

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG

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

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

RENATO BARBOSA MEDEIROS
Superintendente CGU/GO

ADERSON MENDES DE MATOS
Coordenador

DALTON ROCHA PINHEIRO · ADRIANO MARQUES PEIXOTO
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) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás - UFG

MUNICÍPIO: Goiânia - GO

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

PERÍODO AVALIADO: 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: outubro de 2021 a janeiro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás – UFG, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019..

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, transparência ativa, além de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público e desenho pragmático de novos serviços. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa;
- b) readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás - UFG as seguintes providências:

- I – avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFG, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;
- II - formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;
- III – Definir as ações da Ouvidoria em Plano de Trabalho anual.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS.....	10
1.1. Transparência ativa	11
2. ACHADOS.....	11
2.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações	11
2.2. Proteção a informações pessoais de denunciante.....	11
RECOMENDAÇÕES	12
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES.....	14
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	14
A.1 Informações Gerais.....	14
A.2 Competências	14
A.3 Normativos Internos	16
A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física.....	17
A.5 Sistemas Informatizados	18

A.6 Carta de Serviços aos Usuários	18
A.7 Dados do Painel Resolveu	18
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	21
B.1 Amostra Selecionada	21
B.1 Assuntos abordados nas Manifestações:.....	22
B.3 Metodologia para Obtenção da Amostra.....	24
B.4 Estatísticas dos Quesitos Avaliados	25
B.5 Avaliação Final.....	34
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	36

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

UFG: Universidade Federal de Goiás

CGU: Controladoria-Geral da União

DIFIS: Diretoria de Fiscalização

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

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIF: Sistema Integrado de Fiscalização

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por competência a supervisão técnica e o monitoramento da atuação no tratamento das manifestações recebidas, no âmbito das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

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 - Plataforma 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 como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, constantes do Plataforma Fala.BR. Foram

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2020 a 31/05/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a **Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás - UFG**, órgão vinculado ao gabinete da UFG. A Ouvidoria da UFG é exercida por um Ouvidor, escolhido dentre os servidores efetivos da instituição, em regime de dedicação exclusiva ou integral de quarenta (40) horas semanais, e que tenham pelo menos três (3) anos de serviço público. A indicação do Ouvidor caberá ao Reitor da UFG, cuja nomeação se dá por meio de portaria, para mandato de dois (2) anos, sendo permitida a recondução. A Ouvidoria da UFG conta com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da Universidade. As previsões de funcionamento da Ouvidoria da UFG estão contidas na Resolução CONSUNI nº 27/2018, que estabelece orientações para atuação da Ouvidoria na instituição.

A Ouvidoria da UFG não é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e pela Carta de Serviços ao Usuário: o primeiro está vinculado ao Gabinete do Reitor da UFG e o segundo sob responsabilidade da Secretaria de Planejamento.

As informações da UA mostradas a seguir foram coletadas do Fala.BR, Painel Resolveu, sítio da UFG, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos relatórios de ouvidoria do exercício de 2019. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFG estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Goiás

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. Transparência ativa

Transparência Ativa é disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), além de outras leis, como é o caso da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a ouvidoria deve divulgar em seu sítio na Internet, independentemente de requerimento.

Ao se analisar o sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <https://ouvidoria.ufg.br>, nota-se uma proatividade em se publicar informações sobre as atividades de ouvidoria. Exemplo disso são:

a) Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias: elaborado anualmente, estão disponíveis no sítio os relatórios dos anos de 2013 a 2020; <https://ouvidoria.ufg.br/p/2383-relatorios-de-atividades>

b) Programa Saudavelmente: Os servidores responsáveis pelo acolhimento, a partir das demandas de Ouvidoria, sempre que identificam situações de assédio moral/sexual, encaminham as vítimas da comunidade estudantil ao atendimento psicológico, garantindo que pelo menos os usuários em estado de urgência e de baixa-renda possam ser atendidos. Busca-se, por meio do programa “Saudavelmente”, reduzir a evasão entre os estudantes e contribuir para a melhoria da qualidade de vida estudantil. Link para o programa: <https://saudavelmente.prae.ufg.br/p/1062-apresentacao>

c) Legislação da Ouvidoria: no sítio eletrônico da Ouvidoria da UFG, disponível em <https://ouvidoria.ufg.br/p/27386-legislacao>, há link para “Legislação da Ouvidoria”, em que é apresentada uma lista de leis, decretos e normativos internos relacionados ao tema ouvidoria. Com isso, a UA permite ao cidadão conhecer mais a ouvidoria e suas áreas de atuação, incrementando esforços para a transparência.

2. Achados

2.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações

Não foi localizada documentação que trata do fluxo de trabalho para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Sobre o controle das manifestações e tempestividade das respostas, não foi possível obter informação de como a unidade controla os prazos internos estabelecidos pela legislação, para atendimento das demandas de Ouvidoria.

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

2.2. Proteção a informações pessoais de denunciante

Por se tratar de uma universidade, a maioria das manifestações se originam de discentes, docentes ou pretensos professores.

Adicionalmente, quanto ao tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza de colaboradores, nas diversas unidades da universidade, para responderem às manifestações. Não há uma centralização na formulação das respostas.

A UA, embora faça a pseudonimização do denunciante no sistema Fala.Br, encaminha as denúncias para seus colaboradores via e-mail de terceiros (provedores gratuitos) ao invés de tramitá-las pelo próprio sistema ou por outro canal mais seguro.

Ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

Porém, há formas mais confiáveis de envio de informações de manifestação do que aquelas empregadas hoje pela UA.

Isto posto, verificou-se que não há controle de quem recebe as manifestações, uma vez que a UA encaminha a denúncia ao servidor hierarquicamente superior ao denunciado, que, por sua vez, a encaminha ao denunciado. Tudo informalmente (sem controle de recebimento), com os dados do denunciante expostos, já que, na maioria das vezes, alegam ser imprescindível conhecê-lo para formularem defesa. Embora o denunciante seja questionado quanto a divulgação dos seus dados, não há como garantir quem realmente os receberá. E, nestes casos, existe uma relação entre denunciante e denunciado que se perpetuará por muito tempo.

Há necessidade de haver um protocolo para possível responsabilização daqueles que possam entrar em contato com informações relevantes.

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 Universidade Federal de Goiás - UFG:

I – avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma FalaBR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFG, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;

II - formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;

III – Definir as ações da Ouvidoria em Plano de Trabalho anual.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFG, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2020/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

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 referentes à Ouvidoria da UFG:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Indireta
Data de criação	29 de março de 2009
E-mail	ouvidoria.reitoria@ufg.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufg.br/
Canal de atendimento	-
Endereço	Campus Samambaia - Prédio do Cidarq (ao lado da Reitoria). Caixa Postal 131. CEP 74001-970. Goiânia – Goiás – Brasil.
Telefone	(62) 3521-1149 / 3521-2382 / 3251-2383
Ouvidor	Vanessa Cunha Martins Borges servidor efetivo do órgão vanessacunha@ufg.br experiência de até 3 anos em ouvidoria nomeado no cargo em 29/03/2021

A.2 Competências

Conforme a Resolução Consuni nº 27/2018, que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Goiás – UFG, verificou-se que nos art. 13 e 14, transcritos a seguir, estão definidas a atuação e atribuições da ouvidoria da universidade.

“Art. 13. A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

I- agir com presteza, imparcialidade e transparência; II- zelar pela autonomia da ouvidoria;

III- promover a participação social como método de gestão pública; e

IV- contribuir para a efetividade e aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela UFG.

Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:

I - receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

II - receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário *Simplifique!*, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;

III - sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e

IX - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria.”

Vale ressaltar que no arquivo digital, em formato PFD, referente ao documento da “Carta de Serviços ao Cidadão, que foi localizado em busca no navegador google, no link <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/1/o/CARTA_DE_SERVI_OS_AO_CIDAD_O_timbre.pdf>, verificou-se que no “item 2.5 - A ouvidoria da UFG”, deste documento, também está elencadas, de forma mais detalhada, as atribuições da ouvidoria da universidade, conforme transcrição a seguir.

- Receber as informações relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços da UFG e na transferência de suas tecnologias e produtos;
- Apurar a sua fundamentação e buscar solução, caso necessário, garantindo o direito de resposta ao interessado;
- Coletar, analisar e interpretar dados necessários ao processamento das informações recebidas;
- Acompanhar - até a solução final - as informações (denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informações ou elogios) consideradas pertinentes;
- Manter-se informado sobre a atuação da Reitoria, Pró-Reitorias, Unidades Acadêmicas e Órgãos da UFG;
- Receber opiniões, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos-administrativos) e pela comunidade em geral;
- Examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;
- Analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;

- Processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;
- Encaminhar a demanda aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, através de prazo estabelecido;
- Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;
- Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;
- Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;
- Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Reitor, Pró-Reitores, Diretores de Unidades e Órgãos, Coordenadores e Chefias;
- Proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar a UFG de acusações ou críticas infundadas;
- Manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário;
- Controlar o inventário e a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria;
- Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades: através do site da UFG de forma clara e de fácil acesso no portal de entrada da página; telefone interno e externo; fax; correspondência – via correio ou diretamente no protocolo central da UFG; contato pessoal ou por formulários de fácil entendimento.

A.3 Normativos Internos

Com a finalidade de verificar a existência de normativos internos da UFG referentes ao tema de ouvidoria, verificou-se por meio dos dados constantes da página da web <<https://ouvidoria.ufg.br/p/27386-legislacao>>, com registro datado de 14/12/18 (às 12:17h), atualizada em 13/02/21 (às 19:09h), que a referida universidade, por meio da [Resolução Consuni nº 27/2018](#), estabeleceu orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Goiás – UFG.

A referida norma, em seu art. 19, estabelece que os prazos de resposta às manifestações de ouvidoria é de até 30 dias, prorrogável por igual período, conforme a seguir.

“Art. 19. A Ouvidoria da UFG deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta (30) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.”

Pelo exposto, verifica-se que tais prazos estão em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018.

Nos termos do Art. 14 da Resolução Consuni nº 27/2018, compete a Ouvidoria da UFG, dentre outras atribuições:

“Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:

(...)

I - receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

II - receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;

III - sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e

IX - Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;"

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe atual da Ouvidoria, já incluindo a Coordenação, é formada por três (3) servidoras efetivas: a) Vanessa Cunha Martins Borges – Coordenadora da Ouvidoria; b) Ana Cristina Pereira da Silva – Analista Técnica e c) Damiana de Castro - Analista Técnica. Segundo relatado pela Coordenadora da Ouvidoria, a unidade necessita de mais um (um) servidor, para dar vazão aos atendimentos da unidade, sendo que tal demanda já foi repassada à Reitoria que deverá adotar as medidas necessárias para composição do quadro de servidores da Ouvidoria da UFG.

A equipe da ouvidoria regularmente participa de eventos de treinamentos disponibilizados pela CGU, envolvendo e cursos de capacitação e certificação em ouvidorias públicas, tratamento de denúncias e avaliação de serviços e conselhos de usuários.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico adequado próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, funcionando de segunda a sexta-feira.

A.5 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel Resolveu? e pelos Relatórios de Atividades da Ouvidoria disponibilizados no sítio da Agência.

Não há sistemas para trâmite interno das manifestações para as áreas técnicas da UFG. A Ouvidoria encaminha as manifestações aos interlocutores das áreas técnicas por e-mail.

A UA admitiu o risco apontado no trâmite das informações por e-mail, ainda que pequeno, e informou que há expectativa de utilização da nova funcionalidade da Plataforma Fala.BR em 2022, que passou a permitir o acesso dos interlocutores das áreas.

A.6 Carta de Serviços aos Usuários

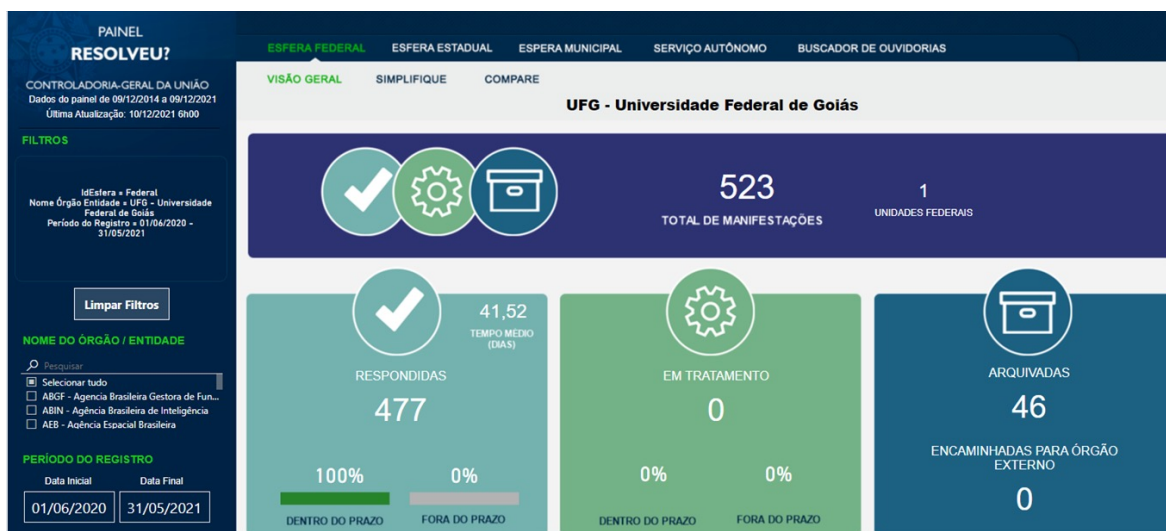
Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços, os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

Na data da visita técnica e do recebimento do questionário de avaliação, a carta de serviços ao usuário não se encontrava publicada no sítio eletrônico da UFG.

A.7 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG, no período de 10/06/2020 a 31/05/2021.



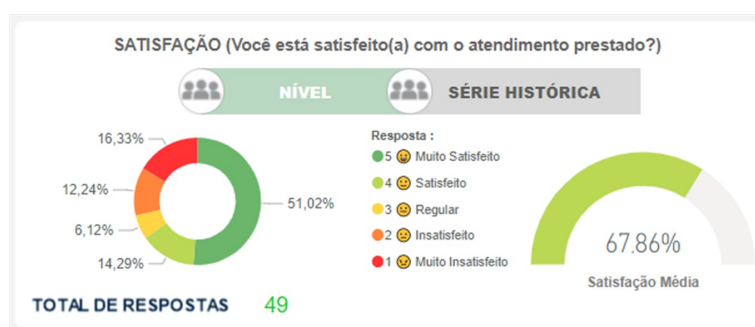
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



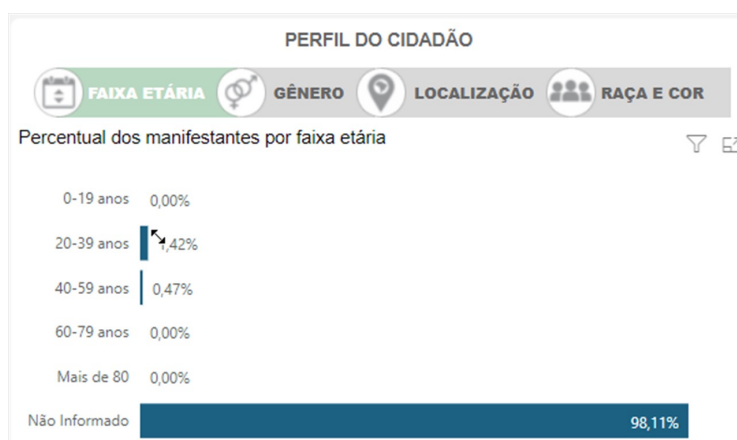
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Goiás – UFG. Data Base: 01/06/2020 a 31/05/2021.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

B.1 Amostra Selecionada

Com a finalidade de avaliar a atuação da UA no tratamento das manifestações, optou-se pela seleção de uma amostra de manifestações.

Utilizou-se como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR, no período de 10 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, tendo sido consideradas somente aquelas com respostas conclusivas, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no exercício considerado.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

Conforme planilha recebida da CGOUV, foram selecionados o total de 100 registros, relacionados no Anexo I deste relatório, englobando os vários tipos de manifestações, as quais estão quantificadas no quadro a seguir:

QUADRO: DISTRIBUIÇÃO DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO EM RELAÇÃO AO PERÍODO AVALIADO NA AMOSTRA SELECIONADA

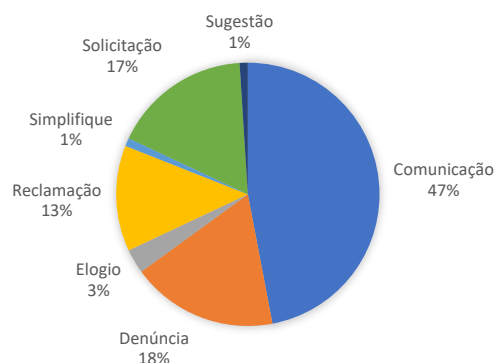
ANO	COMUNICAÇÃO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SIMPLIFIQUE	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SOMATÓRIO POR ANO
2020	33	13	3	5	1	6	0	61
2021	14	5	0	8	0	11	1	39
Somatório	47	18	3	13	1	17	1	100
Representatividade de cada Manifestação em relação à amostra (%)	47%	18%	3%	13%	1%	17%	1%	100%

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021

Com base nos dados acima, evidenciou-se que a manifestação na modalidade “Comunicação” foi a que teve maior ocorrência, representando certa de 47% da amostra. Em seguida veio a “Denúncia” com 18%, a “Solicitação” com 17% e a “Reclamação” com 13%. Os demais tipos de manifestação (“Elogio”, “Simplifique” e “Sugestão”) tiveram uma ocorrência pouco expressiva, conforme pode ser observada a distribuição por tipologia no gráfico a seguir.

Distribuição por Tipo de Manifestação



B.1 Assuntos abordados nas Manifestações:

Na análise dos 100 registros constantes da amostra selecionada, enviada pela CGOUV evidenciou-se uma grande variedade de assuntos tratados pelos usuários, conforme quadro a seguir.

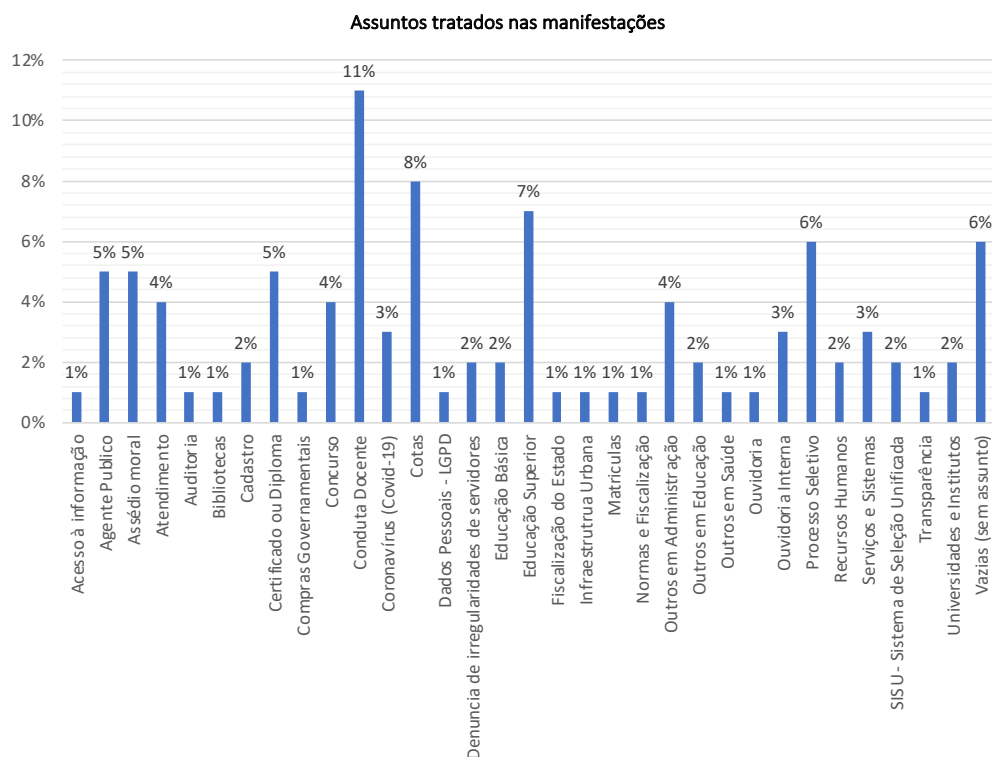
QUADRO: DISTRIBUIÇÃO DOS ASSUNTOS TRATADOS NAS MANIFESTAÇÃO

ASSUNTO	COMUNICAÇÃO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SIMPLIFIQUE	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	SOMATÓRIO POR ASSUNTO
Acesso à informação	0	0	0	1	0	0	0	1
Agente Público	1	4	0	0	0	0	0	5
Assédio moral	1	4	0	0	0	0	0	5
Atendimento	3	0	1	0	0	0	0	4
Auditoria	0	0	0	0	0	1	0	1
Bibliotecas	0	1	0	0	0	0	0	1
Cadastro	0	0	0	0	0	2	0	2
Certificado ou Diploma	2	0	0	1	0	2	0	5
Compras Governamentais	1	0	0	0	0	0	0	1
Concurso	2	1	0	0	0	1	0	4
Conduta Docente	7	2	0	2	0	0	0	11
Coronavírus (Covid-19)	1	0	0	0	0	1	1	3
Cotas	6	1	0	0	0	1	0	8
Dados Pessoais - LGPD	0	0	0	0	0	1	0	1
Denúncia de irregularidades de servidores	2	0	0	0	0	0	0	2
Educação Básica	2	0	0	0	0	0	0	2
Educação Superior	4	1	0	2	0	0	0	7
Fiscalização do Estado	0	1	0	0	0	0	0	1
Infraestrutura Urbana	1	0	0	0	0	0	0	1
Matrículas	0	0	0	0	0	1	0	1
Normas e Fiscalização	1	0	0	0	0	0	0	1
Outros em Administração	4	0	0	0	0	0	0	4
Outros em Educação	1	0	0	0	0	1	0	2
Outros em Saúde	0	1	0	0	0	0	0	1
Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	0	1
Ouvidoria Interna	0	0	1	1	0	1	0	3
Processo Seletivo	1	2	0	1	0	2	0	6
Recursos Humanos	1	0	0	1	0	0	0	2
Serviços e Sistemas	1	0	0	1	1	0	0	3
SISU - Sistema de Seleção Unificada	0	0	0	1	0	1	0	2
Transparência	1	0	0	0	0	0	0	1
Universidades e Institutos	1	0	0	1	0	0	0	2
Vazias (sem assunto)	2	0	1	1	0	2	0	6
Somatório por tipo de manifestação	47	18	3	13	1	17	1	100

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021

A situação encontrada está retratada no gráfico a seguir, ilustrando o percentual de ocorrência dos diversos tipos de assuntos abordados nas manifestações dos usuários.



Conforme situação levantada acima, observa-se que entre os assuntos tratados pelos usuários, os que tiveram maiores recorrências foram: Conduta Docente, Cotas, Educação Superior, Processo Seletivo, Agente Público, Assédio moral, Certificado ou Diploma, Atendimento, Concurso e Outros em Administração, conforme o quadro a seguir.

QUADRO: ASSUNTOS COM MAIORES RECORRÊNCIAS NAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

ASSUNTO	COMUNICAÇÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SIMPLIFIQUE	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL POR ASSUNTO	PERCENT.
Conduta Docente	7	2		2				11	11%
Cotas	6	1				1		8	8%
Educação Superior	4	1		2				7	7%
Processo Seletivo	1	2		1		2		6	6%
Agente Público	1	4						5	5%
Assédio moral	1	4						5	5%
Certificado ou Diploma	2			1		2		5	5%
Atendimento	3		1					4	4%
Concurso	2	1				1		4	4%
Outros em Administração	4							4	4%

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021

B.3 Metodologia para Obtenção da Amostra

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que 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 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de doze 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 à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*

7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

B.4 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

a) Prazo de atendimento da manifestação:

A Pergunta I do questionário de avaliação refere-se ao prazo de atendimento da manifestação, que é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise do prazo de respostas da Ouvidoria da UFG para atender às manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

QUADRO: PRAZO DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO DA	I. A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?	
	NÃO	SIM
Manifestação		
Comunicação	0	47
Denúncia	0	18
Elogio	0	3
Reclamação	0	13
Simplifique	0	1
Solicitação	0	17
Sugestão	0	1
TOTAL	0	100

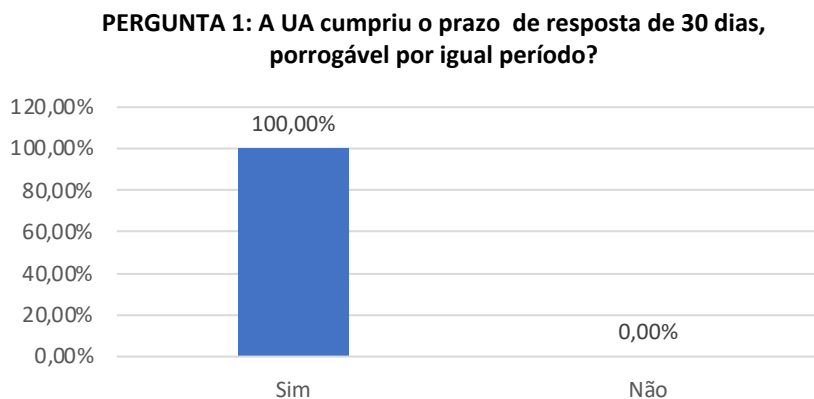
Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre o prazo de atendimento da manifestação, foi identificado o resultado apresentado no gráfico a seguir, referente à pergunta I do questionário de avaliação.

PERGUNTA 1: A Unidade Avaliada cumpriu o PRAZO de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

Na avaliação das manifestações selecionadas na amostra, constatou-se que, em 100% da registros da amostra, Ouvidoria da UFG respondeu manifestações no prazo estipulado na legislação, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.



b) Grau de satisfação do usuário:

A Pergunta 2 do questionário de avaliação refere-se ao grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento de sua manifestação.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a avaliação do grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela unidade avaliada, onde a conclusão da análise está detalhada no quadro a seguir.

QUADRO: GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO PARA CADA TIPO DE DENÚNCIA

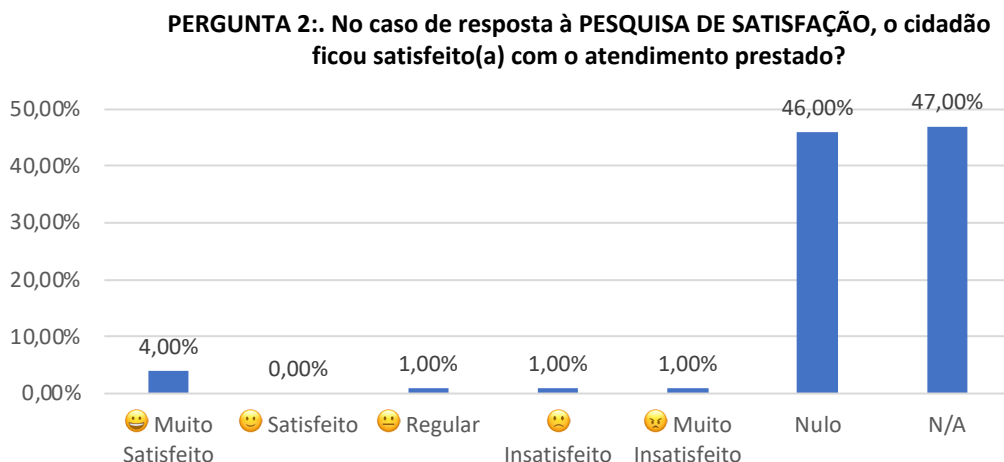
TIPO DA MANIFESTAÇÃO	2. NO CASO DE RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO, O CIDADÃO FICOU SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?							
	N/A NÃO SE APLICA	NULO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	REGULAR	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	TOTAL
Comunicação	47							
Denúncia		18						
Elogio		3						
Reclamação		10	1		1	1		
Simplifique		1						
Solicitação		13	3				1	
Sugestão		1						
SOMATÓRIO	47	46	4	0	1	1	1	100

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre o grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela unidade avaliada, foi identificado o resultado, apresentados no gráfico a seguir, referente à pergunta 2 do questionário de avaliação.

PERGUNTA 2: No caso de resposta à PESQUISA DE SATISFAÇÃO, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Considerando que 93% das manifestações examinadas (correspondendo ao somatório dos 47% de “não se aplica”, e dos 46% de “nulo”) não tiveram as respectivas pesquisas de satisfação respondidas, as interpretações acerca da qualidade das respostas a partir da visão dos próprios usuários ficaram prejudicadas. De qualquer forma, dentre as 7 respostas apresentadas, verificou-se que quatro (04) usuários ficaram muito satisfeitos com o atendimento, um (01) usuário considerou o atendimento regular, um (01) usuário ficou insatisfeito, e um (01) usuário ficou muito insatisfeito.

c) Qualidade no tratamento da manifestação:

As Perguntas 3, 4, 5 e 6 do questionário de avaliação referem-se à qualidade no tratamento da manifestação do usuário.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise referente à atuação da Ouvidoria da UFG no tratamento das manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

QUADRO: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO DA MANIFESTAÇÃO	3. O CAMPO "ASSUNTO" DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?		4. A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?		5. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?		6. A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?	
	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	N/A NÃO SE APLICA	SIM
Comunicação	9	38		47	1	46	46	1
Denúncia	8	10		18		18	18	
Elogio	1	2		3		3	3	
Reclamação	2	11		13		13	13	
Simplifique		1		1		1	1	
Solicitação	4	13		17		17	15	2
Sugestão		1		1		1	1	
SOMATÓRIO	24	76	0	100	1	99	97	3
TOTAL		100		100		100		100

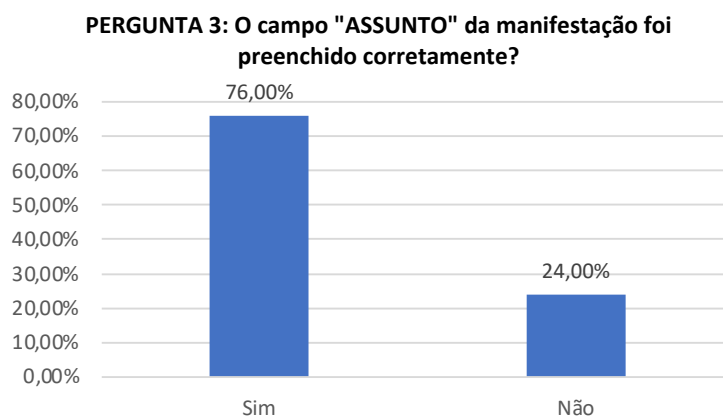
Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre a atuação da Ouvidoria da UFG no tratamento das manifestações, foram identificados os resultados, referentes às perguntas 3, 4, 5 e 6 do questionário de avaliação, apresentados a seguir.

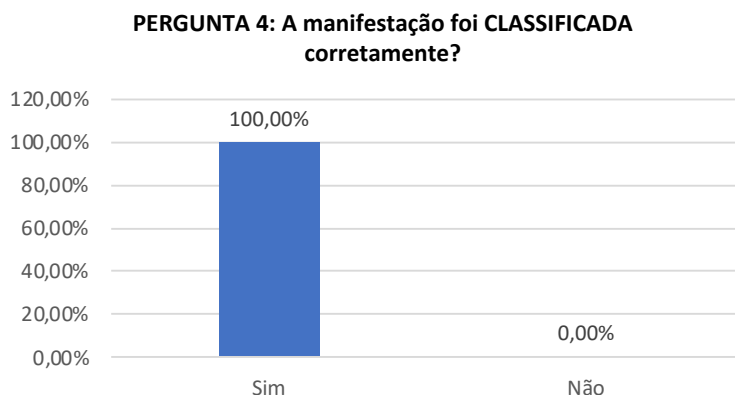
PERGUNTA 3. O campo "ASSUNTO" da manifestação foi preenchido corretamente?

Na avaliação do preenchimento dos formulários das manifestações pelos usuários, verificou-se que o registro o campo "assunto" da manifestação foi preenchido corretamente em 76% da amostra selecionada, conforme ilustrado o gráfico a seguir.



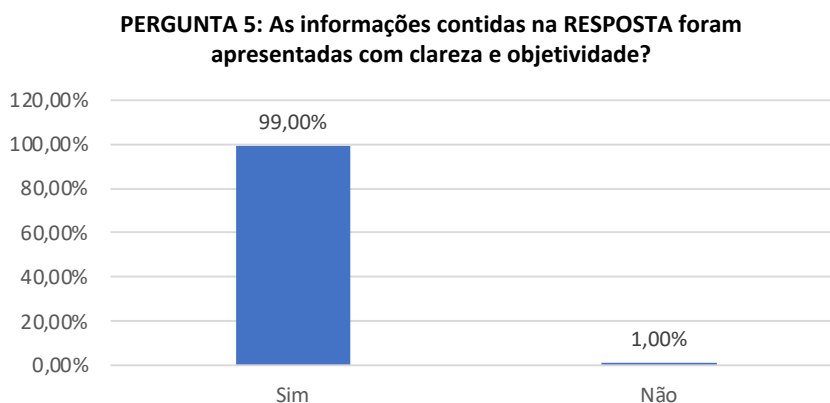
PERGUNTA 4. A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?

Na avaliação da classificação das manifestações, verificou-se que em 100% da amostra as manifestações estão classificadas corretamente, conforme pode ser observado ilustrado no gráfico a seguir.



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

Na avaliação das respostas da Ouvidoria da UFG para as manifestações dos usuários, verificou-se que em 99% da amostra as informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

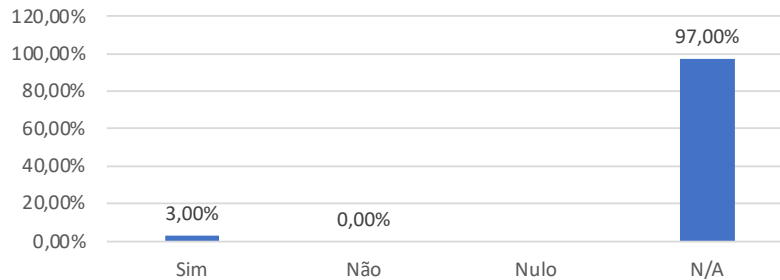


PERGUNTA 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

Com a finalidade de verificar a ocorrência de situações em que houvesse a necessidade da Ouvidoria da UFG esclarecer ao usuário de que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA, e informando o órgão externo ao Fala.BR que seria responsável pelo tema, foi realizada a análise das manifestações contida na amostra selecionada, constando que não foi localizado registros que evidenciem que a referida ouvidoria não realizou o devido esclarecimento aos usuários. Vale destacar que o registro de 97%, que se refere à situação de "N/A - não se aplica", significa que todas essas manifestações eram de competência da UFG, portanto, ela não poderia informar que não era

de sua **COMPETÊNCIA**, e não houve necessidade apresentar esclarecimentos desse fato aos usuários. Portanto somente em 3%, dos casos houve necessidade esclarecimentos, os quais foram prestados devidamente, conforme ilustra o gráfico a seguir.

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



d) Qualidade da resposta conclusiva:

A avaliação da qualidade das respostas conclusivas do órgão para as manifestações foi realizada por meio da análise dos registros contidos nas respostas dos usuários para as Perguntas 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, todas do “questionário de avaliação”.

Referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise das qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFG no tratamento das manifestações dos usuários, onde o resultado da avaliação está detalhado no quadro a seguir.

QUADRO: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA CONCLUSIVA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	PERGUNTAS AOS USUÁRIOS PARA AVALIAÇÃO DA RESPOSTA/ ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA UFG	AMOSTRA	ANÁLISE		
		QTDE DE CADA MANIFESTAÇÃO	NÃO	SIM	PERCENT. DO SIM
Comunicação	PERGUNTA 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?	47		47	100%
Denúncia	PERGUNTA 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?	18		18	100%
Reclamação	PERGUNTA 9. A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?	13		13	100%
Solicitação	PERGUNTA 10. A resposta da SOLICITAÇÃO de providências sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?	17		17	100%
Sugestão	PERGUNTA 11. A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?	1		1	100%
Elogio	PERGUNTA 12. A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?	3	1	2	66,67%
Simplifique	PERGUNTA 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?	1		1	100%
SOMATÓRIO		100	1	99	99%

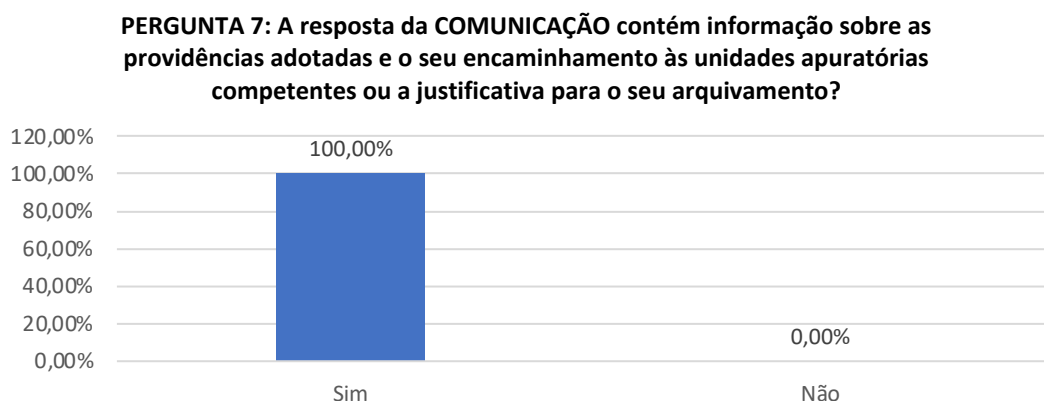
Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021

As informações levantadas no quadro anterior, sobre qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFG no tratamento das manifestações dos usuários, evidenciam que a atuação da unidade avaliada é satisfatória. A conclusão sobre as apurações referentes às perguntas 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, do questionário de avaliação, está apresentado a seguir.

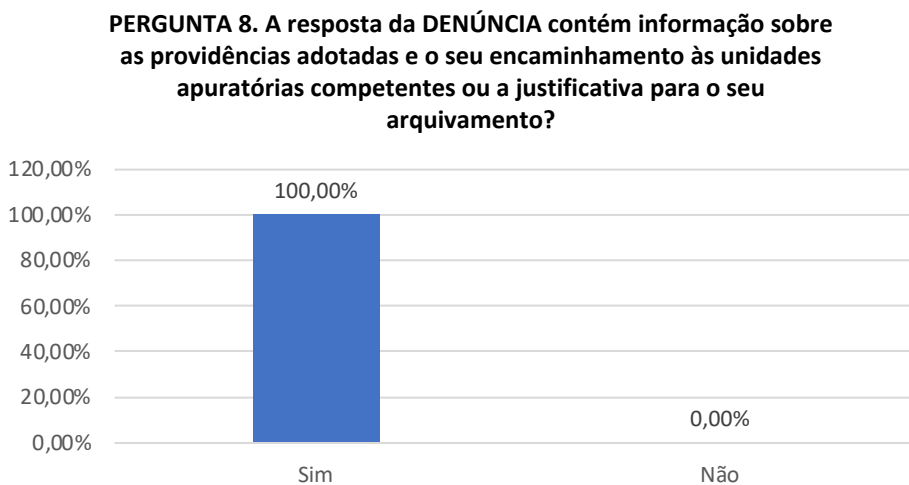
PERGUNTA 7. A resposta da COMUNICAÇÃO contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFG, referentes à modalidade COMUNICAÇÃO, contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



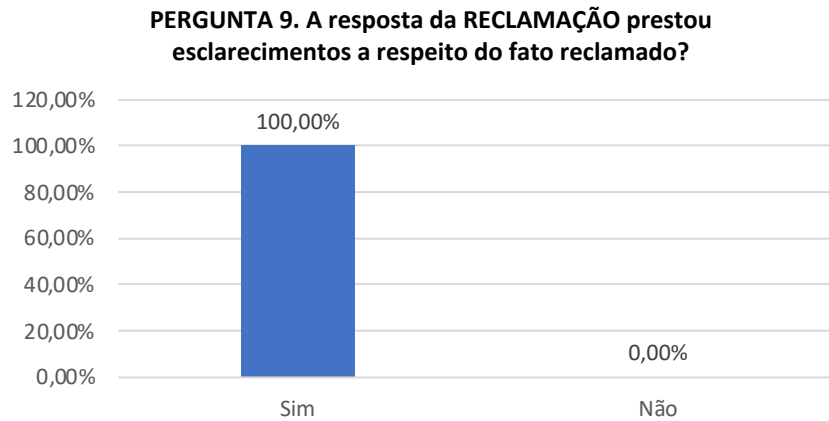
PERGUNTA 8. A resposta da DENÚNCIA contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFG, referentes à modalidade DENÚNCIA, contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



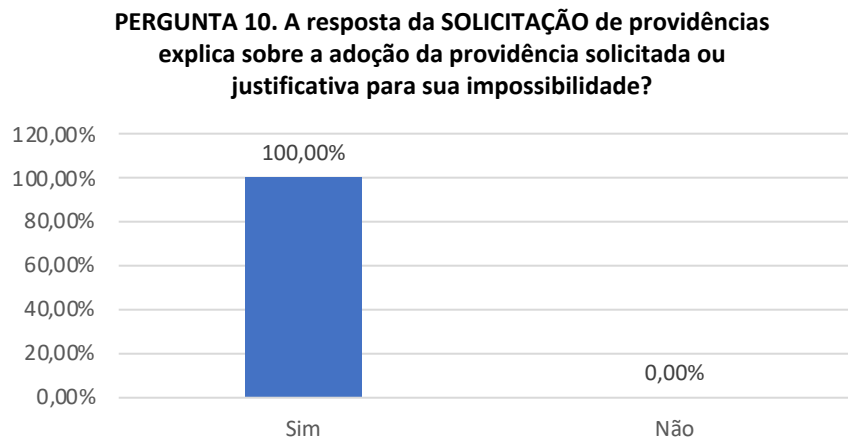
PERGUNTA 9. A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

Na avaliação dos atendimentos realizados, verificou-se que 100% das respostas apresentadas pela Ouvidoria da UFG às RECLAMAÇÕES, prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



PERGUNTA 10. A resposta da SOLICITAÇÃO de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?

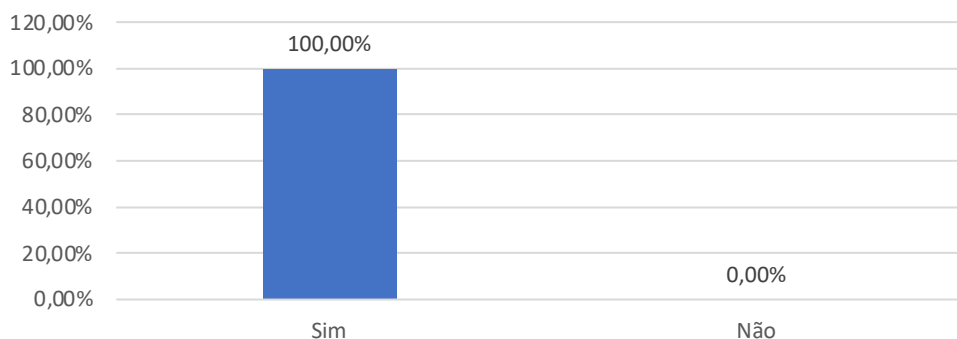
Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFG, referentes à modalidade SOLICITAÇÃO, possuíam explicações sobre adoção de providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



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

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFG, referentes à modalidade SUGESTAO, contém manifestação acerca da possibilidade de adoção de medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

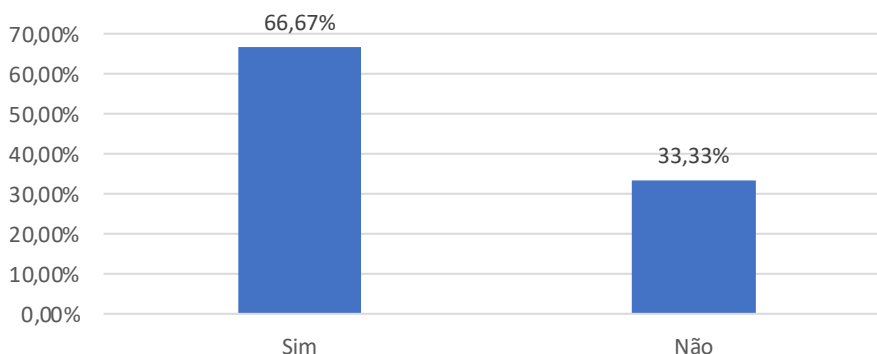
PERGUNTA 11. A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



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

Na avaliação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da UFG, referentes às manifestações na modalidade ELOGIO, selecionadas na amostra, verificou-se que somente em 66,67% das respostas da unidade continha o registro da informação sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, a qual foi atribuído o elogio, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

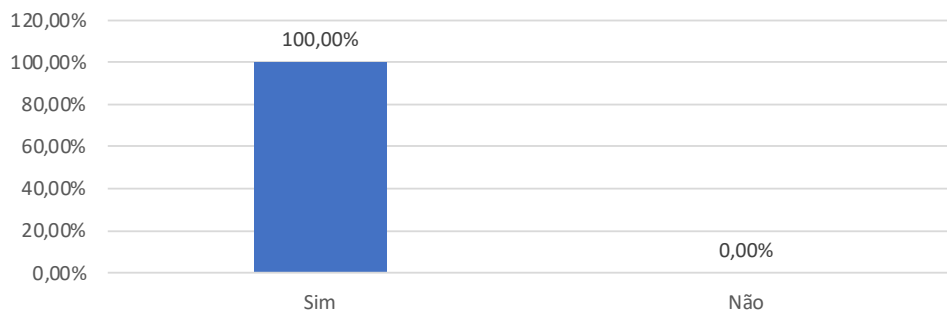
PERGUNTA 12. A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



PERGUNTA 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?

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das sugestões apresentadas na modalidade SIMPLIFIQUE foram encaminhadas ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata, seguindo o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e sobre a possibilidade monitoramento pelo cidadão quanto ao descumprimento de simplificação, quando a decisão for total ou parcialmente favorável, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

PERGUNTA 13. A resposta do SIMPLIFIQUE seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê de Desburocratização, e possível monitoramento pelo cidadão quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



B.5 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O quadro a seguir sintetiza a opinião geral acerca desses aspectos:

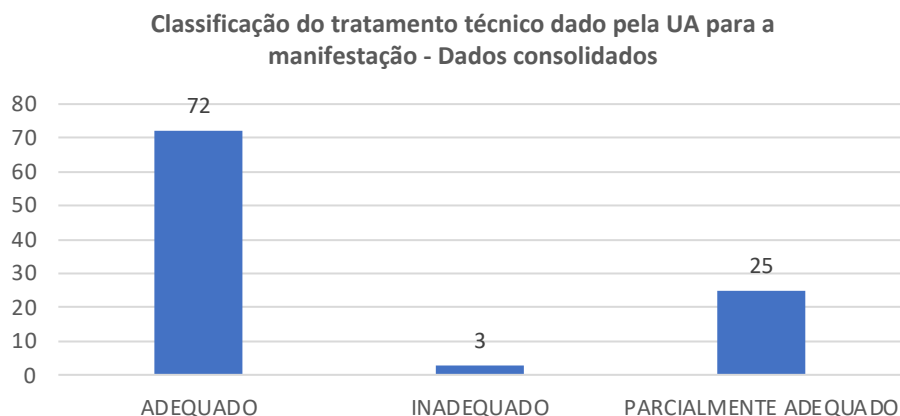
QUADRO: CONCLUSÃO SOBRE O TRATAMENTO TÉCNICO DADO PELA UA PARA AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

MANIFESTAÇÃO	EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA O TRATAMENTO TÉCNICO DADO PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?		
	ADEQUADO	INADEQUADO	PARCIALMENTE ADEQUADO
Comunicação	33	3	11
Denúncia	10		8
Elogio	2		1
Reclamação	12		1
Simplifique	1		
Solicitação	13		4
Sugestão	1		
Somatório	72	3	25
TOTAL		100	

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/06/2020 a 31/05/2021

Com base nos dados do quadro acima, a conclusão opinativa sobre tratamento técnico dispendido pela Ouvidoria da UFG para as manifestações dos usuários, de forma geral, deu-se da seguinte forma: 72% adequado, 3% inadequado, e 25% parcialmente adequado, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



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 a seguir expõe o resultado detalhado do tratamento técnico dado pela Unidade Avaliada referente a cada tipo de manifestação, conforme os dados no quadro acima.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 24228/2021/Chefia-GO/NAOP/GOIÁS/CGU, de 29/12/2021, marcou-se a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 06/01/2022.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 1/2022/OUV/UFG, de 11/01/2022, com suas considerações e ponderações em face do teor dos achados, apresentadas de forma resumida a seguir:

C.1 Recomendação 1 - “avaliar a utilização do Módulo de Triage e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFG, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais”

A respeito da Recomendação 1 apontada no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“A Ouvidoria da UFG informa que já foi discutido e analisado juntamente com a Reitoria a implantação da utilização do módulo de triagem da Plataforma Fala.BR das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas de nossa Universidade para ofertar maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais e será implementado no corrente ano.”

C.2 Recomendação 2 - “formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria”

A respeito da Recomendação 2 apontada no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“A Ouvidoria da UFG informa que possui um fluxo interno pré-definido para o tratamento das manifestações conforme a Resolução CONSUNI nº 27/2018 (...)

(...) Ressalta-se ainda que a definição do fluxo interno para tratamento das manifestações será formalizado com a implementação e da utilização do Módulo de Triage e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFG quando a implantação deste módulo na Ouvidoria da UFG.”

C.3 Recomendação 3 - “Requisitar ao órgão competente que seja feita a publicação da Carta de Serviços da UFG, em cumprimento ao que dispõe a Lei no 12.460, de 26 de junho de 2017, e Decreto no 9.094, de 17 de junho de 2017”

A respeito da Recomendação 3 apontada no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“A Informa-se que já foi publicada a Carta de Serviços da UFG em cumprimento ao que dispõe a Lei nº 12.460, de 26 de junho de 2017, e Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017 no endereço eletrônico: <https://secplan.ufg.br/p/40528-carta-de-servicos-da-ufg-ao-cidadao>”

Análise da Equipe de Avaliação

Em consulta ao referido sítio indicado pela ouvidoria, verificou-se a existência da Carta de Serviços da UFG. Desta forma, não se vislumbra necessidade de elaboração de recomendação para acompanhamento deste achado. Tal recomendação foi retirada do Relatório Final.

C.4 Recomendação 4 - “Definir as ações da Ouvidoria em Plano de Trabalho anual”

A respeito da Recomendação 4 apontada no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“Informa-se que a Ouvidoria da UFG elaborará um Plano de Ações para o corrente ano.”