

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**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

**GIOVANNI PACELLI CARVALHO LUSTOSA DA COSTA**  
Superintendente CGU/CE

**LEONINO GOMES ROCHA**  
Coordenador

**ALLAN DOUGLAS RODRIGUES SAMPAIO • RODRIGO VIEIRA MEDEIROS**  
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 Ceará

MUNICÍPIO: Fortaleza - CE

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

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: janeiro de 2020 a maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a dezembro de 2021

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará - UFC, unidade de ouvidoria 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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2001.

## 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. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Publicação de Relatório de Gestão da Ouvidoria da UFC de forma conjunta com o da Universidade;
- b) Ausência de formalização de fluxos de trabalho do tratamento das manifestações de ouvidoria;
- c) Necessidade de adequação normativa da Ouvidoria da UFC às Portarias CGU nº 1.181/2020 e 581/2021 e aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;
- d) Fragilidades no processo de tratamento das denúncias; e
- e) Inexistência dos Conselhos de Usuários de serviços públicos de acordo com o 24-C do Decreto nº 9.492/2018.

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

- I - Elaborar e publicar o relatório de gestão da ouvidoria de forma individualizada e não em conjunto com o relatório de gestão da UFC;
- II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III – Realizar adequação normativa da Ouvidoria da UFC às Portarias CGU nº 1.181/2020 e 581/2021 e aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;
- IV – Realizar o fortalecimento do processo de tratamento das denúncias, de modo a sanar as fragilidades que enfrenta na atualidade e colocá-lo de acordo com os normativos que regem todo o procedimento, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021, o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 10.153/2019; e
- V – Criar os Conselhos de Usuários dos serviços públicos conforme determina os arts. 24-C e 24-D do Decreto nº 9.492/2018 e em atendimento aos arts 7º e 56 da Portaria CGU nº 581/2021.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>5. UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>10</b>
<b>6. RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>11</b>
<b>1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC .....</b>	<b>11</b>
I.1. Uso de meios tecnológicos para vencer a barreira no atendimento durante a pandemia do COVID-19.....	11
I.2. Incentivo a pesquisas visando o aprimoramento do trabalho da Ouvidoria da UFC e a Criação de um Observatório Permanente de estudos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados. ....	12
<b>2. PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA UFC DE FORMA CONJUNTA COM O DA UNIVERSIDADE.....</b>	<b>15</b>
<b>3. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>16</b>
<b>4. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO NORMATIVA DA OUVIDORIA DA UFC ÀS PORTARIAS CGU Nº 1.181/2020 E 581/2021 E AOS DITAMES DA LEI Nº 13.460/2017, DECRETOS Nº 9.492/2018 E Nº 10.153/2019. ....</b>	<b>17</b>
<b>5. FRAGILIDADES NO PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS. ....</b>	<b>18</b>
<b>6. INEXISTÊNCIA DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ACORDO COM O 24-C DO DECRETO Nº 9.492/2018.....</b>	<b>21</b>
<b>7. RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>22</b>
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>23</b>

<b>APÊNDICES.....</b>	<b>24</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>24</b>
A.1 Informações Gerais.....	24
A.2 Competências .....	24
A.3 Normativos Internos .....	25
A.4 Equipe e Estrutura Física .....	27
A.5 Canais de Atendimento.....	27
A.6 Sistemas Informatizados .....	30
A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....	31
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	33
A.9 Temas Demandados.....	33
A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços .....	35
A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	36
A.12 Carta de Serviços aos Usuários .....	37
A.13 Dados do Painel Resolveu .....	37
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....</b>	<b>39</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	39
B.2 Apresentação dos Resultados.....	41
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....</b>	<b>51</b>
C.1 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 .....	52
C.2 Atualizar as informações contidas no site da Ouvidoria da UFC, assim como os normativos apresentados.....	53
C.3 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará - UFC .....	54
<b>APÊNDICE D • PLANO DE AÇÃO DA UFC .....</b>	<b>55</b>

## 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

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**OGU:** Ouvidoria Geral da União

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

**UFC:** Universidade Federal do Ceará

## I. APRESENTAÇÃO

---

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

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

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

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 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”.

## 2. OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

### 3. OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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.

### 4. METODOLOGIA

---

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

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

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 com base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 constantes da Plataforma Fala.BR.

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

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados 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. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

## 5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará (UFC), órgão de Assessoramento do Reitor<sup>2</sup> dentro da estrutura administrativa da Universidade Federal do Ceará 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).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFC, de acordo com o art. 14, na Seção VIII, do Regimento da Reitoria estão:

*Art. 14. À Ouvidoria Geral, diretamente subordinada ao Reitor, compete defender os **interesses da comunidade universitária e do público externo**, estabelecer elos e desburocratizar os trâmites, contribuindo para a democratização da Universidade e o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados. O atendimento é feito segundo normas que preveem discrição e sigilo quanto à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, críticas e elogios relacionados a qualquer serviço da Universidade e os faz chegar aos setores competentes. (grifo nosso)*

Como podemos observar, a Ouvidoria da UFC tem como público interno a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores da UFC) e o público externo da Universidade que demandam nas diferentes manifestações de Ouvidoria elencadas.

Em termos de abrangência, a Ouvidoria da UFC recebe demandas direcionadas aos campi Fortaleza, Crateús, Quixadá, Sobral, Russas, Itapagé e ao Instituto UFC Virtual.

A equipe é formada pelo Ouvidor e 4 servidores efetivos com nível superior que atuam na Ouvidoria onde realizaram diversos cursos, treinamentos e capacitações voltadas para as atividades de Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Universidade Federal do Ceará, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de visita presencial para conhecimento das

2. Regimento da Reitoria da UFC. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/325-regimento-da-reitoria> >. Acesso em 24/11/2021.

instalações físicas da Ouvidoria, de interlocuções presenciais e virtualmente realizadas, bem como do Relatório de Gestão UFC 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Universidade do Ceará estão dispostos no Apêndice A.

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

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

### I. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará - UFC

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

#### 1.1. Uso de meios tecnológicos para vencer a barreira no atendimento durante a pandemia do COVID-19.

No ano de 2020, visando a contenção da pandemia COVID-19, várias medidas sanitárias foram tomadas, dentre elas o isolamento social. Dessa forma a Ouvidoria precisou inovar para manter prestando seus serviços, fazendo uso de meios tecnológicos para contornar a crise. Além da Plataforma Fala.Br, o uso do e-mail aumentou consideravelmente, como também a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas e o emprego de aplicativos de videoconferência<sup>3</sup>, conforme pode ser observado na tabela seguinte.



Fonte: Ouvidoria Geral/UFC.

3. Relatório de Gestão UFC 2020. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/324-relatorio-de-gestao> > Acesso em 26/11/2021.

Em que pese a unidade de ouvidoria intitular por “manifestações” todas as demandas recebidas pelos canais de comunicação estabelecidos, somente a Plataforma Fala.BR fora utilizada para registros das manifestações de ouvidoria estabelecidas no Decreto nº 9492/2018. Assim, o objetivo dos demais canais é tirar dúvidas, inclusive sobre a utilização da referida Plataforma, além de esclarecer e identificar as pretensões dos demandantes acerca das atividades de ouvidoria, pois, por vezes, o contato com a Ouvidoria ocorre apenas para pedir informações de procedimentos da Universidade, telefones, período letivo, etc. Ou seja, as manifestações de ouvidoria são recebidas e tratadas exclusivamente na Plataforma Fala.BR.

Acrescenta-se que, diante da impossibilidade do atendimento presencial, ficou decidido a conversão do telefone analógico, divulgado no site, em *WhatsApp* com a finalidade facilitar o atendimento tanto por meio de chamadas telefônicas, quanto por meio de mensagens via aplicativo do *WhatsApp*.<sup>4</sup>

Além do atendimento via aplicativo de mensagens, optou-se por disponibilizar aos usuários dos serviços de Ouvidoria a possibilidade de conversar com o Ouvidor por meio da videoconferência. Essa escolha se mostrou dinâmica e positiva na medida em que se possibilitou a reunião com a presença virtual de mais de 20 (vinte) pessoas, o que certamente não poderia acontecer no ambiente físico da Ouvidoria.

Saliente-se o fato de que os novos canais de comunicação com os usuários da Ouvidoria da UFC tiveram como objetivo primordial trazer mais visibilidade para a Ouvidoria e suas atividades, de forma a aproximar e tornar ainda mais acessível o contato do usuário com a Ouvidoria.

Além disso, as reuniões passaram a acontecer não apenas com os usuários da Ouvidoria, mas reuniões virtuais internas entre os diferentes setores da Universidade de modo a agilizar as atividades de Ouvidoria, para informar acerca dos prazos e conscientizar acerca da obrigatoriedade em responder as manifestações de ouvidoria.

Ao final percebeu-se, por intermédio de questionamentos no término das reuniões, que o meio virtual havia economizado tempo, facilitado o acesso e diminuído os gastos com deslocamentos. Assim ficou decidido que essa prática não se encerrará mesmo com a normalização das condições sanitárias e o efetivo retorno das atividades presenciais.<sup>5</sup>

## **1.2. Incentivo a pesquisas visando o aprimoramento do trabalho da Ouvidoria da UFC e a Criação de um Observatório Permanente de estudos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará, aproveitando-se do ambiente acadêmico em que se encontra, visualizou a oportunidade de incentivar, por meio de projeto com bolsistas da Universidade, a realização de pesquisas com o escopo de aprimorar e aprofundar temas e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

O projeto idealizado pelo então Ouvidor da UFC, Sidney Guerra Reginaldo, começou no ano de 2020 com o Edital nº 4/2020. Neste Edital duas temáticas foram abordadas, quais sejam: “O impacto do tratamento das demandas pela Ouvidoria para à melhoria da qualidade acadêmica e administrativa da Universidade Federal do Ceará” e “Gestão de risco aplicada à Ouvidoria Geral da UFC”

4. Resumo UFC – Boas práticas.

5. Resumo UFC – Boas práticas.

Assim 3 bolsistas foram selecionados para desenvolver e aprofundar os temas propostos no Edital, cuja relação de alocação dos bolsistas se encontra em documento<sup>6</sup> em anexo, cedido pela Ouvidoria da Universidade, mas que reproduzimos nos recortes abaixo para facilitar a visualização:

### RELAÇÃO DE ALOCAÇÕES DOS BOLSISTAS DE INICIAÇÃO ACADÊMICA - 2021

SEQ. / NOME DO BOLSISTA / MATRÍCULA	LINHA DE ATUAÇÃO	Nº DE INSCRIÇÃO	UNIDADE	TÍTULO DO PROJETO	RESPONSÁVEL
287	UFC INTEGRA	352	OUVIDORIA	O impacto do tratamento das demandas pela Ouvidoria para a melhoria da qualidade acadêmica e administrativa da Universidade Federal do Ceará	Sidney Guerra Reginaldo
653	UFC INTEGRA	352	OUVIDORIA	A melhoria da qualidade acadêmica e administrativa da Universidade Federal do Ceará	Sidney Guerra Reginaldo
824	UFC INTEGRA	353	OUVIDORIA	Gestão de risco aplicada à Ouvidoria Geral da UFC	Sidney Guerra Reginaldo

No ano de 2021 um novo Edital foi lançado, Edital nº 5/2021 de Projetos de Iniciação Acadêmica,<sup>7</sup> cuja temática a ser aprofundada foi a “Gestão de risco aplicada à Ouvidoria Geral da UFC”.

SEQ. / NOME / MATRÍCULA	CURSO	LINHA DE ATUAÇÃO	UNIDADE ACADÊMICA	SEQ. DO PROJETO	TÍTULO	RESPONSÁVEL
299	Ciências Contábeis (Diurno) / PRAE	UFC INTEGRA	OUVIDORIA	255	Gestão de risco aplicada à Ouvidoria Geral da UFC	Sidney Guerra Reginaldo

As pesquisas utilizarão como metodologia a coleta de dados, entrevistas semiestruturadas para com os usuários, na busca de maior eficiência do atendimento e na gestão de risco da Ouvidoria.

Outro ponto que requer aprofundamento são as pesquisas de satisfação. Atualmente a Ouvidoria da UFC possui bons resultados em termos de nível de satisfação, onde a maioria dos usuários se declaram positivamente com o resultado das atividades. São os percentuais de satisfação extraídos do Painel Resolveu<sup>8</sup> com uso de filtro para a Ouvidoria da UFC: 35% se declaram muito satisfeitos; 21,79% satisfeitos; 10,36% regular; 7,86% insatisfeitos e 25% muito insatisfeito. Referidos percentuais estão dispostos na figura abaixo esboçado em gráficos para melhor entendimento:



6. Relação de Alocação dos Bolsistas de iniciação acadêmica – 2020.

7. Arquivos dos Editais N° 4/2020 e 5/2021 em anexo.

8. Dados de satisfação do Painel Resolveu com filtro utilizado para a Ouvidoria da UFC do período de 2014 a dezembro de 2021. Disponível em <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 03/12/2021.

Quanto a criação de um Observatório Permanente de estudos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, em publicação de março de 2021, a Universidade Federal do Ceará indicou o Professor Sidney Guerra Reginaldo, Ouvidor Geral da UFC, como encarregado pelo tratamento dos dados pessoais da Universidade.<sup>9</sup>

Durante auditoria do Tribunal de Contas da União – TCU para avaliar sobre a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, o Ouvidor Geral da UFC, Professor Sidney, respondeu um questionário eletrônico do TCU como primeira análise de adequação da Universidade a LGPD. Dessa forma, decidiu-se criar um projeto de extensão que é o Observatório de estudos constantes da LGPD.<sup>10</sup>



*Desde setembro de 2020 a UFC possui um Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, responsável por estudar as particularidades da Lei Geral de Proteção de Dados para que a Universidade se adeque à legislação (Imagem: Freepik)*

Fonte<sup>11</sup>

O Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais foi criado em setembro de 2020, sendo responsável por estudar as especificidades da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais de modo que a Universidade venha a se adequar cada vez mais a legislação.

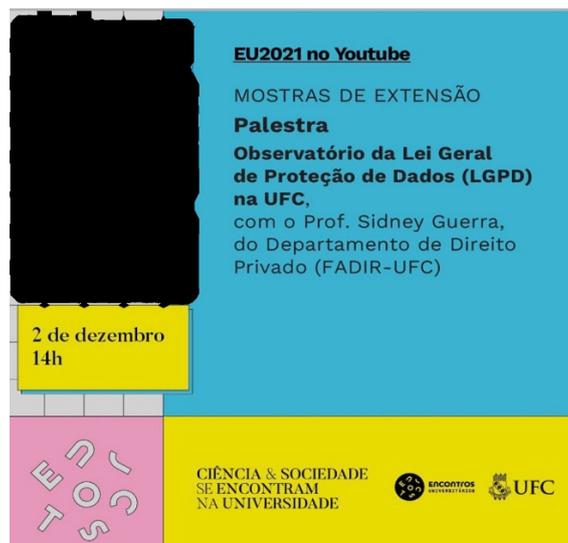
Assim o observatório pretende com os estudos constantes da implantação da LGPD na UFC, o levantamento dos dados existentes, o aprofundamento e amadurecimento da temática e, posteriormente, o lançamento de uma cartilha de boas práticas em relação à LGPD, onde se pretende descrever cuidados inerentes que os servidores devem se ater para análise de dados sensíveis envolvidos pela lei.

9. Disponível em <<https://lcpd.ufc.br/pt/ufc-indica-professor-sidney-guerra-reginaldo-como-encarregado-da-lcpd/>>. Acesso em 02/12/2021.

10. UFC passa por auditoria do TCU sobre adequação à Lei Geral de Proteção de Dados. Disponível em <<https://www.ufc.br/noticias/15560-ufc-passa-por-auditoria-do-tcu-sobre-adequacao-a-lei-geral-de-protecao-de-dados>>. Acesso no dia 02/12/2021.

11. Disponível em <<https://www.ufc.br/noticias/15560-ufc-passa-por-auditoria-do-tcu-sobre-adequacao-a-lei-geral-de-protecao-de-dados>>. Acesso no dia 02/12/2021.

Na figura abaixo temos uma chamada para a palestra do Ouvidor Geral da UFC, Prof. Sidney Guerra Reginaldo, cujo tema é: “Observatório da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)” a ser acessada pelo canal do You Tube “Encontros Universitários 2021 da UFC.”<sup>12</sup>



## 2. Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria da UFC de forma conjunta com o da Universidade.

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 **deverá indicar**, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet. (grifo nosso)*

<sup>12</sup>. Disponível em < <https://www.youtube.com/watch?v=bHYnMNXCyJ4> >. Acesso dia 02/12/2021.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

*Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar **relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior.*

*§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*

*I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*

*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*

*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*

*V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*

*VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv. (grifo nosso)*

Observamos que os normativos acima descrevem pontos chaves que devem ser abordados no Relatório de Gestão da Ouvidoria e a importância dessas informações em específico para pontuar e transparecer o crescimento das Ouvidorias. O Relatório de Gestão da Universidade como um todo é voltado para a prestação de contas ao Tribunal de Contas da União o que desvirtua o objetivo do Relatório de Gestão da Ouvidoria, cujo público-alvo é a sociedade e exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021, devendo este ser publicado no site da Universidade.

### **3. Ausência de formalização de fluxos de trabalho do tratamento das manifestações de ouvidoria.**

A Unidade informou que não possui fluxo formalizado para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Ademais, ressaltou que a avaliação e consolidação dos fluxos de análise e tratamento das manifestações vigentes necessitam ser revistos e formalizados, principalmente para as denúncias.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as 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, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como temas que envolvem apuração de denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da Universidade Federal do Ceará durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo ou o fluxo a ser elaborado 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.

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 adequação normativa da Ouvidoria da UFC às Portarias CGU nº 1.181/2020 e 581/2021 e aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe no art. 7º:

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

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

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

*II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.*

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

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

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

Observe que um novo prazo de permanência para o cargo de Ouvidor foi estipulado pela citada Portaria. Entretanto o atual Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará estipula um mandato de 2 anos, consoante dispõe no art. 3º do Regimento Interno da UFC:

*Art. 3º O Ouvidor terá mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução para igual período.*

*Parágrafo único. O Ouvidor poderá ser destituído, a qualquer momento, por perda do vínculo funcional com a instituição, por manifestação de práticas abusivas ou conduta antiética e por desrespeito a qualquer dos termos estabelecidos neste Regimento Interno.*

Outro ponto que necessita de atualização normativa está no inciso I do parágrafo único do art. 8º do Regimento Interno da Ouvidoria, onde uma exigência indevida para os casos de anonimato encontra-se retratada no normativo, conforme a seguir:

*Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor deverá:*

**I – receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato;** (grifo nosso)

Como se pode observar na parte em destaque da norma acima, o Ouvidor somente poderá receber reclamações e denúncias anônimas se justificáveis as razões do anonimato. De acordo com o §2º do art. 23 do Decreto nº 9.492/2018<sup>13</sup>, não há previsão de condição adicional para o recebimento de manifestações de Ouvidoria anônimas, conforme se descreve abaixo:

*Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.*

**§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.** (grifo nosso)

No mesmo sentido o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021:

*Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.*

Dessa forma, existe a necessidade de adequação do Regimento Interno da Ouvidoria da UFC para com as normas que regem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – Sisouv.

## 5. Fragilidades no processo de tratamento das denúncias.

A ausência de fluxo normatizado dentro da Universidade para o tratamento das manifestações deixa espaço para equívocos no tratamento e encaminhamento, principalmente das denúncias e comunicações de irregularidades. Muitas demandas foram encaminhadas para pronunciamento do próprio denunciado, uma ação que se apresenta inadequada, pois o conhecimento da denúncia por parte do denunciado deve ocorrer pela unidade de apuração, em rito próprio.

<sup>13</sup> Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Dessa forma, a Ouvidoria descumpriu o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

...

*V - **No caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.**” (grifo nosso)*

Saliente-se que em muitos casos, as manifestações eram encaminhadas para a chefia imediata e, por vezes, para ciência e pronunciamento do próprio denunciado, conforme informado na resposta da pergunta 23 do Questionário de Avaliação:

*“Em um primeiro momento, para evitar interferências sobre essas instâncias, a ouvidoria se preserva de cientificar o(a) servidor(a) ou a unidade denunciados, enviando a denúncia apenas aos seus superiores hierárquicos.”*

Observe que de acordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, descrito acima em destaque, é vedada a realização de diligências por parte da Ouvidoria nos casos de denúncias, devendo a manifestação ser encaminhada para a área de correição ou comissão de ética, já com a devida pseudonimização.

Assim, ao enviar a manifestação para a unidade apuratória, a identificação pessoal do manifestante sempre estará resguardada pela pseudonimização, cuja definição podemos obter no art. 3º inciso VIII, assegurado referido procedimento nos termos do art. 24, ambos do Decreto nº 9.492/2018, descritos a seguir:

*“Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:*

*VIII - **pseudonimização** - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.” (grifo nosso)*

*“Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011”*

Em resposta à pergunta 23 do Questionário de Avaliação foi informado pela Ouvidoria da UFC:

*“Em caso de manifestação cuja identificação do(a) denunciante seja indispensável para a apuração da denúncia, **a ouvidoria solicita autorização do(a) demandante para prosseguir. Se o(a) mesmo(a) não autorizar, procede-se com arquivamento.**” (grifo nosso)*

Saliente-se que a exceção da pseudonimização ocorre quando a identificação pessoal do denunciante se torna imprescindível para a análise dos fatos relatados na denúncia, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia, segundo art. 7º do Decreto nº 10.153/2019.

**Art. 7º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.** (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita. (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados. (grifo nosso)

Observe que a identificação do denunciante será encaminhada pela Ouvidoria após a declaração da Unidade de apuração que avaliará quando indispensável, para a elucidação dos fatos, a necessidade de conhecê-la, conforme consta no Decreto 10.153/2019:

Ademais, independentemente do consentimento ou não do denunciante, a manifestação não poderá ser arquivada, pois a mesma deve prosseguir para a apuração, sendo realizada previamente a sua pseudonimização, ou seja, os elementos de identificação do denunciante serão ocultados na manifestação, conforme parágrafo único do art. 8º do Decreto nº 10.153/2019:

**Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.**

**Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.** (grifo nosso)

Muito embora o caput do art. 8º fale sobre a prévia solicitação de consentimento do denunciante, essa permissão se resguarda aos elementos de identificação do próprio denunciante, não abrangendo o ato/omissão ou o fato que foi denunciado.

Mais à frente na pergunta 23 do Questionário de Avaliação, a Ouvidoria da UFC informa:

*“A ouvidoria permanece acompanhando o processo até a devida conclusão dos trabalhos de apuração. Finalmente, após análise da resposta recebida pelo(a) colaborador(a), e caso tenha atendido a demanda, a ouvidoria a repassa ao(à) usuário(a) por meio do Fala.BR. Caso não tenha atendido, ela encaminha recomendações e/ou solicitação de esclarecimentos aos setores responsáveis e finalmente repassa a resposta ao(à) demandante.”*

Outro ponto a ser esclarecido é como deve ser realizado o acompanhamento dos trabalhos do órgão apurador da Universidade pela Ouvidoria. Primeiramente, deve-se observar a autonomia da unidade apuratória nos procedimentos investigativos e demais atos. Assim, a Ouvidoria, necessita ter cuidado na forma como procede ao solicitar informações ao órgão apuratório, de modo a se

manter no estrito cumprimento de suas atribuições, respeitando o andamento da apuração e a autonomia do outro departamento.

Para evitar possíveis transtornos, a responsabilidade de transmitir as informações sobre a conclusão do procedimento apuratório recai sobre os próprios órgãos apuratórios, consoante preleciona o art. 6º-B do Decreto 10.153/2019:

**Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências. (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021) (grifo nosso)**

Num segundo momento, quando o órgão apuratório fornece as informações sobre a conclusão do processo, a Ouvidoria precisa atentar-se ao sigilo das informações fornecidas pela área de apuração, pois pode conter informações sensíveis sobre os fatos apurados. Dessa forma, é necessária uma avaliação da publicidade das informações quanto à conclusão dos fatos apurados pela corregedoria ou demais áreas apuratórias, a fim de que as informações a serem registradas ao cidadão sejam passíveis de serem divulgadas.

## **6. Inexistência dos Conselhos de Usuários de serviços públicos de acordo com o 24-C do Decreto nº 9.492/2018.**

No âmbito da Universidade Federal do Ceará existe a Comissão Própria de Avaliação Institucional que é responsável pela autoavaliação da prestação dos serviços, segundo preconizado pela Legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Entretanto, o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, determinou a criação dos Conselhos de Usuários de serviços públicos para fins de avaliação da prestação dos serviços, consoante dispõe o art. 24-C:

**Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) (Grifo nosso).**

As competências dos Conselhos de Usuários estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018 a saber:

*Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

A Portaria CGU nº 581/2021, no art. 55,<sup>14</sup> informa que os Conselhos de Usuários são órgãos consultivos, compostos por usuários voluntários, onde estes participam das consultas produzidas pela ouvidoria, de modo a promover a participação dos usuários na busca por informações que possam aumentar a qualidade dos serviços prestados pela entidade, o que difere da autoavaliação citada.

Dessa forma, diante dos normativos que regem o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, caberá a Universidade Federal do Ceará criar esses Conselhos de Usuários para fins de avaliação da prestação dos serviços, bem como para estar em harmonia com a legislação que a rege.

## 7. RECOMENDAÇÕES

---

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

- I - Elaborar e publicar o relatório de gestão da ouvidoria de forma individualizada e não em conjunto com o relatório de gestão da UFC;
- II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III – Realizar adequação normativa da Ouvidoria da UFC às Portarias CGU nº 1.181/2020 e 581/2021 e aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;
- IV – Realizar o fortalecimento do processo de tratamento das denúncias, de modo a sanar as fragilidades que enfrenta na atualidade e colocá-lo de acordo com os normativos que regem todo o procedimento, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021, o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 10.153/2019; e
- V – Criar os Conselhos de Usuários dos serviços públicos conforme determina os arts. 24-C e 24-D do Decreto nº 9.492/2018 e em atendimento aos arts 7º e 56 da Portaria CGU nº 581/2021.

14. Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018

## 8. CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de analisar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas dos cidadãos, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão da ouvidoria 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 pela entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto alguns pontos podem e devem ser melhorados, principalmente no tocante à atualização legislativa.

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

- I – publicação em separado do Relatório de Gestão da Ouvidoria da UFC, de forma a se desvincular do relatório de prestação de contas do TCU e voltando-se a atender a publicidade e o formato exigido pela Lei nº 13.460/2017 e pelas normas que regem o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, tendo por público alvo a sociedade;
- II – formalização de fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, determinando as fases, as competências e a atribuição de cada agente no processo;
- III – atualização normativa da legislação referente ao funcionamento e as atividades voltadas para a Ouvidoria, de modo que atenda aos ditames normativos que regem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- IV – o fortalecimento do processo de tratamento das denúncias, como o encaminhamento devido dessas manifestações para as unidades de apuração, com observância a pseudonimização e consequente proteção do denunciante, bem como realização da avaliação da publicidade das informações quanto à conclusão dos fatos apurados pela corregedoria ou demais áreas apuratórias, antes de passar para o cidadão; e
- V – criação dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos conforme determina o art. 24-C e 24-D do Decreto nº 9.492/2018, e os dispositivos da Portaria CGU nº 581/2021, visando melhorar o relacionamento da UFC com o público-alvo da Entidade e obter informações que incrementem a qualidade dos serviços prestados.

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 de Assessoramento do Reitor, <sup>15</sup> dentro da estrutura administrativa da Universidade Federal do Ceará
Data de criação	13/08/2003 <sup>16</sup>
E-mail	ouvidoria@ufc.br
Página na Internet	<a href="https://ouvidoria.ufc.br/pt/">https://ouvidoria.ufc.br/pt/</a>
Canal de atendimento	Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): Acesse a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação < <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx</a> >
Endereço	Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza - CE (Área III do Centro de Humanidades)
Telefone	tel: (85) 3366 7339 / 3366 7344
Ouvidor	Prof. Sidney Guerra Reginaldo sidneyguerra@ufc.br servidor efetivo da UFC <sup>17</sup> nomeado no cargo em 20/11/2019

### A.2 Competências

A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Ouvidoria Geral está diretamente subordinada ao Reitor da Universidade e apresenta-se na Estrutura Organizacional como órgão de assessoramento ao Reitor.

De acordo com o art. 14, na Seção VIII, do Regimento da Reitoria<sup>18</sup> compete a Ouvidoria Geral

*Art. 14. À Ouvidoria Geral, diretamente subordinada ao Reitor, compete defender os interesses da comunidade universitária e do público externo, estabelecer elos e desburocratizar os trâmites, contribuindo para a democratização da Universidade e o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados. O atendimento é feito segundo normas que preveem discricção e sigilo quanto*

15. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/325-regimento-da-reitoria> >. Acesso em 24/11/2021.

16. Disponível em < <https://ouvidoria.ufc.br/pt/ouvidoria-geral-chega-aos-15-anos-de-existencia-com-165-mil-manifestacoes-registradas/> >. Acesso dia 15/10/2021.

17. Disponível em < <https://www.portaltransparencia.gov.br/servidores/79906900> >. Acesso em 14/10/2021.

18. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/325-regimento-da-reitoria> >. Acesso no dia 19/10/2021.

à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, críticas e elogios relacionados a qualquer serviço da Universidade e os faz chegar aos setores competentes. A seguinte unidade lhe é subordinada:

Secretaria Administrativa

Pode-se observar que a Ouvidoria tem como público a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores da UFC) e o público externo da Universidade que demandam nas diferentes manifestações de Ouvidoria elencadas.

### A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria Geral da UFC, especificamente nas páginas relativas à legislação, foram identificados como normativos internos:<sup>19</sup>

- Regimento Interno da Ouvidoria Geral (Resolução nº 9/CNSUNI/2015);
- Plano de dados abertos (Resolução nº 3/INDA/2017).

Os demais normativos apresentados e seus respectivos links são normas gerais como:

- Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação);
- Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública);
- Decreto nº 9.904/2017 (Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário)

Analisando o Regimento Interno da Ouvidoria, confirma-se no artigo 1º que a Ouvidoria Geral da UFC está vinculada diretamente ao Gabinete do Reitor da Universidade. Vejamos:

*Art. 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará, vinculada ao Gabinete do Reitor, com jurisdição em todas as instâncias acadêmicas e administrativas, terá como objetivo defender os direitos e interesses da comunidade universitária e do público externo, em sua relação direta com a UFC, estabelecendo um elo entre estes e as diferentes instâncias da Universidade, contribuindo, desta forma para a democratização, aprimoramento, modernização e humanização de todos os serviços prestados pela instituição. (grifo nosso)*

Logo mais no artigo 3º do Regimento faz-se menção ao cargo de Ouvidor Geral com mandato de 2 anos, sendo permitida recondução por igual período. Dessa forma, esse período de exercício de mandato deverá se adequar ao ditado pela Portaria nº 1.181/2020, de modo que a legislação fique uniforme para as entidades do Sisouv.

No artigo 8º vem as competências do Ouvidor Geral como se pode observar na reprodução a seguir:

*Art. 8º Compete ao Ouvidor Geral:*

*I – receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, críticas ou opiniões relacionadas a*

<sup>19</sup>. Disponível em < <https://ouvidoria.ufc.br/pt/legislacao/leis-e-regulamentos/> >. Acesso em 18/10/2021.

*quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria;*

*I – receber e ouvir servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e pessoas da comunidade externa que desejam apresentar sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios relacionados a quaisquer serviços prestados pela Universidade, garantindo-lhes acesso gratuito, informal e direto à Ouvidoria. (nova redação dada pela Resolução no 9/CONSUNI, de 9 de março de 2015)*

*II – dar encaminhamento às contribuições das comunidades interna e externa, se pertinentes, fazendo-as chegar aos setores competentes, acompanhadas de avaliação e/ou recomendação;*

*III – transmitir aos usuários da Ouvidoria resposta pertinente à questão por eles suscitada;*

*IV – retomar contato com os servidores envolvidos, quando não houver resposta ou qualquer encaminhamento positivo relacionado a demandas apresentadas;*

*V – sugerir, às diversas instâncias acadêmicas e administrativas, medidas voltadas para o aprimoramento dos serviços que prestam à comunidade;*

*VI – prestar contas ao Conselho Universitário, através de relatório semestral, sobre toda a movimentação da Ouvidoria, incluindo os procedimentos adotados e os resultados obtidos;*

*VII – dar ampla divulgação de suas atividades, através dos veículos de comunicação da Universidade;*

*VIII – preservar absoluto sigilo com relação ao nome ou qualquer informação que leve à identificação dos usuários da Ouvidoria;*

*IX – encaminhar à Reitoria proposta de instalação de inquérito administrativo, anulação ou correção de atos praticados em desconformidade com a legislação em vigor;*

*X – indicar, aos usuários, a correta tramitação de questões alheias a suas funções.*

*Parágrafo único. No exercício das atribuições previstas neste artigo, o Ouvidor deverá:*

*I – receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato;*

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

*III – rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado.*

Dessa forma, com as inúmeras competências relacionadas no artigo descrito acima, o Ouvidor Geral da UFC tem suas atividades funcionais acobertada pelos normativos da Universidade, sendo possível a atualização das normas quando necessário para cobrir novos entendimentos voltados para a área de Ouvidoria.

Percebe-se que o inciso I do parágrafo único do art. 8º acima exposto apresenta um condicionante descabido para a recepção das manifestações de Ouvidoria nos casos de anonimato, uma vez que a legislação em vigor assim não exige.

## A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e 4 servidores efetivos que trabalham na ouvidoria e a estrutura física disponibilizada pela Universidade encontra-se suficiente para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria.

Todos os servidores que trabalham na Ouvidoria da UFC realizaram diferentes capacitações, treinamentos e participaram de eventos voltados para a área de Ouvidoria.<sup>20</sup>

Foi informado ainda no questionário que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria e que a rotatividade da equipe não é expressiva ficando em torno de 20%.

A presente Ouvidoria informa que não há metas individuais definidas para os servidores, trabalhando estes de acordo com a demanda e nos diferentes campos de atuação da Ouvidoria. De acordo com o Questionário, não há a designação de equipe específica para tratar manifestações do tipo denúncia e informa que somente servidores efetivos acessam e realizam o tratamento dessa tipologia, resguardando os cuidados necessários para essa modalidade de manifestação.

A avaliação periódica da equipe de servidores da Ouvidoria existe, sendo que a última avaliação ocorreu em 31/03/2021, mas o resultado das avaliações não subsidia as ações de treinamento e capacitações dos servidores.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial, telefônico e por videoconferência (via google meet), ocupando atualmente duas salas nos Anexos da Reitoria. É neste local onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. Ademais, o prédio é próximo a transporte público e sua entrada permite o acesso de pessoas com mobilidade reduzida.

## A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os enumerados abaixo:

- i. Atendimento presencial;
- ii. Telefones;
- iii. Aplicativo de mensagens denominado WhatsApp;
- iv. E-mail;
- v. Atendimento por videoconferência
- vi. Plataforma Fala.BR.

20. No anexo temos os certificados de capacitação dos servidores.

Os canais de atendimento são disponibilizados no site da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará, na aba “Contato”, onde podemos observar a descrição informativa com o nome do Ouvidor Geral e do corpo técnico que o acompanha, horário de funcionamento para o atendimento presencial, bem como mapa e endereço de localização da Ouvidoria, do conforme figura<sup>21</sup> abaixo:

**Universidade Federal do Ceará**  
**OUVIDORIA GERAL**

SUA VOZ FAZ TODA DIFERENÇA

Você está em: [Início](#) > [Contato](#)

## Contato

– **Ouvidor Geral**  
Sidney Guerra Reginaldo ([Currículo Lattes](#))

– **Corpo Técnico-Administrativo:**  
João Paulo Bastos Moreira de Souza (administrador)  
Lucas Macêdo de Queiroz (assistente em administração)  
Luciana Albuquerque Cavalcante (assistente em administração)  
Ycaro Coelho Pereira (assistente em administração)

– **Telefone:** (85) 3366-7339 / 3366-7344

– **E-mail:** [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br) (somente para contatos)

– **Whatsapp:** (85) 3366-7339 (somente para contatos)

– **Videoconferência** (para falar diretamente com o ouvidor): Agende através do nosso e-mail [ouvidoria@ufc.br](mailto:ouvidoria@ufc.br)

– **Registro de Manifestações** (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): [Acesse o Fala.BR](#)

– **Horário de Funcionamento:** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

– **Endereço:** Av. da Universidade, 2995 – Benfica – CEP 60020-181 – Fortaleza – CE (Área III do Centro de Humanidades – ao lado da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura – FCPC)

Mapa abaixo com a localização do endereço:

Compartilhe:

[Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [WhatsApp](#)

**Ouvidoria Geral**  
Av. da Universidade, 2995 - Benfica - CEP 60020-181 - Fortaleza - CE (Área III do Centro de Humanidades)  
tel: (85) 3366 7339 / 3366 7344

O atendimento presencial é realizado somente em caso de grande necessidade, em razão da pandemia do coronavírus, onde o manifestante pode falar diretamente com o Ouvidor Geral da UFC. Esse atendimento é realizado em conformidade com o Protocolo Institucional de Biossegurança da UFC, sendo realizado apenas em caso de impossibilidade da realização de videoconferência.

21. Disponível em < <https://ouvidoria.ufc.br/pt/quem-somos/> >. Acesso em 10/11/2021.

O atendimento presencial requer prévio agendamento a ser realizado por e-mail e acontece de forma centralizada no campus da Universidade na cidade de Fortaleza/CE.

O telefone é disponibilizado no site da Universidade Federal do Ceará, onde o manifestante pode entrar em contato via ligação telefônica, ou por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp*. O telefone é utilizado, em regra, para informação, dúvida ou orientação sobre como registrar manifestações de Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR.

O atendimento via aplicativo de mensagens *WhatsApp* está disponibilizado no site da Ouvidoria da UFC. Esse atendimento passou a ser realizado em razão da pandemia da COVID-19, como consequência da vedação do atendimento presencial e em virtude da realização do trabalho remoto, tudo isso visando não faltar com a prestação dos serviços de Ouvidoria. Assim, houve a conversão do telefone analógico divulgado no site em serviço de mensagens *WhatsApp*.<sup>22</sup>

O e-mail é utilizado para prestar informações, sanar dúvidas, orientar como registrar as manifestações de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. O correio eletrônico da Ouvidoria também é usado para verificar e agendar previamente uma videoconferência com o Ouvidor Geral da UFC, sendo assim mais um importante meio de comunicação e canal de atendimento.

Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório entre os entes federais. É o sistema utilizado para o registro de todas das manifestações de Ouvidoria da UFC. Dessa forma, a Ouvidoria disponibiliza o *link* para acesso ao sistema na página da Universidade, bem como na sua página da internet, conforme figura<sup>23</sup> abaixo:



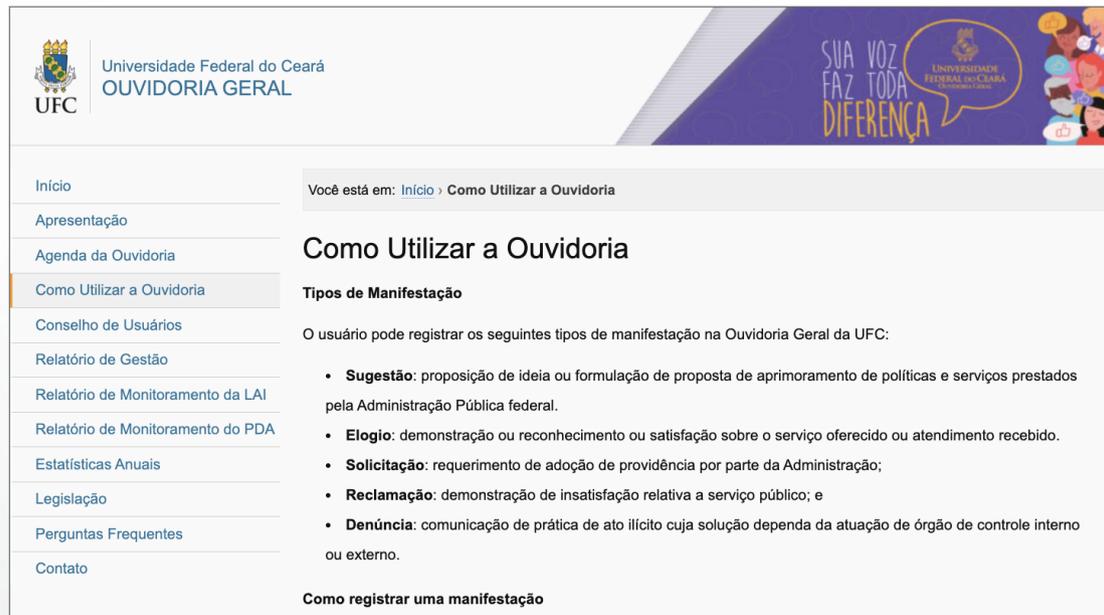
Visando facilitar o acesso à Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria da UFC colocou uma aba na internet denominada “Como utilizar a Ouvidoria”. Nesta aba se descreve uma breve explicação sobre os tipos de manifestações de Ouvidoria disponíveis no sistema, discorre-se um pouco sobre como registrar uma manifestação de Ouvidoria, elucida-se como realizar o cadastro antes de acessar o

22. Resumo de boas práticas da Ouvidoria da UFC.

23. Disponível em < <https://www.ufc.br/ouvidoria> >. Acesso em 11/11/2021.

sistema, quando for a primeira vez de uso e ainda traz a possibilidade de realizar manifestações de forma anônima.

Todo conteúdo explicativo é acompanhado de figuras do próprio sistema de modo a elucidar possíveis dúvidas de acesso, consoante imagem<sup>24</sup> abaixo:



Finalmente, a Unidade Avaliada tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão ou entidade e o uso de cartazes espalhados nos prédios da Universidade.

## A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade, como já apresentado no item anterior, traz o ícone do sistema, facilitando o acesso do usuário de Ouvidoria:



24. Disponível em < <https://ouvidoria.ufc.br/pt/como-utilizar-a-ouvidoria/> >. Acesso em 11/11/2021.

Como sistema coadjuvante, a Ouvidoria da UFC utiliza:

**a) Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** utilizado para as tramitações internas. Assim, os colaboradores não acessam o sistema Fala.BR. Eles incluem as respostas das manifestações em processos gerados no SEI pela Ouvidoria.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente. Os servidores da Ouvidoria repassam as respostas dos gestores aos usuários por meio da Plataforma.

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 da própria Plataforma Fala.Br e do Painel Resolveu. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise, revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade e aprimoramento do trabalho da Ouvidoria.

Para a Ouvidoria da UFC, a Plataforma Fala.BR até o presente momento atende às necessidades da Ouvidoria.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFC foi repassado por meio do Questionário de Avaliação onde cada tipo de manifestação tem um fluxo específico de tratamento.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência dos passos iniciais abaixo é comum aos diversos tipos de manifestação:

**Passo 1:** recebimento das manifestações pelos diferentes canais de atendimento (telefone, presencial, e-mail e WhatsApp), onde o usuário é instruído a fazê-lo via Plataforma Fala.BR. Caso contrário a Ouvidoria poderá efetuar o registro para o cidadão com a devida autorização do manifestante;

**Passo 2:** verificação da classificação do tipo da manifestação para saber se está adequada com o conteúdo descrito;

**Passo 3:** análise da manifestação, verificando se a mesma possui a quantidade de elementos mínimos para dar continuidade ao andamento a depender do tipo de manifestação;

**Passo 4:** extração da manifestação na Plataforma Fala.BR e realização de tarjamento para proteção de dados pessoais ou em razão do uso de linguagem imprópria, conteúdo ofensivo e desnecessário;

Depois disso, os passos na sequência se diferem conforme o tipo de manifestação. Estes são detalhados a seguir.

Para solicitações e sugestões, os passos são:

**Passo 5:** abertura e elaboração de processo no SEI, com envio para área responsável para obtenção de subsídios para atendimento ao cidadão;

**Passo 6:** recebimento da resposta da área. Caso as respostas não sejam satisfatórias, as respostas são devolvidas para os setores responsáveis com as devidas recomendações de

melhorias, a fim de que tenham a oportunidade de corrigir eventuais falhas na prestação do serviço público. No caso das solicitações, os colaboradores devem incluir as respostas nos processos gerados pela Ouvidoria no sistema SEI, apresentando resultado de deferimento ou indeferimento dos casos com respectivas justificativas para os casos de indeferimento;

**Passo 7:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR

Para manifestações do tipo reclamação:

**Passo 5:** abertura e elaboração de processo no SEI, com envio para área responsável para obtenção de subsídios para atendimento ao cidadão. A reclamação sempre é encaminhada ao próprio servidor objeto da reclamação e à chefia imediata. Se procedente, a reclamação deve ser acolhida e tratada entre os mesmos. No que tange aos colaboradores, estes não acessam o Fala.BR, porém devem incluir as respostas nos processos de reclamação gerados no SEI pela Ouvidoria, com a devida apresentação de justificativas e/ou providências tomadas e/ou melhorias a serem adotadas.;

**Passo 6:** registro de resposta conclusiva ao cidadão no Fala.BR.

Para manifestações do tipo elogio, os passos subsequentes são:

**Passo 5:** abertura e elaboração de processo no SEI e envio para área responsável, para conhecimento. O elogio é encaminhado para o servidor ou setor elogiado, para a chefia imediata do servidor elogiado e para a chefia hierarquicamente acima desta;

**Passo 6:** registro de resposta conclusiva ao cidadão no Fala.BR., informando sobre encaminhamento e agradecendo o elogio.

Já para as comunicações e denúncias, os passos são:

**Passo 5:** abertura e elaboração de processo no SEI e envio para área competente para apuração dos fatos. Em um primeiro momento, para evitar interferências sobre essas instâncias, a ouvidoria se preserva de cientificar o(a) servidor(a) ou a unidade denunciada, enviando a denúncia apenas aos seus superiores hierárquicos. Posteriormente, em caso de necessidade, ou a pedido do(a) servidor(a) denunciado(a), é dada a referida ciência. É importante afirmar ainda que, durante todo o processo, a Ouvidoria preserva absoluto sigilo com relação ao nome ou qualquer informação que leve à identificação dos usuários da Ouvidoria, para tanto, sendo necessário, os servidores realizam o tarjamento de parte do conteúdo da denúncia;

**Passo 6:** recebimento da resposta da área. Após análise da resposta recebida pelo(a) colaborador(a), e caso tenha atendido a demanda, a ouvidoria a repassa ao(à) usuário(a) por meio do Fala.BR. Caso não tenha atendido, ela encaminha recomendações e/ou solicitação de esclarecimentos aos setores responsáveis e finalmente repassa a resposta ao (à) demandante;

**Passo 7:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR. O intercâmbio entre os sistemas ocorre de forma manual.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar aos anteriores, sendo recebido pela Plataforma Fala.BR e tramitado internamente pelo sistema SEI.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel Resolveu, não se utilizando de outros painéis de acompanhamento. Tais dados são utilizados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações, bem como estimular melhorias dos índices de satisfação dos usuários e tempo de resposta para o cidadão.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado como o principal gargalo o atraso na resposta realizado por alguns gestores o que tem comprometido o cumprimento dos prazos algumas vezes.

## 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 utiliza o tarjamento. Assim, para solicitação de subsídios para os demais setores da Universidade Federal há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que a identificação do manifestante seja preservada. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.<sup>25</sup>

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia, segundo §1º do art. 7º do Decreto nº 10.153/2019.

*Art. 7º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, **quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.** (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*

*§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos **não implica a perda de sua natureza restrita.** (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*

*§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados. (grifo nosso)*

Observe que a exigência da preservação da identidade do manifestante também se estenderá sobre o órgão apuratório e demais unidades que tiverem acesso aos dados.

## A.9 Temas Demandados

A Ouvidoria se utiliza do Painel Resolveu<sup>26</sup> para alcançar os dados de mapeamento dos assuntos mais demandados. De acordo com Painel Resolveu? ao se observar os assuntos mais abordados nas manifestações sem fazer a restrição de tempo da amostra, temos como os três assuntos mais indagados: 1 – Educação Superior; 2 – Conduta docente; e 3 – Atendimento, conforme pode-se observar na figura.

<sup>25</sup> Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

<sup>7º</sup> A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

<sup>26</sup> Disponível em < <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> >. Acesso em 23/11/2021.



Entretanto, se formos definir como período de tempo o prazo de 01/01/2020 a 31/05/2021 referente a análise da amostra de 100 manifestações da Unidade Avaliada, temos que na aba “assunto” uma lista com 34 temas demandados, onde 5 mais abordados são: cotas, conduta docente, coronavírus (COVID-19); Universidades e institutos, e atendimento.

Abaixo disponibilizo a lista completa dos 34 assuntos abordados na amostra de 100 manifestações da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará:

#	Assunto	Quantidade
1	Cotas	14
2	Conduta Docente	13
3	Coronavírus (COVID-19)	8
4	Universidades e Institutos	6
5	Atendimento	6
6	Educação Superior	4
7	Agente Público	4
8	Concurso	4
9	Auxílio	4
10	Licitações	4
11	Transparência	3
12	Acesso à informação	3
13	Denúncia Crime	2
14	Outros em Educação	2
15	Animais	2
16	Matrículas	2
17	Recursos Humanos	2
18	Dados Pessoais - LGPD	1
19	Outros em Administração	1
20	Processo Seletivo	1
21	Infraestrutura Urbana	1
22	Bolsas	1
23	Planejamento e Gestão	1
24	Serviços Urbanos	1
25	Serviços Públicos	1
26	Ouvidoria	1
27	SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
28	Agendamento	1
29	Certificado ou Diploma	1
30	Relações de Trabalho	1
31	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
32	Frequência de Servidores	1
33	Certidões e Declarações	1
34	Outros em Saúde	1

O assunto “cotas” aparece como o mais demandado pela Ouvidoria da Universidade, sendo o “Coronavírus (COVID-19)”, em razão da excepcional situação pandêmica, o terceiro colocado nas manifestações.

A Ouvidoria da UFC além de receber demandas direcionadas aos campi Fortaleza, Crateús, Quixadá, Sobral, Russas e Itapagé, também recebe manifestações relacionadas a Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura (FCPC), à Universidade Federal do Cariri (UFCA), à Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), ao Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC), e à Maternidade Escola Assis.

Quanto aos temas recorrentes, tais como reclamações de reprovação por falta, reclamações de metodologia em sala de aula e de revisão de notas, em razão da manifestação pode acontecer uma reconsideração por parte dos professores da Universidade. As manifestações recorrentes demandam uma atenção redobrada da equipe de Ouvidoria, o que enseja reuniões internas entre a equipe, bem como entre o Ouvidor e o Gestor do setor que foi alvo das manifestações recorrentes.

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

No ano de 2020, em razão do isolamento social causado pelas medidas sanitárias adotadas para a contenção da pandemia COVID-19, a Ouvidoria da UFC precisou inovar seus processos de atendimento para continuar com a prestação dos seus serviços. Assim, durante a crise, por meio do uso da tecnologia a Ouvidoria viu a oportunidade de inovar. Ela se utilizou do e-mail oficial, cujas mensagens aumentaram consideravelmente, bem como empregou aplicativos para mensagens instantâneas (*WhatsApp*) e aplicativos para videoconferência (*Google Meet*), sendo esta última agendada previamente por e-mail.<sup>27</sup>

A Ouvidoria mantém um acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos das apurações de denúncias. Por meio de um despacho interno, solicita-se que após a conclusão da apuração dos fatos, que a resposta seja encaminhada para a Ouvidoria para que esta possa dar um retorno ao denunciante. É informado à Unidade de apuração que a Ouvidoria mantém o processo em aberto até a respectiva conclusão da apuração. Dessa forma, a Ouvidoria fornece ao denunciante uma resposta inicial e após a conclusão do processo de investigação, ambos com a resposta conclusiva registrada na Plataforma Fala.BR.

Atualmente, de acordo com o Decreto nº 10.153/2019, que versa sobre a proteção à identidade do denunciante, no seu art. 6º-B, as unidades de apuração deverão informar às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal acerca da resolução dos procedimentos apuratórios, conforme assim dispõe a legislação:

*Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências. (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*

Quanto aos serviços prestados pela Universidade Federal do Ceará, a avaliação periódica não é realizada pela Ouvidoria, pois no âmbito da Universidade a avaliação é realizada pela CPA – Comissão Própria de Avaliação Institucional. Essa comissão é responsável pelo processo de autoavaliação da UFC. O processo de avaliação foi preconizado na Legislação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). A proposta de autoavaliação contempla as dez dimensões estabelecidas

27. Relatório de Gestão UFC 2020. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/324-relatorio-de-gestao> >. Acesso em 24/11/2021.

pela Lei nº 10.861/04, que conduzem à avaliação em seus aspectos institucionais, administrativos, pedagógicos, financeiro e no que diz respeito ao comprometimento com a sociedade. Pela análise dessas dimensões é possível propor políticas institucionais capazes de promover eficazmente a educação superior. Na UFC, o processo de avaliação institucional vem sendo implementado e aprimorado em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2018-2022.<sup>28</sup>

A Universidade Federal do Ceará ainda não criou os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme determina o art. 24-C do Decreto nº 9.492/2018. Tal fato está abordado em tópico específico no Relatório Preliminar.

No tocante à melhoria dos serviços, a partir das demandas recebidas e tratadas, e, ainda, com base de informações da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da UFC no uso de sua competência de demandar melhorias e correções, esta se utiliza de diversos meios, principalmente eletrônicos como o sistema SEI, aplicativo de mensagens WhatsApp, videoconferências e ligações telefônicas. Todas essas formas de intervenção por parte da Ouvidoria tem o objetivo de melhorar o padrão de respostas aos usuários das manifestações.

### 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 atual Ouvidor Geral da Universidade Federal do Ceará, Sr. Sidney Guerra Reginaldo, foi nomeado pela Portaria nº 6.148/2019, de 7 de novembro de 2019, conforme publicação no Diário Oficial da União. Como a portaria de nomeação do atual Ouvidor foi anterior a portaria CGU nº 1.181/2020, o nome do atual Ouvidor não precisou passar por aprovação da Controladoria Geral da União – CGU. Dispomos abaixo a imagem da portaria de nomeação do Ouvidor Geral da UFC.

#### PORTARIAS DE 7 DE NOVEMBRO DE 2019

O Reitor da Universidade Federal do Ceará, no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais, resolve:

Nº 6.146 - Dispensar, a pedido, SIDNEY GUERRA REGINALDO, matrícula SIAPE nº 2227505, da função/cargo de SUBCHEFE, do DEPARTAMENTO DE DIREITO PRIVADO DA FACULDADE DE DIREITO desta Universidade, a partir de 06/11/2019 (Processo n.º 23067.065618/2019-64).

Nº 6.147 - Dispensar, a pedido, SIDNEY GUERRA REGINALDO, matrícula SIAPE nº 2227505, da função/cargo de COORDENADOR, código: FUC-01, da COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO DA FACULDADE DE DIREITO desta Universidade, a partir de 07/11/2019. (Processo n.º 23067.065618/2019-64).

Nº 6.148 - Nomear SIDNEY GUERRA REGINALDO, matrícula SIAPE 2227505, para exercer o cargo de **OUVIDOR GERAL**, código: CD-04, da OUVIDORIA GERAL desta Universidade (Processo n.º 23067.065618/2019-64).

Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ CÂNDIDO LUSTOSA BITTENCOURT DE  
ALBUQUERQUE

Fonte<sup>29</sup>

28. Relatório de Gestão UFC 2020. Disponível em < <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/324-relatorio-de-gestao> >. Acesso em 24/11/2021.

29. Disponível em < <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/272360706/dou-secao-2-20-11-2019-pg-32> >. Acesso em 23/11/2021.

## A.12 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 Universidade Federal do Ceará foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários.<sup>30</sup> Os serviços oferecidos estão divididos de acordo com a Estrutura Organizacional da Universidade, dispondo também os serviços oferecidos em seus diferentes campi universitários, faculdades, centros, secretarias, coordenadoria, parque tecnológico, biblioteca e pró-reitorias.

De acordo com o questionário a equipe da Ouvidoria da UFC está realizando a atualização da Carta de Serviços da Universidade pela primeira vez. Não ficou definida uma periodicidade de atualização da Carta de Serviços. Vale salientar o papel das Ouvidorias na elaboração e atualização da Carta de Serviços de acordo com a Seção VII intitulada “Do acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário que compreende os arts. 43 a 46 da Portaria CGU nº 581/2021, dando destaque ao caput do art. 43:

**Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.** (grifo nosso)

## A.13 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente 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.

30. Disponível em < <https://ouvidoria.ufc.br/pt/conselho-de-usuarios/carta-de-servicos-ao-cidadao/> >. Acesso em 18/11/2021.

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



Com um total de 836 manifestações no período compreendido a Universidade apresenta bons níveis de satisfação e bons índices de resolutividade das demandas de Ouvidoria.

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

### 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 **01/01/2020** a **31/05/2021**, era composta de **836** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	289
Denúncia	84
Elogio	45
Reclamação	165
Simplifique	0
Solicitação	132
Sugestão	16
Arquivadas	105
<b>TOTAL</b>	<b>836</b>

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de 100 manifestações, a partir de uma extração inicial de 836, 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) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ( )** e **ALEATÓRIO ( )**.

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão

- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017<sup>31</sup> e art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e

31. Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.  
Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

18,<sup>32</sup> 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 Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias.*
- 8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.*
- 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 à sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

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

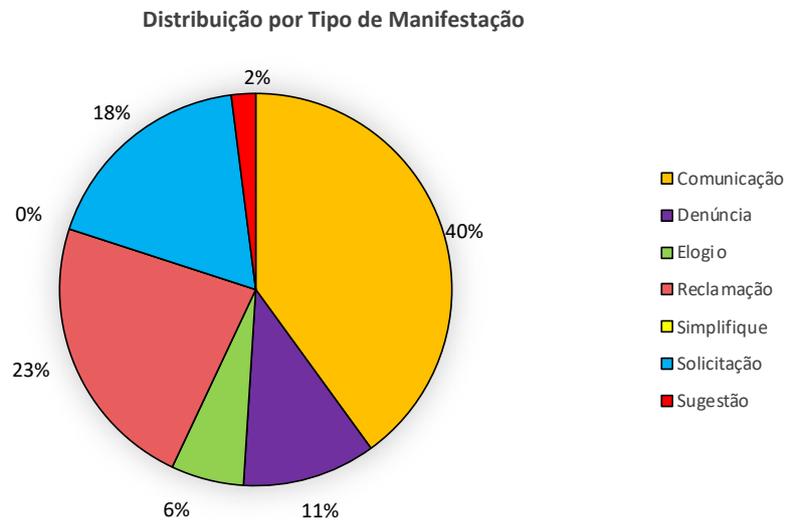
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam

32. Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

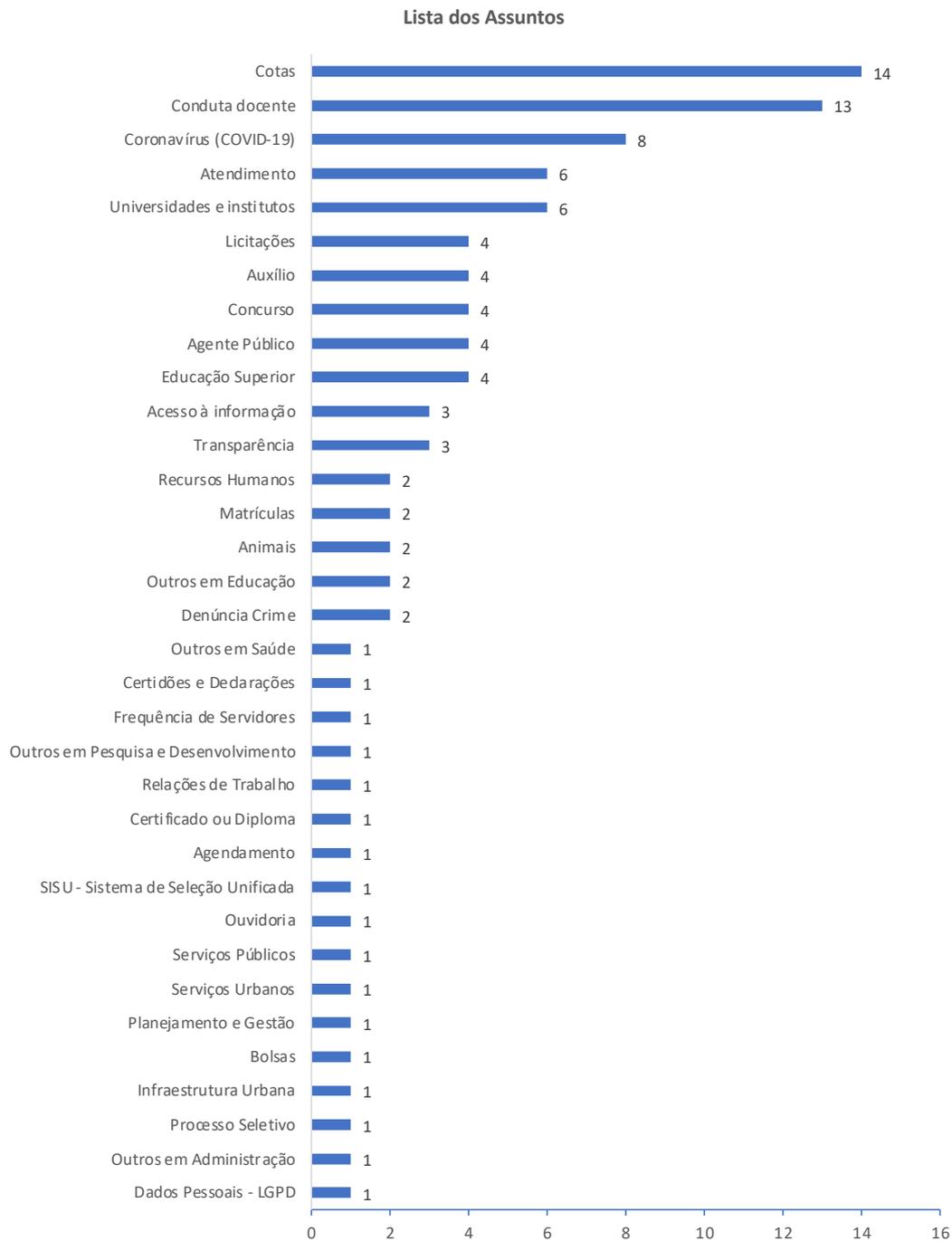
I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões sem língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e  
II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 836 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFC nos anos de 2020 e 2021 foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra<sup>33</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



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

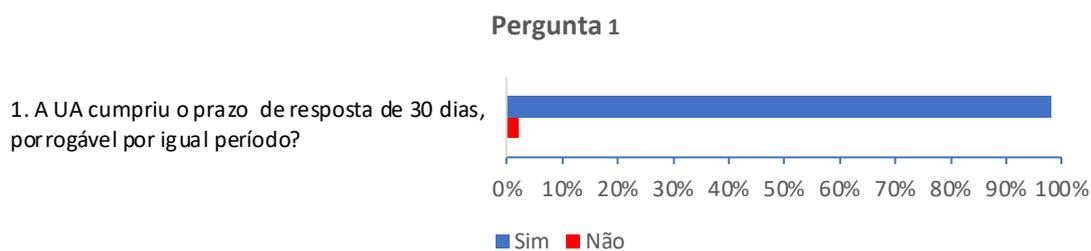
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
<p>Comunicação</p> <p>Reclamação acerca da metodologia de avaliação dos alunos (Educação superior)</p> <p>Reclamação sobre a metodologia utilizada pelo professor para passar o conteúdo aos alunos e excessos na avaliação e atividades (Educação superior)</p> <p>Denúncia acerca de conduta supostamente ilegal de docente (Conduta docente)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Reclamação referente aos alimentos do Restaurante Universitário (Universidades e institutos)</p> <p>Reclamação referente a conduta de professora em sala (Conduta docente)</p> <p>Denúncia de impedimento de fotografar nas dependências do departamento de imprensa (Agente Público)</p> <p>Denúncia de que a página de dados abertos da UFC estaria desatualizada (Transparência)</p> <p>Manifestação informando dados sensíveis na página da UFC (Dados pessoais – LGPD)</p> <p>Manifestação relata aulas presenciais na faculdade colocando os alunos em risco (Coronavírus – COVID)</p> <p>Solicitação do retorno as aulas presenciais (Coronavírus – COVID)</p> <p>Dificuldade de contato com a Universidade e que não recebeu os documentos para a colação de grau (Universidades e Institutos)</p> <p>Dificuldade de acompanhamento das aulas em razão da interrupção de transporte entre as cidades (Outros em Administração)</p> <p>Denúncia de servidor afastado em razão de licença saúde, mas trabalhando no setor privado (Agente público)</p> <p>Desrespeito às normas de segurança contra COVID, com escala de alunos presenciais em laboratórios (Coronavírus – COVID)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Denúncia crime)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Manifestação relata que a seleção do Doutorado deveria ter seu prazo estendido devido a pandemia (Educação Superior)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Manifestação relata atraso nas aulas do Curso de Odontologia (Coronavírus – COVID)</p> <p>Denúncia de que universitário estaria tumultuando pesquisas na internet (Outros em Educação)</p> <p>Denúncia de que a Universidade não teria respondido Instituição Estrangeira, impossibilitando intercâmbio acadêmico (Atendimento)</p> <p>Reclamação acerca da paralização dos trabalhos de comissão de concurso (Concurso)</p> <p>Denúncia acerca da falta de EPI no departamento de imprensa (Coronavírus – COVID)</p> <p>Denúncia de que 2 professores não estariam trabalhando devidamente (Conduta docente)</p> <p>Denúncia em face de professor que teria agido com abuso de autoridade (Conduta docente)</p> <p>Reclamação acerca da dificuldade em conseguir a documentação para atender os requisitos de instituição estrangeira (Atendimento)</p> <p>Reclamação acerca de processo seletivo de programa de pós-graduação (Processo seletivo)</p> <p>Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)</p> <p>Denúncia de divulgação de material não autorizado no site da Universidade (Denúncia crime)</p> <p>Denúncia de assédio moral (Agente Público)</p> <p>Denúncia de depredação do patrimônio público (Agente público)</p> <p>Denúncia sobre novo concurso público para médico, estando os aprovados do concurso anterior por ser chamado (Concurso)</p> <p>Solicitação de cobertas no estacionamento do campus (Infraestrutura urbana)</p> <p>Reclamação acerca da não extensão do prazo para bolsas (Bolsas)</p>	40

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
Denúncia	12
Denúncia de ataque de animais dentro do campus (Animais)	
Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)	
Denúncia acerca de conduta de docente (conduta docente)	
Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)	
Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)	
Denúncia acerca de conduta de docente (conduta docente)	
Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)	
Denúncia sobre recebimento indevido de auxílio (auxílio)	
Denúncia em face de universitário que burlou o sistema de cotas (Cotas)	
Denúncia de ataque de animais dentro do campus (Animais)	
Denúncia relata que a Universidade não respondeu a solicitação de acesso à informação no prazo legal (Acesso à informação)	
Denúncia acerca de conduta de docente (conduta docente)	
Elogio	6
Elogio sobre conduta de docente (Conduta docente)	
Elogio para a direção de Faculdade (Planejamento e gestão)	
Elogio sobre atendimento (atendimento)	
Elogio sobre conduta de docente (Conduta docente)	
Elogio para a FACED (Universidades e Institutos)	
Elogio para servidor (Auxílio)	
Reclamação	23
Reclamação acerca da carência de professores em determinados cursos (Concurso)	
Reclamação sobre a falta de água nas residências universitárias (Serviços urbanos)	
Reclamação sobre possibilidade de corte de auxílio (Auxílio)	
Reclamação sobre prova presencial a ser realizada durante a pandemia (Coronavírus COVID-19)	
Reclamação acerca de vazamento de água em refeitório (Universidades e Institutos)	
Reclamação sobre atendimento realizado (Atendimento)	
Reclamação acerca das avaliações (Serviços públicos)	
Reclamação sobre dificuldade na matrícula (Matrículas)	
Reclamação sobre dificuldade na matrícula (Matrículas)	
Reclamação sobre dificuldade na matrícula (Ouvidoria)	
Reclamação sobre SISU (SISU – Sistema de Seleção Unificada)	
Reclamação sobre atendimento (Agendamento)	
Reclamação sobre atendimento (Atendimento)	
Reclamação sobre conduta docente (Conduta Docente)	
Reclamação sobre processo seletivo de auxílio (Auxílio)	
Reclamação sobre atendimento (Atendimento)	
Reclamação sobre conduta docente (Educação Superior)	
Reclamação sobre conduta docente (Conduta Docente)	
Reclamação sobre conduta docente (Conduta Docente)	
Reclamação sobre dificuldade no reconhecimento de Diploma estrangeiro (Certificado ou Diploma)	
Reclamação de Docente de outra instituição que prestou serviços para a UFC, mas que não recebeu por eles (Universidades e Institutos)	
Reclamação sobre a falta de transparência na matrícula (Transparência)	
Reclamação sobre a falta de servidores em determinados cursos (Recursos Humanos)	

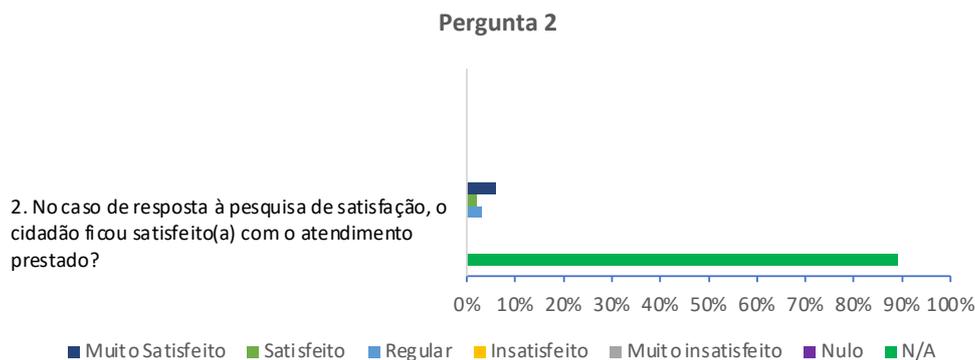
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
Solicitação	18
Solicitação sobre informações de licitação (Licitações)	
Solicitação sobre os critérios de remoção (Recursos Humanos)	
Solicitação sobre registros de bolsas (Acesso à Informação)	
Solicitação sobre informações de licitação (Licitações)	
Solicitação sobre oferecimento de disciplinas de determinado curso (Outros em Educação)	
Solicitação sobre possibilidade de suspensão do prazo de validade de concurso (Concurso)	
Solicitação de correção da frequência de universitário (Conduta docente)	
Solicitação de informações acerca de conduta de docente (Conduta Docente)	
Solicitação de compartilhamento de pesquisa para doutorado (Transparência)	
Solicitação sobre informações de licitação (Licitações)	
Solicitação de documentação de trabalho (Relações de trabalho)	
Solicitação de participação em pesquisa acadêmica (Outros em Pesquisa e Desenvolvimento)	
Solicitação de informações referente aos servidores da Universidade (Frequência de servidores)	
Solicitação de Relatório da Procuradoria Geral da UFC (Coronavírus COVID-19)	
Solicitação sobre informações de licitação (Licitações)	
Solicitação informações sobre determinado servidor (Agente Público)	
Solicitação de informações sobre ficha financeira de servidor (Certidões e Declarações)	
Solicitação de período de jubramento para fins de regularização de situação (Acesso à informação)	
Sugestão	2
Sugestão de testes rápidos de COVID-19 para servidores e a comunidade acadêmica da UFC. (Outros em Saúde)	
Sugestão sobre pesquisa de saúde mental dos estudantes de ensino superior como repercussão da pandemia (Coronavírus COVID-19)	
<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>34</sup>:

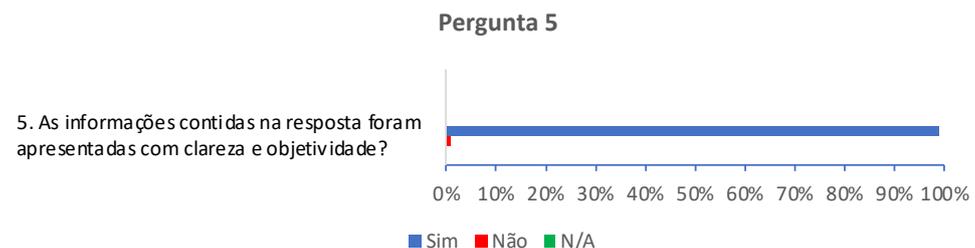
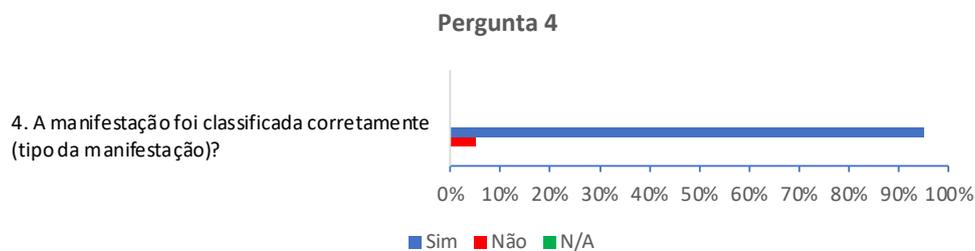
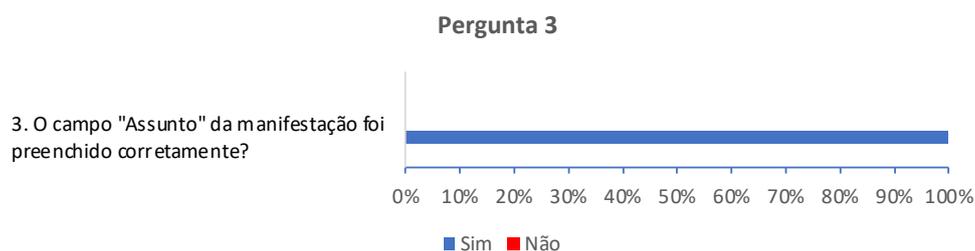


34. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu quase todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação. A Ouvidoria respondeu 98 manifestações de um total de 100 dentro do prazo.



No gráfico acima, é revelado que exatamente 89% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

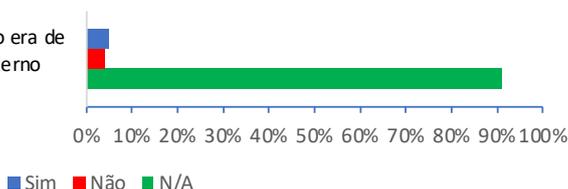


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 3 todas as manifestações tiveram o campo "assunto" preenchido corretamente. A Pergunta 4 aponta que 95% das manifestações foram classificadas corretamente, sendo que 5 precisariam de uma reclassificação. E na Pergunta 5, 99% das informações contidas nas respostas apresentavam clareza e objetividade.

Ressalta-se o bom desempenho da Ouvidoria no preenchimento do campo, na correta classificação das manifestações e na boa qualidade das respostas apresentadas.

#### Pergunta 6

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

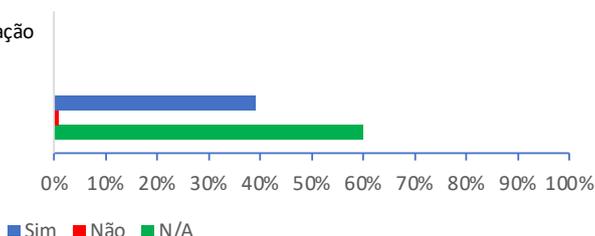


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 91% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da UFC. Do quantitativo restante, em 5% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, enquanto em 4% não o fez.

Na avaliação geral foi revelado que, entre as 40 comunicações recebidas como manifestações, 39 foram respondidas com informações sobre as providências adotadas e o encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou contendo a justificativa para o arquivamento. É que se apresenta no gráfico representativo da pergunta 7 abaixo reproduzido.

#### Pergunta 7

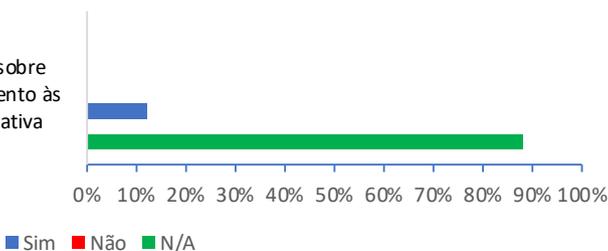
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico abaixo representa a pergunta 8 onde todas as 12 respostas das denúncias continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

#### Pergunta 8

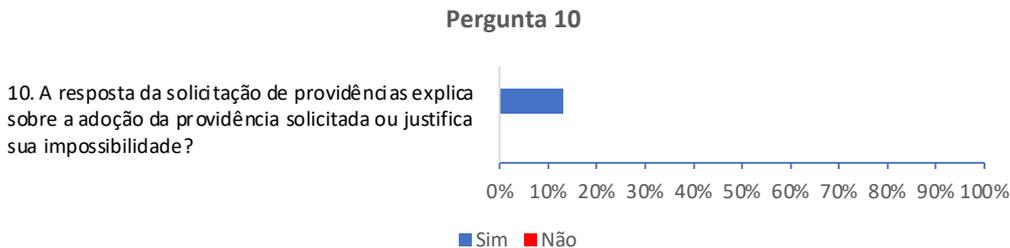
8. A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



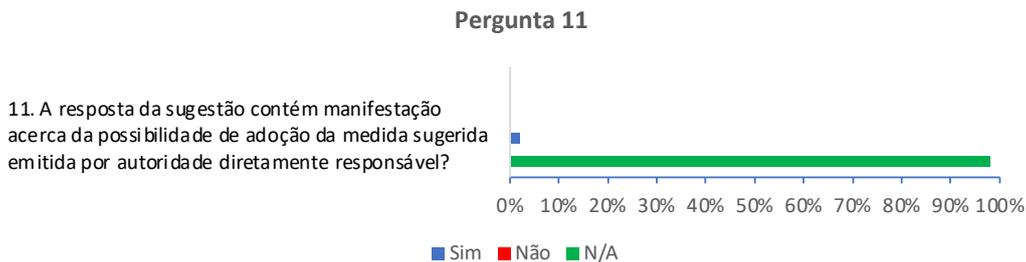
A pergunta 9 se refere a resposta da manifestação classificada como Reclamação e todas as 23 foram respondidas prestando-se esclarecimento a respeito do fato reclamado, conforme se confere no gráfico representado abaixo.



A pergunta 10 se refere às solicitações. 18 manifestações foram classificadas como solicitações. Entretanto 5 delas não foram classificadas corretamente. Assim das 13 solicitações classificadas corretamente todas as 13 tiveram respostas com explicação sobre as providências solicitadas ou a justificativa de sua impossibilidade.



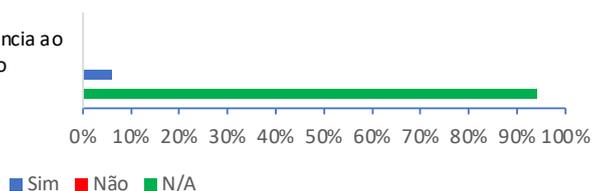
Das 5 manifestações classificadas indevidamente como solicitação, 4 poderiam ter sido classificadas como Solicitação de Acesso à Informação, cujo rito e prazo são diferentes das manifestações de Ouvidoria. Enquanto uma delas deveria ter sido classificada como Denúncia. Pelo que se percebe existe uma grande similaridade entre as manifestações de Ouvidoria classificadas como solicitação e as solicitações de acesso à informação.



Do gráfico acima compreende-se que das 2 manifestações classificadas como sugestão, as 2 tiveram respostas contendo a manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida pela autoridade diretamente responsável.

### Pergunta 12

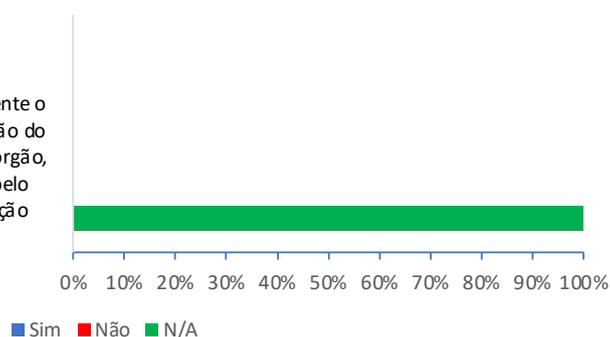
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Houve 6 manifestações classificadas como elogio e todas as 6 tiveram respostas com informações sobre a ciência dada ao agente público ou ao responsável pelo serviço prestado, bem como para a chefia imediata.

### Pergunta 13

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

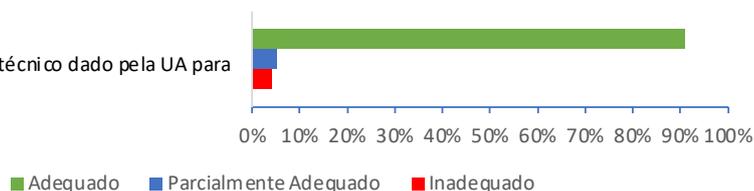


Quanto a pergunta 13 refere-se à manifestação classificada como Simplifique. Entretanto essa modalidade de manifestação não foi abordada na presente avaliação de Ouvidoria. Dessa forma 100% das manifestações foram respondidas como N/A (Não se aplica).

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

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



Onde:

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

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

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

**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 desempenho muito bom – de 91% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada, onde apenas 5 foram parcialmente adequadas e 4 inadequadas e serão objeto de ciência à unidade para que se procedam às correções, ainda que como medida de aperfeiçoamento das próximas manifestações a serem tratadas

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 7293/2022/NAOP-CE/CEARÁ/CGU, de 25/05/2022, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas e suas consequentes recomendações.

No dia 30 de junho de 2022 aconteceu a Reunião de Busca conjunta de soluções com a presença do Ouvidor Geral da UFC, Sr. Sidney Guerra Reginaldo, onde foram debatidas as constatações e as soluções para cada caso.

No dia 20 de julho de 2022, a Ouvidoria da UFC encaminhou o Plano de Ação da Universidade, onde as sete recomendações da CGU foram apresentadas de forma pormenorizada com prazos para a implementação, designação de responsável pela execução e monitoramento de todo o processo.

Diante do arquivo observou-se que duas recomendações não precisavam constar no relatório. Uma pela impossibilidade de atendimento em razão do excessivo trabalho que demandaria para a UA e a outra pela solução imediata da constatação, são elas:

I – 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;

II - Atualizar as informações contidas no site da Ouvidoria da UFC, assim como os normativos apresentados.

Deste modo faremos a análise de cada caso

## C.1 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

A Ouvidoria da UFC nos forneceu arquivo de e-mail direcionado a Coordenação Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV, em resposta ao Ofício Circular nº 43/2022/CGOUV/OGU-CGU – Justificativa sobre a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma-Fala.BR. No e-mail<sup>35</sup> a Universidade apresenta o motivo pelo qual não utiliza o módulo de tratamento e triagem da plataforma Fala.BR, conforme a seguir:

*“A Ouvidoria Geral da UFC recebe as manifestações dos usuários preferencialmente em meio eletrônico, por meio da plataforma Fala.BR, em conformidade com o Art. 16, caput, do Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.*

**Quanto ao fluxo de tratamento dessas manifestações, a Unidade utiliza o sistema o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para solicitação de subsídios às diversas áreas da Universidade**, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

(...)

Dessa forma, por ser um sistema implementado em todos os setores da Universidade, **de utilização obrigatória pelos seus 5552 servidores, conforme o Art.23, caput, da Resolução nº 69/2017 no CONSUNI, o SEI é o meio oficialmente adotado para a produção de documentos na UFC**, exceto nos casos de impossibilidade técnica momentânea, e por questão de urgência, casos em que é autorizada a produção de documentos provisoriamente em suporte físico.

(...)

Assim, **devido à ampla difusão do SEI nos fluxos administrativos da Instituição, esta Ouvidoria optou por não aderir ao módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, considerando, principalmente, o grande número de servidores lotados nos diversos setores da Universidade.**

Por essa razão, se afiguraria inconveniente a adoção de um novo sistema exclusivamente para solicitação de subsídios às unidades administrativas da UFC como fim de responder às demandas apresentadas junto à Ouvidoria, tendo em vista, por exemplo, o custo administrativo e operacional associado à capacitação e treinamento dos servidores em todas as unidades para utilização de outro sistema.

Inobstante, esta Ouvidoria adota medidas a fim de mitigar os riscos envolvidos, atendendo aos requisitos de segurança e rastreabilidade no trâmite interno das manifestações, de forma que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) supre todas as necessidades do processo de comunicação e de gestão da informação na UFC.” Grifo nosso

## Análise da Equipe de Avaliação

A Universidade demonstrou diferentes razões acerca da não implementação e uso do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR. Além da legislação da instituição reconhecer o sistema SEI como obrigatório para fluxo do tratamento das manifestações, acomete-se, com a

35. E-mail da Universidade Federal do Ceará em resposta ao Ofício Circular nº 43/2022/CGOUV/OGU (arquivo).

utilização do módulo da plataforma Fala.BR, a necessidade de capacitação e mudança de tratamento para inúmeros servidores dos vários campi da Universidade, o que demandaria excessivo trabalho para adequação.

Informa ainda, no e-mail,<sup>36</sup> os cuidados que a Ouvidoria utiliza para mitigar os riscos envolvidos acerca da segurança das informações e resguardo da identidade dos usuários da Ouvidoria, bem como a rastreabilidade no trâmite interno das manifestações de ouvidoria.

Dessa forma, a equipe de avaliação decidiu retirar a constatação, por entender que a execução da mesma dispenderia excessivo trabalho para a instituição. Para tanto, em razão das dificuldades já apresentadas e dos cuidados que a Universidade está tendo com o presente tópico, resolver-se acatar os argumentos apresentados e tornar desnecessária a execução.

Ressalte-se, ainda, que esse assunto foi também discutido na Reunião de Busca Conjunta de Soluções, realizada em 30 de junho de 2022.

## C.2 Atualizar as informações contidas no site da Ouvidoria da UFC, assim como os normativos apresentados

A Ouvidoria da UFC apresentou no seu Plano de Ação que a presente recomendação de atualização das informações contidas no site da Ouvidoria encontra-se atendida, conforme a seguir:

### PLANO DE AÇÃO

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL
V - Atualizar as informações contidas no site da Ouvidoria da UFC, assim como os normativos apresentados	x	x	x	Atendida

## Análise da Equipe de Avaliação

A equipe voltou a percorrer o site da Ouvidoria da UFC e percebeu as atualizações realizadas na página da *web*. Uma delas na aba “Como utilizar a Ouvidoria” constava anteriormente legislação revogada (instrução normativa nº 5/2018). Atualmente na mesma localidade apresenta-se o texto condizente com a legislação vigente, conforme figura a seguir:

### Manifestações anônimas

Para manifestações anônimas, será gerada uma Comunicação. Os usuários não receberão um número de protocolo e também não receberão resposta da Ouvidoria, pois a Plataforma Integrada Fala.BR neste caso não gera um cadastro de e-mail do cidadão-usuário.

→ Conforme Portaria nº 581 da Controladoria-Geral da União, de 9 de março de 2021, as informações que constituam **comunicações de irregularidade**, mesmo que de origem anônima, devem ser enviadas ao órgão ou entidade competente para apuração. Nesse caso, será observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

36. E-mail da Universidade Federal do Ceará em resposta ao Ofício Circular nº 43/2022/CGOUV/OGU.

Outro ponto, era um condicionante não exigido na legislação pátria que constava na internet, referente ao Regimento Interno e Resolução nº 09/CONSUNI de 09 de março de 2015, onde a Ouvidoria da UFC deveria receber as reclamações e denúncias anônimas somente se justificáveis as razões do anonimato.

Esse condicionante saiu da página da Ouvidoria, de modo que os usuários da Ouvidoria da UFC não precisarão cumprir exigência não existente no ordenamento jurídico brasileiro.

Dessa forma, essa equipe de avaliação deliberou retirar a constatação do Relatório em razão da mesma já ter sido cumprida.

### **C.3 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal do Ceará - UFC**

Dada a apresentação do plano de ação pela Universidade, com previsão de prazo para correção das constatações, esta equipe realizará o constante monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.

## Apêndice D • Plano de Ação da UFC

PLANO DE AÇÃO						
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIOS	RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO
I - Realizar e publicar o relatório de gestão da ouvidoria de forma individualizada e não em conjunto com o relatório de gestão da UFC;	Re-publicar o novo modelo do Relatório de Gestão, conforme os critérios da CGU.	João Paulo.	Prazo previsto: 12/10/2022.	Prevista.	Para o usuário: relatório voltado para a sociedade, com uma linguagem mais acessível (linguagem cidadã) e abordagens específicas, de interesse do usuário, sobre o tratamento das manifestações, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021.	Lucas.
II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;	Revisar e utilizar, como modelo, os fluxogramas criados em 2018 com a ferramenta do Bizagi Modeler. Os referidos fluxogramas estão armazenados na nuvem da Ouvidoria. Atualizar os fluxogramas com base no relatório da CGU.	João Paulo, Lucas, Luciana, Prof. Sidney e Ycaro.	Prazo previsto: 12/10/2022.	Prevista.	Para o usuário: redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação. Para os servidores e gestores: melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.	Lucas.
III – Realizar adequação normativa da Ouvidoria da UFC às Portarias CGU nº 1.181/2020 e 581/2021 e aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;	Ação 1: Elaborar ofício para apresentar ao Reitor as adequações normativas da Ouvidoria necessárias às Portarias da CGU, para que seja colocado em pauta, na primeira oportunidade, na votação do Conselho Universitário (CONSUNI).	Lucas.	Prazo previsto: 03/10/2022.			Lucas
	Ação 2: Apresentar ao Reitor na primeira quinzena de agosto.	Prof. Sidney.	Prazo previsto: 12/10/2022.	Prevista.	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.	Lucas.

**PLANO DE AÇÃO**

<b>RECOMENDAÇÃO</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>ESTADO ATUAL</b>	<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO</b>
IV – Realizar o fortalecimento do processo de tratamento das denúncias, de modo a sanar as fragilidades que enfrenta na atualidade e colocá-lo de acordo com os normativos regem todo o procedimento, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021, o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 10.153/2019; e	Revisar e utilizar, como modelo, os fluxogramas criados em 2018 com a ferramenta do Bizagi Modeler. Os referidos fluxogramas estão armazenados na nuvem da Ouvidoria. Atualizar os fluxogramas com base no relatório da CGU.	João Paulo, Lucas, Luciana, Prof. Sidney e Ycaro.	Prazo previsto: 11/01/2022.	Prevista.	Para o usuário: redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação.  Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações; melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.	Lucas.
V – Criar os Conselhos de Usuários dos serviços públicos conforme determina o art. 24-C do Decreto nº 9.492/2018.	Ação 1: Revisar os serviços da carta.	João Paulo, Lucas, Luciana, Prof. Sidney e Ycaro.	Prazo previsto: 11/11/2022.	Prevista.	Para o usuário: gestão participativa, com a democratização da gestão e oportunidade de exercício da cidadania com mais qualidade.  Para os servidores e gestores: melhor percepção da realidade do usuário, permitindo tomadas de decisão mais efetivas em favor da sociedade.	Lucas.
	Ação 2: Reunião e envio para Comunicação e Marketing p/ layout.	Prof. Sidney.	Prazo previsto: 14/11/2022.	Prevista.		
	Ação 3: Alterar publicação nos sites Ouvidoria, Acesso a Informação, UFC, PROPLAD e SECGOV.	Luciana.	Prazo previsto: 18/11/2022.	Prevista.		
	Ação 4: Realizar cadastro no GOV.BR.	Luciana.	Prazo previsto: 21/11/2022.	Prevista.		