

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF

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

ERICSON DE OLIVEIRA FARIA
Superintendente CGU/RJ

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE
Coordenador

LIDIENIO LIMA DE MENEZES • FLÁVIA LOPES PENA
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 Fluminense - UFF

MUNICÍPIO: Niterói - RJ

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

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: 01/06/2020 a 31/05/2021

DATA DE EXECUÇÃO: outubro a dezembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense - UFF, 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, um regimento interno que fortalece as atividades de ouvidoria além de facilitadores de acesso à carta de serviços. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Necessidade de adequação normativa em relação às denúncias;
- Necessidade de consolidação do fluxo interno de tratamento das manifestações;
- Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- Necessidade de atualização do sítio eletrônico; e
- Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

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

I – atualizar o regimento interno no que se refere ao tratamento das denúncias, conforme Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021;

II - regulamentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017 (20 dias para tratamento);

III - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; além de permitir respostas em lote, quando as mesmas possuem teor parecido, prorrogação de prazos, acompanhamento da tramitação dos processos registrados;

IV - atualizar o sítio eletrônico da UFF a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade; e

V - promover o adequado tratamento manifestações, evitando e/ou especificando as siglas, encaminhando os elogios ao servidor ou prestador de serviço além de enviá-lo à chefia imediata, atentando à prorrogação de prazos no Fala.BR, a fim de que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo e observar o teor das manifestações e reclassificá-las quando couber.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
I. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE	11
I.1. Facilitadores de acesso à Carta de serviços ao usuário.....	11
I.2. Previsão em Regimento Interno de ações que fortalecem a atividade de ouvidoria.....	12
2. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO NORMATIVA EM RELAÇÃO ÀS DENÚNCIAS.....	13
3. NECESSIDADE DE CONSOLIDAÇÃO DO FLUXO INTERNO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
4. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS.	15
5. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO	16
6. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	16
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18

APÊNDICES.....	19
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	19
A.1 Informações Gerais	19
A.2 Competências	19
A.3 Normativos Internos	21
A.4 Equipe e Estrutura Física	22
A.5 Canais de Atendimento.....	23
A.6 Sistemas Informatizados	26
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	27
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	29
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	29
A.10 Entidades Supervisionadas	29
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços	29
A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	30
A.13 Carta de Serviços aos Usuários	31
A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	32
A.15 Planejamento de Ações de Melhoria	32
A.16 Informações do Painel Resolveu?.....	33
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	35
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	35
B.2 Apresentação dos resultados	37
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	46
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense	46

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEP: Comissão de Ética Pública

CGAI: Coordenação-Geral de Acesso à Informação

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

OuvGAB: Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense

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

UFF: Universidade Federal Fluminense

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, pag. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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 a égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada com base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

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.

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 Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos. UNIDADE AVALIADA

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense – UFF (OuvGAB)**, diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições 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 **OuvGAB** é responsável por garantir que a Universidade ofereça um serviço público de qualidade, de promoção e defesa dos direitos dos discentes, docentes e servidores técnicos administrativos, bem como da comunidade extrauniversitária, em suas instâncias acadêmicas e administrativas, conforme dispõe o seu Regimento Interno, aprovado pela Decisão CUV n.º 021/2019 e publicado no BOLETIM DE SERVIÇO ANO LIII – N.º 084 08/05/2019 SEÇÃO IV P. 037.

Cabe destacar que a Ouvidoria atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no órgão. Dessa forma, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria sem subordinação hierárquica. O SIC possui uma força de trabalho própria, integrada à Superintendência de Documentação da Instituição.

A equipe é composta por dois servidores: um administrador efetivo e a ouvidora, professora aposentada ocupante de cargo comissionado. Ambos possuem experiência em atividades de ouvidoria de até dois anos.

A UA apresentou um quadro com treinamentos realizados entre 2018 e 2021 que apresentam pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e seminários oferecidos pela CGU e ENAP.

As informações da UA foram coletadas por esta equipe a partir de pesquisas no sítio eletrônico da UFF, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2018 e 2019. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFF são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense

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

1.1. Facilitadores de acesso à Carta de serviços ao usuário

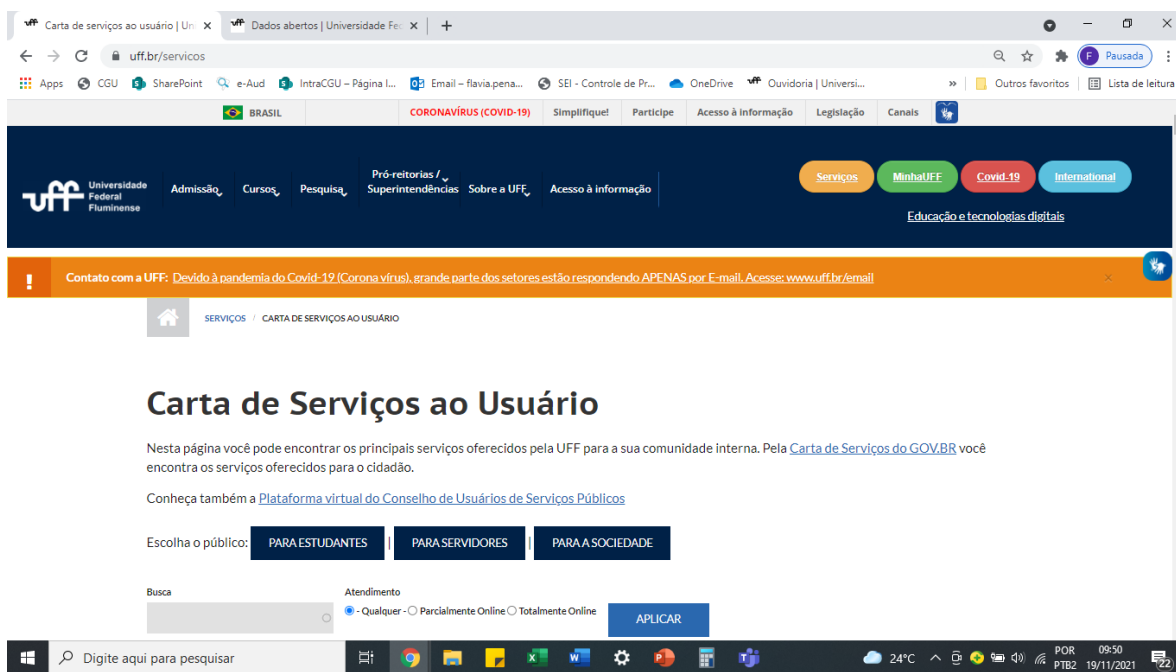
A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

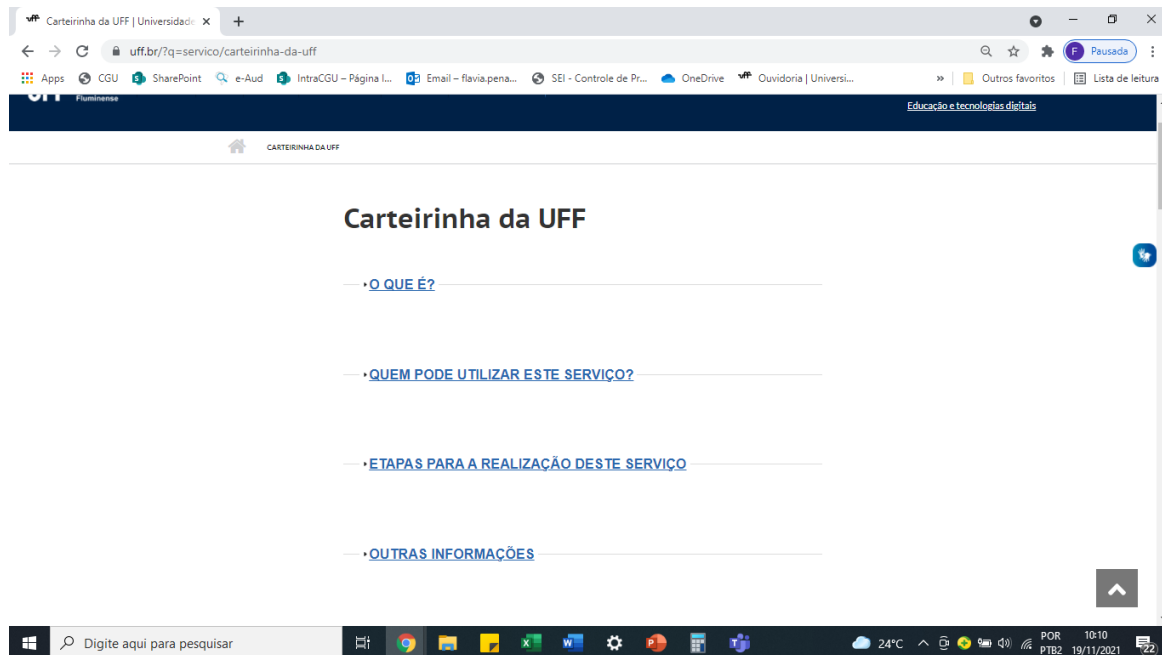
A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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”.

Na pesquisa realizada no site institucional da UA, verificamos que o link para carta de serviços encontra-se na página principal, na aba “Serviços”. A página é intuitiva, organizada e possui vários facilitadores de acesso, como possibilidade de escolha do público (estudantes, servidores, sociedade); campo para busca e assuntos separados por títulos. Também existe a avaliação da qualidade de serviço a ser preenchida na própria página. Para cada serviço são disponibilizados: telefone, e-mail, definição, usuários, etapas para utilização, dentre outras informações.

A atualização da Carta de Serviços ocorre conforme demanda da evolução dos serviços. Segundo o questionário de avaliação, a Ouvidoria solicita atualização para as áreas específicas, sempre que verifica alguma informação incompleta ou inexistente.





1.2. Previsão em Regimento Interno de ações que fortalecem a atividade de ouvidoria

O Conselho Universitário da Universidade Federal Fluminense aprovou por meio da Decisão Nº 021/2019 o Regimento Interno da Ouvidoria.

Registra-se que o regimento interno vincula a Ouvidoria diretamente ao Reitor e resguarda sua independência funcional no âmbito de suas atribuições. Além desta previsão, destacamos outros pontos que fortalecem a atividade de ouvidoria na UFF, quais sejam:

- a) A previsão de que todas as unidades da UFF devem prestar, quando solicitadas, apoio à ação da Ouvidoria. (art. 3º)
- b) A previsão que todos os membros da comunidade universitária - docentes, servidores técnicos administrativos e discentes, devem prestar apoio e informação em caráter preferencial à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.
- c) A garantia de acesso direto a servidores da UFF, documentos e informações, no âmbito da Universidade, necessários e vinculados ao desempenho de suas funções, (art. 6º);
- d) A possibilidade de proposição ao Reitor a adoção de medidas de gestão para a correção e a prevenção de falhas e omissões nas ações inadequadas na prestação do serviço público, inclusive sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços públicos prestados pela UFF. (inciso X do art. 8º);
- e) A previsão de que a Ouvidoria, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado (§ 1º do art. 8º); e

f) As demandas que envolvam o Reitor, ou o Vice-Reitor, ou os Pró-Reitores, serão encaminhadas à Ouvidoria Geral da União (§ 4º do art. 13)

Este tipo de previsão em regimento próprio fortalece a atividade de ouvidoria.

2. Necessidade de adequação normativa em relação às denúncias

O Regimento Interno da Ouvidoria da UFF foi publicado no Boletim de Serviço Ano LIII, Nº 084 de 08/05/2019. Após esta data foram publicados o Decreto 10.153 de 03 de dezembro de 2019, e a Portaria 581 de 09 de março de 2021. Estes dois normativos trouxeram novos procedimentos em relação ao tratamento de denúncias, deixando o Regimento Interno da UFF defasado em relação ao novo ordenamento jurídico.

A Portaria 581/2021, no seu artigo 17, apresenta o seguinte:

*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)*

Ainda sobre o tratamento de denúncias a citada portaria dispõe no parágrafo único do artigo 48:

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar a transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia (grifo nosso).

Ressalta-se ainda o disposto no parágrafo 4º do art. 6º do Decreto 10.153/2019:

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

(...)

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

Observa-se, contudo, que o regimento Interno da UFF, em seu artigo 8º, inciso III, apresenta procedimento inadequado no tratamento de denúncias:

Art. 8º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFF tem, além das previstas no Art. 10º do Decreto 9.492, de 05/09/2018, as seguintes atribuições:

(...)

III – receber solicitações, reclamações, denúncias, e sugestões sobre procedimentos e práticas ineficientes, inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

Do trecho citado acima, observa-se a previsão de ações por parte da ouvidoria que não estão previstos para o tratamento de denúncias. Assim, a necessidade de salvaguarda da identidade do denunciante é preceito fundamental no atual ordenamento jurídico, bem como o encaminhamento das denúncias às áreas de apuração. Dar encaminhamento diferente, tais como buscar o diálogo entre denunciante e denunciado ou atuar no sentido de levar os responsáveis a corrigir as práticas irregulares configuram-se procedimentos incompatíveis com a legislação vigente.

3. Necessidade de consolidação do fluxo interno de tratamento das manifestações

Conforme mostrado na Seção A.7 do Apêndice A, ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações de ouvidoria, desde o recebimento na Plataforma Fala.BR, importação das demandas, análise pelas áreas técnicas e resposta ao cidadão.

Existe, no entanto, uma rotina de trabalho consolidada, que garante o atendimento das demandas de ouvidoria, atendendo os prazos legais.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a normatização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

Ademais, a atualização do normativo, 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.

4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria informou utilizar o e-mail institucional (ouvidoria@id.uff.br) para receber e arquivar todas as informações as quais são identificadas através do NUP, permitindo a consulta de respostas anteriores e de assuntos recorrentes.

Tal procedimento visa atender ao disposto no Art. 8º inciso VII do seu regimento interno, qual seja, de acompanhar a tramitação dos processos registrados, dando ciência aos interessados das providências adotadas. O mesmo porém não permite o controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso conforme prevê o Art. 6º § 3º do Decreto nº 10.153/2019.

Nessa esteira, ressalta-se que a partir de 16 de março de 2021 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.

Ressalta-se que em parte do período de análise das manifestações constantes da amostra, 01/06/2020 a 31/05/2021 ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

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

5. Necessidade de atualização do sítio eletrônico

Em relação ao sítio eletrônico da UA, constatou-se a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) Atualização da legislação: observamos que ainda consta a Instrução Normativa OGU nº 5/2018, revogada pela Portaria CGU nº 581/2021;
- b) Publicação tempestiva do Relatório de Gestão: conforme Art. 52 da Portaria CGU 581/2021 as unidades do SISOUV devem publicar o relatório de gestão em seu sítio eletrônico até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior. Ao solicitarmos esclarecimentos em 15/12/2021, sobre a inexistência na página da ouvidoria do relatório de gestão, a UA encaminhou o relatório de gestão de 2020, providenciando imediatamente sua publicação;
- c) atualização do tópico de equipe: durante os trabalhos exploratórios, foi identificado que a equipe não é a mesma que consta no site;

6. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 696 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 constantes da Plataforma Fala.BR.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escorreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho bom acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Ainda assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Observamos pequenos desvios que se apresentaram inadequados, identificados em casos que não impactaram, significativamente, as estatísticas da unidade, mas que podem ser melhorados através de tratamento adequado.

Uma das inconsistências inicialmente observadas, se referiu a uma grande quantidade de siglas sem especificação, em um total de 21 manifestações, culminando na avaliação das mesmas

como parcialmente adequadas. Por tratar-se de um ente com muitas divisões no organograma, entendemos que a utilização de siglas seja um facilitador, porém, no atendimento aos cidadãos através da ouvidoria, recomenda-se que as siglas sejam especificadas. O que não foi visto em muitas respostas conclusivas.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações do tipo reclamação (79,17%) e sugestão (100%) apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável.

Algumas manifestações foram classificadas fora do prazo por não terem sido prorrogadas na plataforma Fala.BR. Conforme o Decreto nº 9.492/2018 indica em seu artigo 18: as respostas conclusivas serão fornecidas em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, com justificativa expressa e notificação ao usuário. Temos alguns exemplos: manifestação 23546027503202131 registrada em 15/04/2021 e respondida em 20/05/2021; manifestação 23546053621202086 registrada em 27/10/2020 e respondida em 01/12/2020. Em ambos os casos se a prorrogação tivesse ocorrido as respostas conclusivas ocorreriam dentro do prazo.

Ainda em observância ao Decreto nº 9.492/2018: os elogios devem ser encaminhados ao agente público ou prestador de serviço e à chefia imediata. Pudemos perceber nas respostas conclusivas classificadas como elogio que a ouvidoria indica a ciência apenas da chefia imediata, necessitando então, encaminhá-la ao agente recebedor do elogio e indicar a ação na resposta conclusiva.

Manifestações cadastradas pelos usuários como reclamação, porém, o teor era de solicitação de providências, além de não apresentarem demonstração de insatisfação. Neste caso, deveriam ter sido reclassificadas pela ouvidoria como solicitações. Em ambos os casos citados a seguir o usuário solicita um serviço a ser prestado, mas cadastra a manifestação como reclamação: “Peço, mui respeitosamente, uma ajuda! Preciso deste “Nova CTC com reconhecimento do período especial (retificação da CTC junto à UFF)””; “Boa tarde gostaria de solicitar o certificado de conclusão na pós graduação da universidade Federal Fluminense no curso especialização micropolítica da gestão e do trabalho em saúde realizado em Fevereiro de 2018 a dezembro de 2018”.

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 UFF:

- I – atualizar o regimento interno no que se refere ao tratamento das denúncias, conforme Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021;
- II - regulamentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017 (20 dias para tratamento);
- III - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; além de permitir respostas em lote, quando as mesmas possuem teor parecido, prorrogação de prazos, acompanhamento da tramitação dos processos registrados.

IV - atualizar o sítio eletrônico da UFF a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade; e

V - promover o adequado tratamento manifestações, evitando e/ou especificando as siglas, encaminhando os elogios ao servidor ou prestador de serviço além de enviá-lo à chefia imediata, atentando à prorrogação de prazos no Fala.BR, a fim de que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo e observar o teor das manifestações e reclassificá-las quando couber.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 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 capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente e elevar o nível de satisfação dos usuários.

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

- I. que atualize o regimento interno no que se refere ao tratamento das denúncias, conforme Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021;
- II. que formalize os fluxos adequadamente para todos os tipos de manifestação, inclusive comunicação, e prevendo, eventualmente, recepção de denúncias por outras áreas de apuração, no entanto, que estas promovam seu encaminhamento para registro na Plataforma Fala.BR pela ouvidoria;
- III. que a ouvidoria observe os recursos disponíveis no Fala.BR quanto a possibilidade de prorrogação de prazos e ao tratamento das manifestações;
- IV. que melhore a interlocução da ouvidorias com seus usuários por meio da atualização/ disponibilização tempestiva das informações em seu sítio eletrônico; e
- V. que realize os ajustes propostos no tratamento das manifestações, a fim de aprimorar seu serviço.

Por fim, muito embora não seja objeto deste trabalho, destacamos o fato da gestão ter reconhecido o trabalho da ouvidora ao designá-la para ser a coordenadora do GT instituído pela Portaria N° 68.126, de 9 de fevereiro de 2021, com a finalidade de articular programas, projetos e ações a serem implantadas pela Administração da UFF, com vistas a cumprir as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Federal
Data de criação	09/02/2011 pela Portaria n° 43.943/11
E-mail	ouvidoria@id.uff.br
Página na Internet	https://www.uff.br/?q=grupo/ouvidoria
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br
Endereço	Rua Miguel de Frias, 9 Prédio da Reitoria - 7° andar 24.220-900 - Icaraí - Niterói - RJ
Telefone	+55 (21) 2629-5236
Ouvidora	Jandira da Silva e Souza jandiramotta@id.uff.br Servidora aposentada da carreira de magistério do departamento de química analítica da UFF, tendo ocupado diversos cargos de gestão. Atua desde 2018 como assessora do Gabinete do Reitor, com foco em assuntos institucionais e apoio à Ouvidoria. Em dezembro de 2020 assume a chefia da Ouvidoria. Nomeada pela Portaria N° 67.889 de 4 de dezembro de 2020 - BSUFF n°231, de 17/12/2020 (Sua nomeação foi avaliada e aprovada pelo processo OGU 00190.109285/2020-13.)

A.2 Competências

A Ouvidoria da UFF integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na UFF, a Unidade Avaliada – UA integra o Gabinete do Reitor.

De modo geral, a OuvGAB exerce o papel mediador nas relações envolvendo os usuários e as instâncias universitárias, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

O Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Decisão CUV n.º 021/2019 e publicado no BOLETIM DE SERVIÇO ANO LIII – N.º 084 08/05/2019 SEÇÃO IV P. 037, art. 2º, estabelece como objetivos da ouvidoria:

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFF:

I - assegurar e favorecer a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas pela Instituição;

II - atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada no auxílio ao controle da qualidade dos serviços destinados à comunidade em geral, visando a garantir sua efetividade;

III - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços públicos 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 no 13.460, de 2017; e

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas aos gestores da Universidade, de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

O Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Decisão CUV n.º 021/2019 e publicado no BOLETIM DE SERVIÇO ANO LIII – N.º 084 08/05/2019 SEÇÃO IV P. 037, estabelece a mesma como Unidade Setorial e integrando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Dessa forma, a Ouvidoria ficou responsável por garantir que a Universidade ofereça um serviço público de qualidade, de promoção e defesa dos direitos dos discentes, docentes e servidores técnicos administrativos, bem como da comunidade extrauniversitária, em suas instâncias acadêmicas e administrativas. Conforme disposto no regimento, suas competências são:

Art. 8º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFF tem, além das previstas no Art. 10º do Decreto 9.492, de 05/09/2018, as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria ;

II - orientar os usuários de seus serviços, docentes, servidores técnicos administrativos, alunos, e a comunidade externa, sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, e instruí-los a acompanharem a sua tramitação;

III - receber solicitações, reclamações, denúncias, e sugestões sobre procedimentos e práticas ineficientes, inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

IV - encaminhar todas as manifestações dos usuários recebidas aos setores responsáveis, para a devida apuração ;

V - dar encaminhamento às demandas, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e, a todos, um tratamento equânime;

VI - contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos, oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes ;

VII - acompanhar a tramitação dos processos registrados, dando ciência aos interessados das providências adotadas ;

IX - preparar, anualmente, relatórios com dados indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFF, disponibilizados pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, divulgando os resultados;

X - propor ao Reitor a adoção de medidas de gestão para a correção e a prevenção de falhas e omissões nas ações inadequadas na prestação do serviço público, inclusive sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços públicos prestados pela UFF.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria sistematizará todas as manifestações recebidas, no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal, em atendimento ao Decreto 9.492/2018.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da OuvGAB, especificamente na página Ouvidoria, foram identificados os seguintes normativos relacionados ao tema de ouvidoria:

1. [Lei 13.460, de 26/06/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
2. [Instrução Normativa nº 5, de 18/06/2018](#), que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017;
3. [Decreto nº 9.492, de 05/07/2018](#), que Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e altera o Decreto no 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
4. Decisão do Conselho Universitário, nº 21/2019, publicada no BS nº 084, de 08/05/2019 (neste caso, o link apresenta como denominação: "[Aprovação da proposta de Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal](#)")
5. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei nº 13.709/2018

No Regimento Interno são destacados no artigo 13, parte dos procedimentos internos da OuvGAB:

Art. 13 - A Ouvidoria utilizará, para encaminhamento das demandas, sugestões e elogios, a linha hierárquica institucional.

§1º . Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado aos órgãos apuratórios de controle da

instituição - a Comissão de Ética e a Auditoria Técnica, ou externos - da Ouvidoria Geral da União.

§2º . Serão encaminhadas à Comissão de Ética, as demandas referentes à apuração de condutas em desacordo com as normas do Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

§3º . Serão encaminhadas à Auditoria Técnica, as demandas referentes à apuração de ilegalidades em processos administrativos que envolvam sistemas contábeis e financeiros.

§4º . As demandas que envolvam o Reitor, ou o Vice-Reitor, ou os Pró-Reitores, serão encaminhadas à Ouvidoria Geral da União.

No Regimento, encontram-se no CAPÍTULO VII - Do Registro das Manifestações:

Art. 14 - As demandas poderão ser apresentadas à Ouvidoria, por meio de vários canais de entrada, a saber, pelo sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-ouv, por carta, e-mail, telefone, de forma presencial, por redes sociais e outros. Parágrafo único: Todas as demandas apresentadas, por qualquer canal de entrada, deverão ser registradas no e-Ouv.

Art. 15 - A Ouvidoria apresentará, anualmente, relatório com dados e outras informações sobre suas atividades, para subsidiar recomendações e propostas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas nos processos administrativos e acadêmicos na UFF.

Também não há informação de que cartas podem ser entregues “em qualquer setor de protocolo da Instituição”, conforme apontado no Questionário de Avaliação.

Segundo o Questionário, a ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, WhatsApp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria.

Em relação as publicações anuais das atividades as mesmas encontram-se na aba “Relatórios”, em <https://www.uff.br/?q=ouvidoria/relatorios>.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado na página, a equipe é composta de três servidores: uma Ouvidora-Geral e dois Servidores Técnico- Administrativos: sendo um Administrador e uma Secretária Executiva.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Equipe da ouvidoria' page. The page features a navigation bar at the top with a search icon and a 'Pausada' button. Below the navigation bar, there is a banner with the text 'Contato com a UFF: Devido à pandemia do Covid-19 (Corona vírus), grande parte dos setores estão respondendo APENAS por E-mail. Acesse: www.uff.br/email'. The main content area is divided into several sections: 'Equipe da ouvidoria' with a sub-section 'Equipe da Ouvidoria-Geral da UFF' listing the 'Ouidor-Geral da UFF - Professora Jandira da Silva e Souza'; 'Servidores Técnico- Administrativos' listing 'Administrador- Adriano Farage Figueiredo' and 'Secretária Executiva - Lucia Helena Motta Venâncio'; 'Localização e contato' providing the address 'Rua Miguel de Frias, 9 Prédio da Reitoria - 7º andar 24.220-900 - Icaraí - Niterói - RJ Brasil' and the phone number '+55 (21) 2629-5236'; and 'Grande área: Ouvidoria' with a '7910 leituras' counter. The page also includes a 'Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos' section. The browser's address bar shows the URL 'uff.br/?q=equipe-da-ouvidoria-no-grupo-ouvidoria'. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar and various application icons.

Porém, no questionário constata-se que a equipe é composta por 2 servidores: um administrador efetivo e a ouvidora, professora aposentada ocupante de cargo comissionado. Ambos possuem experiência em atividades de ouvidoria de até dois anos.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da ouvidoria, embora a quantidade de demanda venha aumentando ao longo do tempo.

Embora os servidores não tenham participado ainda do Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e seminários oferecidos pela CGU e ENAP, conforme informado.

Ressalta-se que não há equipe específica para tratamento de denúncias, uma vez que existe apenas um servidor efetivo que realiza o tratamento das manifestações.

Não há metas individuais instituídas, havendo a divisão de responsabilidades e atividades definidas de maneira informal e não há rotatividade na equipe.

A Ouvidoria possui acesso direto à alta gestão da Universidade, tendo independência funcional, ressaltando que, por uma questão de economicidade, seu orçamento está vinculado ao Gabinete do Reitor, compartilhando determinados recursos (material de expediente, serviços gráficos, viagens, etc).

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente uma sala nos Prédio da Reitoria, onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos.

A.5 Canais de Atendimento

Há no regimento interno previsão de recebimento (art. 14) de manifestações pelos seguintes canais de atendimento, contando com a previsão no parágrafo único do mesmo artigo que todas sejam cadastradas no Fala.BR:

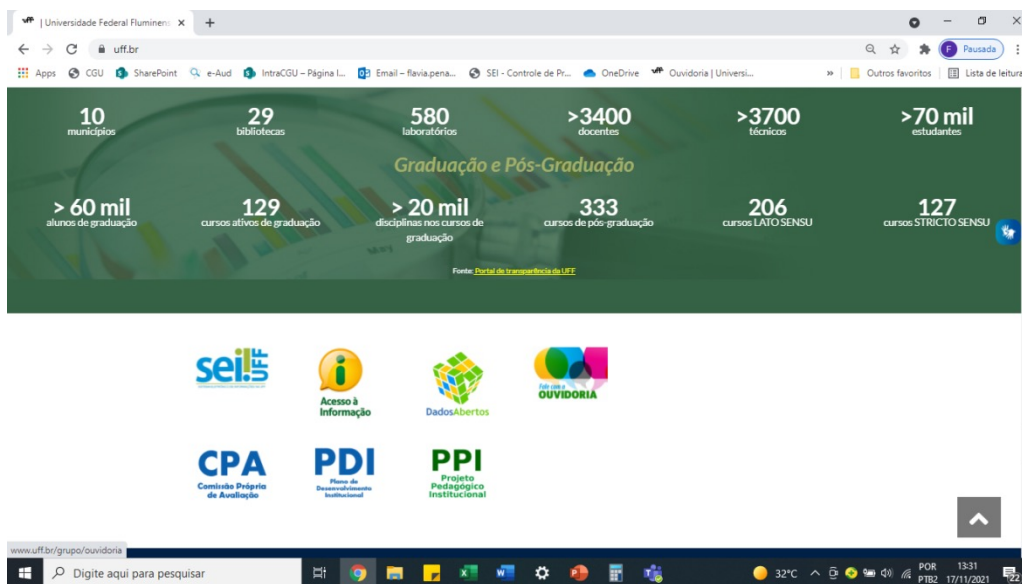
- Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico;
- carta.

Na página inicial da UFF, há duas opções para acesso à página da ouvidoria:

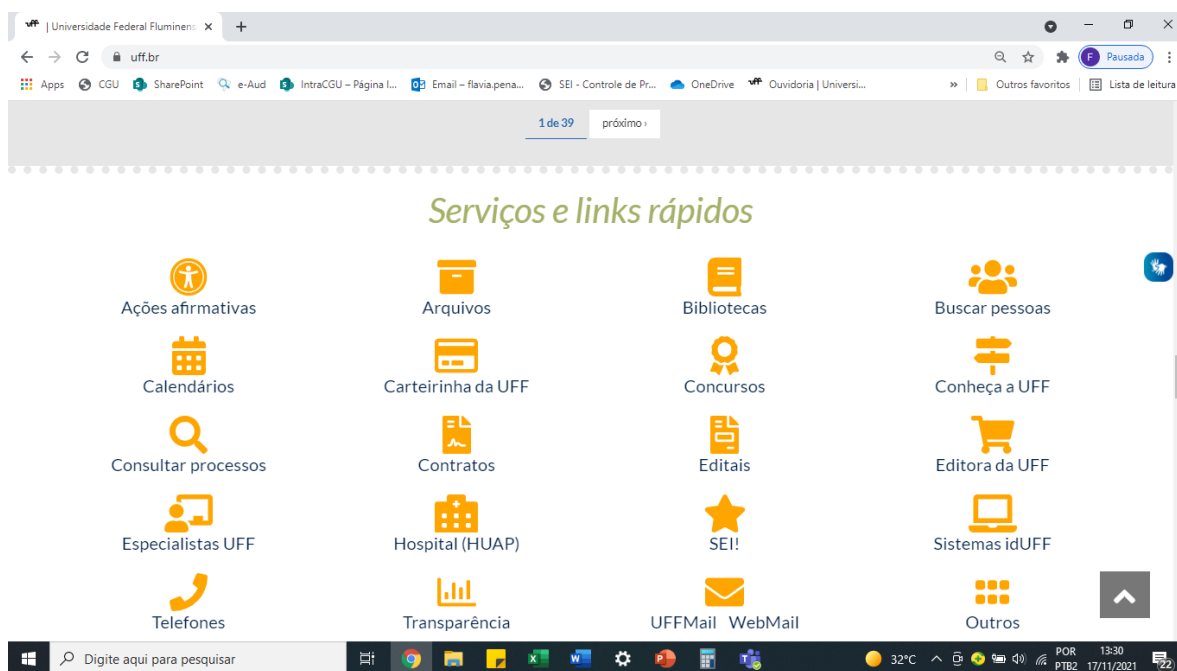
Primeira: um menu “Acesso a informação” que, quando clicado, direciona para uma página onde tem a opção: Ouvidoria.



Segunda: No fim da página principal tem a logo da ouvidoria e mais abaixo um link escrito “Ouvidoria” que também leva para página da ouvidoria.



Ainda na página principal, existe um espaço destinado a “serviços e Links rápidos”, porém, o link da ouvidoria não se encontra.



Os atendimentos, presencial ou por telefone, são realizados pela própria equipe de ouvidoria e as cartas podem ser entregues em qualquer setor de protocolo da instituição. Em relação especificamente aos atendimentos presencial e por telefone, é importante ressaltar que a OuvGAB suspendeu os atendimentos desde março de 2019 devido à pandemia.

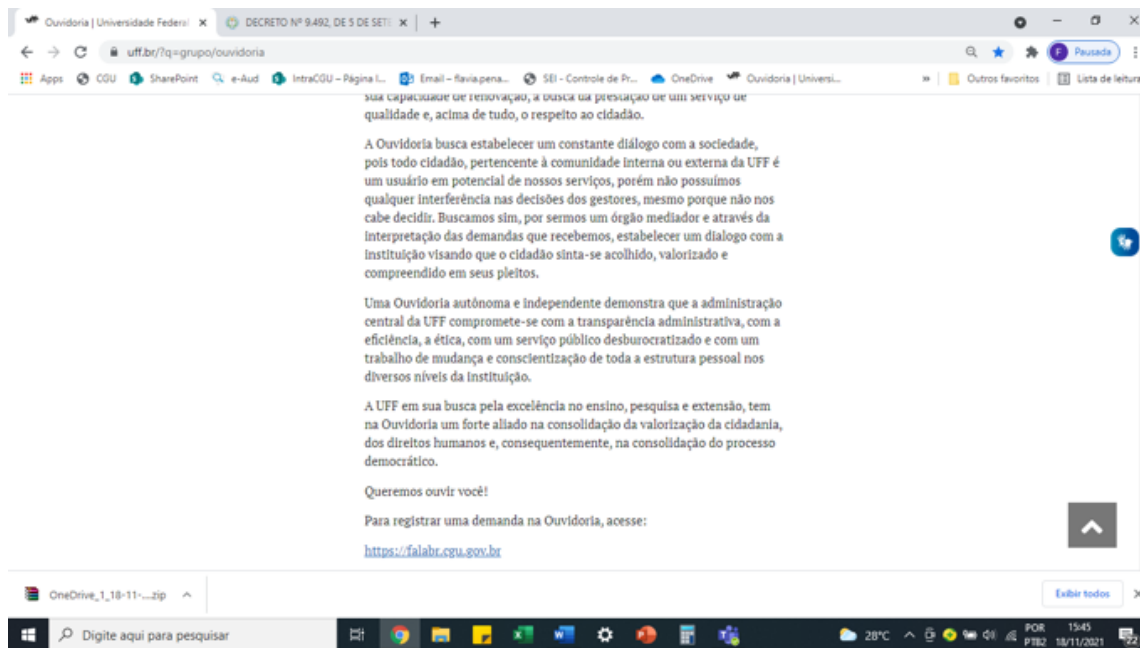
A UA realiza a divulgação do canal de ouvidoria na intranet, mas não se observa campanha de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação da ouvidoria na página da Instituição na internet.

Embora a ouvidoria utilize outros canais de atendimento, a mesma informou em resposta ao questionário que todas as manifestações recebidas pela em outros canais são registradas no Fala.BR.

A Ouvidoria atua como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação no órgão. Desta forma, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria sem subordinação hierárquica. O SIC possui uma força de trabalho própria, integrada à Superintendência de Documentação da Instituição.

A.6 Sistemas Informatizados

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



Como sistema coadjuvante, a ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas da Universidade, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos manifestantes.

A entidade informou que o intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SEI é feito manualmente, e todos os servidores possuem o mesmo nível de acesso. Foi verificado por esta equipe que na Plataforma Fala.br os dois servidores da ouvidoria possuem o perfil de gestor.

Quando necessárias informações cadastrais, as mesmas são obtidas através da base de dados de transparência ativa (https://app.uff.br/transparencia/busca_https://sei.uff.br/cadastro) e o trâmite de processos pelo SEI! (<https://sei.uff.br/>).

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que os dados são retirados do Painel Resolveu? em conjunto com o Fala.BR. Estes dados são consolidados em relatórios operacionais para identificar desvios de padrão que necessitem de atenção específica.

Como aprimoramento do Fala.BR, a UA sugere que o sistema possa limitar o registro de manifestações em multiplicidade ou com linguagem imprópria. Estas funcionalidades seriam desejáveis, para reduzir o retrabalho, que, neste caso, vem ocorrendo em determinadas circunstâncias, quando usuários insistem em repetidas demandas idênticas, ou em uso de palavras/expressões de baixo calão/injuriosas, que, mesmo podendo ser arquivadas, tomam o tempo de análise preliminar e registro da resposta justificativa. Ressalta-se porém que no módulo triagem, há um indicativo quando as manifestações possuem o mesmo teor, possibilitando, assim, tratamento em lote.

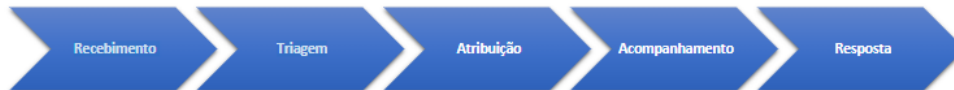
A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria, porém a UA apresentou o seguinte fluxo conforme figura e descrições abaixo:

ANEXO I – FLUXO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Atualmente, a Ouvidoria possui um fluxo mapeado pela área responsável que compreende todo o escopo em um único processo, limitando-se a definição das alçadas de competência, e sem adentrar os subprocessos e detalhamento das atividades.

Sendo assim, apresentaremos a seguir os principais papéis e responsabilidades no recebimento e tratamento das manifestações, envolvendo os seguintes subprocessos:



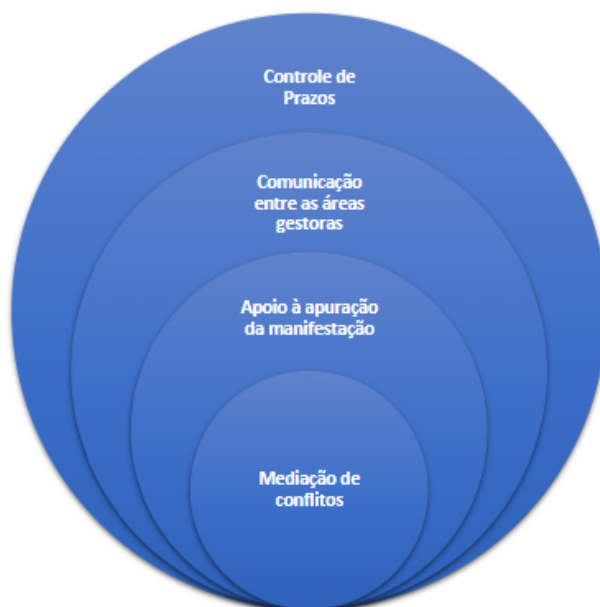
A Triagem envolve a atividade realizada pela equipe da Ouvidoria de pré-análise das manifestações para validação dentro do sistema Fala.BR, sendo realizada em camadas:

- Validação do tipo de manifestação, e alteração caso necessária;
- Validação dos elementos mínimos à manifestação, realizando pedido de complementação quando necessário;
- Validação quanto à vícios de forma (duplicidade, perda de objeto, linguagem imprópria, etc), realizando o arquivamento quando necessário. Os assuntos que se demonstrem mais urgentes ou sensíveis são informados à chefia da Ouvidoria.

A Atribuição é a designação e encaminhamento ao setor/servidor responsável pela apuração do objeto da manifestação e produção de resposta.

- Denúncias são encaminhadas aos respectivos órgão de apuração (Comissão de Ética, Gerência de Procedimentos Disciplinares, Auditoria Técnica), e caso envolvam os cargos de CDI/CD2 são informadas à OGU/CGU;
- Reclamações são encaminhadas às chefias mediatas e imediatas dos setores responsáveis;
- Solicitações são encaminhadas ao setor responsável e sua chefia imediata;
- Elogios são encaminhados à pessoa elogiada e sua chefia imediata;
- Sugestões e Simplifique são encaminhados à Chefia imediata da área responsável;
- Comunicações seguem o trâmite ou de denúncia ou de reclamação, dependendo do objeto.

O Acompanhamento envolve a interlocução da Ouvidoria com as áreas gestoras, tendo como objetivo assegurar a tempestividade e resolutividade das manifestações. As principais atividades deste processo são:



Concluindo o fluxo, tem-se a Resposta, que compreende toda a atividade de recebimento das informações das áreas gestoras, consolidação das informações de forma didática e uso de linguagem cidadã, e registro de resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR.

As informações são todas recebidas e arquivadas no e-mail institucional (ouvidoria@id.uff.br) e são identificadas através do NUP, permitindo a consulta de respostas anteriores e de assuntos recorrentes.

Tal procedimento visa atender ao disposto no Art. 8º inciso VII do seu regimento interno, qual seja, de acompanhar a tramitação dos processos registrados, dando ciência aos interessados das providências adotadas. O mesmo porém não permite o controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso conforme prevê o Art. 6º § 3º do Decreto nº 10.153/2019.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar aos anteriores, sendo preservada a identidade dos manifestantes, e somente são encaminhados os dados necessários à resposta conclusiva pelo setor responsável.

Na fase de planejamento, durante a pesquisa exploratória inicial ao Painel Resolveu? da UA, pudemos observar que havia muitas manifestações arquivadas. No período pesquisado, um total de 353 manifestações. Esta equipe analisou todas as manifestações e concluiu que, destas, 220 foram repetidas e oriundas de um mesmo cidadão, as demais dividiam-se entre manifestações sem respostas às complementações solicitadas e comunicações, que por serem anônimas não possibilitam resposta. No QA ao solicitarmos esclarecimentos sobre o alto índice de arquivamentos, a Ouvidoria na resposta da UA corroborou o achado da Equipe: “foi observado um manifestante que adotou comportamento de “spam” no sistema, abrindo a mesma manifestação em multiplicidade - 220 no período em análise”.

Por fim, no Questionário de Avaliação foram mencionados os principais gargalos existentes atualmente na unidade e que prejudicam o bom andamento dos trabalhos:

- a) impactos pontuais causados pelo afastamento dos servidores por conta da pandemia;
- b) em situações ordinárias, trocas de chefias.

Em ambos os casos, a UA relata sua atuação no sentido de explicitar a relevância quanto aos cumprimentos dos prazos. Também foi relatado que não existem manifestações pendentes de outros sistemas anteriores ao Fala.BR.

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 preserva a identidade dos manifestantes, conforme informado pela Ouvidoria, somente são encaminhados os dados necessários à resposta conclusiva pelo setor responsável.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: emissão de diplomas e certificados e gestão de pessoas (Ouvidoria Interna).

Em relação a conciliação e mediação, a Ouvidoria atua através de orientações a ambas as partes.

A.10 Entidades Supervisionadas

A UA possui unidade centralizada, logo, não há necessidade de supervisão ou acompanhamento de outras unidades. Muito embora existam várias unidades de ensino, a Ouvidoria é centralizada e o principal meio de acesso é a disponibilização do link na página de abertura do site da UFF.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

São apresentados regularmente ao Reitor relatórios operacionais com as estatísticas do Painel Resolveu? E da Plataforma Fala.BR. E o Relatório Anual de Gestão é apresentado ao Reitor para ciência e validação, antes de sua publicação.

As atividades de engajamento dos usuários para participação social através da Ouvidoria iniciou-se neste último exercício-2020 através do Conselho de Usuários. Este trabalho encontra-se em estágio inicial, não tendo ainda completado seu primeiro ciclo para avaliação.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

A Ouvidoria participa da Comissão de Dados Abertos da UFF (Portaria nº 67.157, de 17 de julho de 2020). A Comissão é responsável pela elaboração e revisão do Plano de Dados Abertos da UFF, e por promover a publicação de dados contidos em bases de dados sob a forma de dados abertos para aprimorar a cultura da transparência pública.

Em relação a efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações, não existe um processo formalizado, porém, as tratativas são realizadas diretamente com as áreas gestoras, encaminhadas por e-mail ou pautadas nas reuniões do Grupo Gestor de Governança.

O acompanhamento dos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria oriundos de manifestações recebidas pela UA somente acontecem quando solicitado pelo usuário.

Já em casos de demandas recorrentes relacionadas a servidores do próprio órgão, a Ouvidoria respondeu que não se trata de ocorrência sistemática.

Para subsidiar a tomada de decisões dos gestores decorrentes de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a interação é realizada junto às áreas gestoras. Entretanto, os casos existentes até hoje demonstraram-se pontuais, não ocorrendo a necessidade de adoção de procedimentos específicos.

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções através de relatórios ao Reitor com as recomendações e impactos nas áreas gestoras.

Por fim, existe interação direta da Ouvidoria com todos os membros da Comitê Gestor da Universidade (Reitor, Pró-Reitores, e Superintendentes). Outrossim, a Ouvidoria integra o Grupo Gestor de Apoio à Governança (Portaria GABR nº 64.029/19) com reuniões semanais, e apresenta bimestralmente ao Reitor relatório operacional de suas atividades.

Há previsão de atualização do regimento interno para 2022, tendo como impacto positivo maior aderência às boas práticas de Ouvidoria.

A.12 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.

Na UA a Ouvidoria foi instituída em 09/02/2011 pela Portaria nº 43.943/11. A atual Ouvidora foi designada em 04/12/2020 pela Portaria nº 67.889/20. Sua nomeação foi avaliada e aprovada pelo processo OGU 00190.109285/2020-13.

Os normativos os quais a Ouvidoria se submete são o Estatuto e Regimento Geral da UFF e o Regimento Interno da Ouvidoria. Não há no momento processo de atualização.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

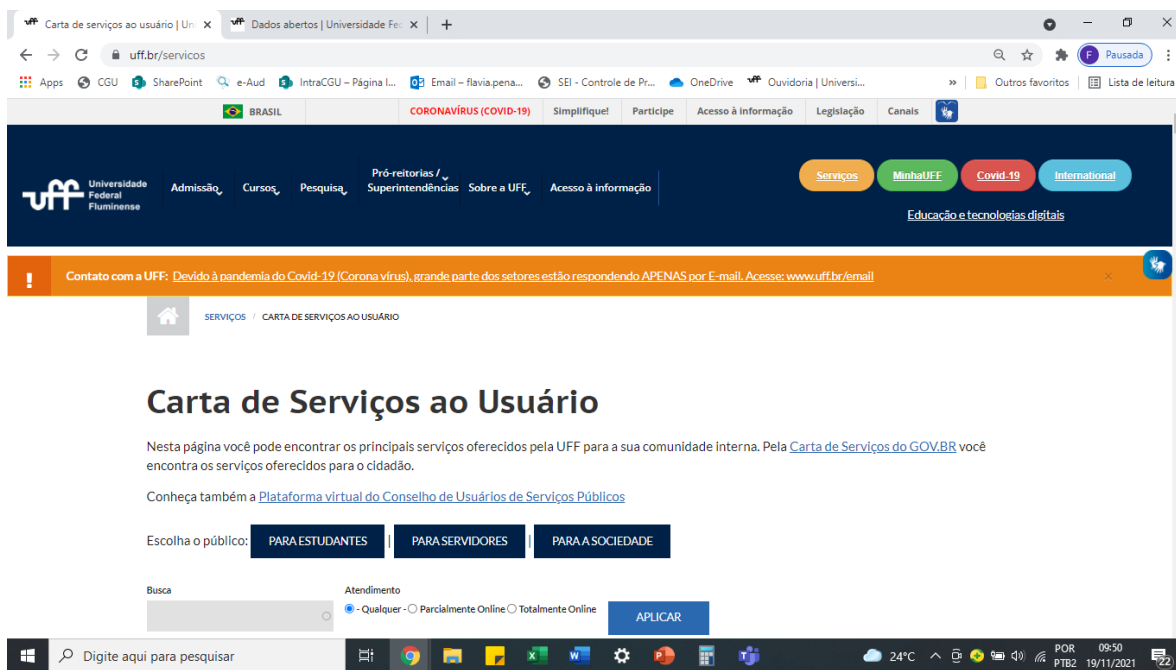
A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

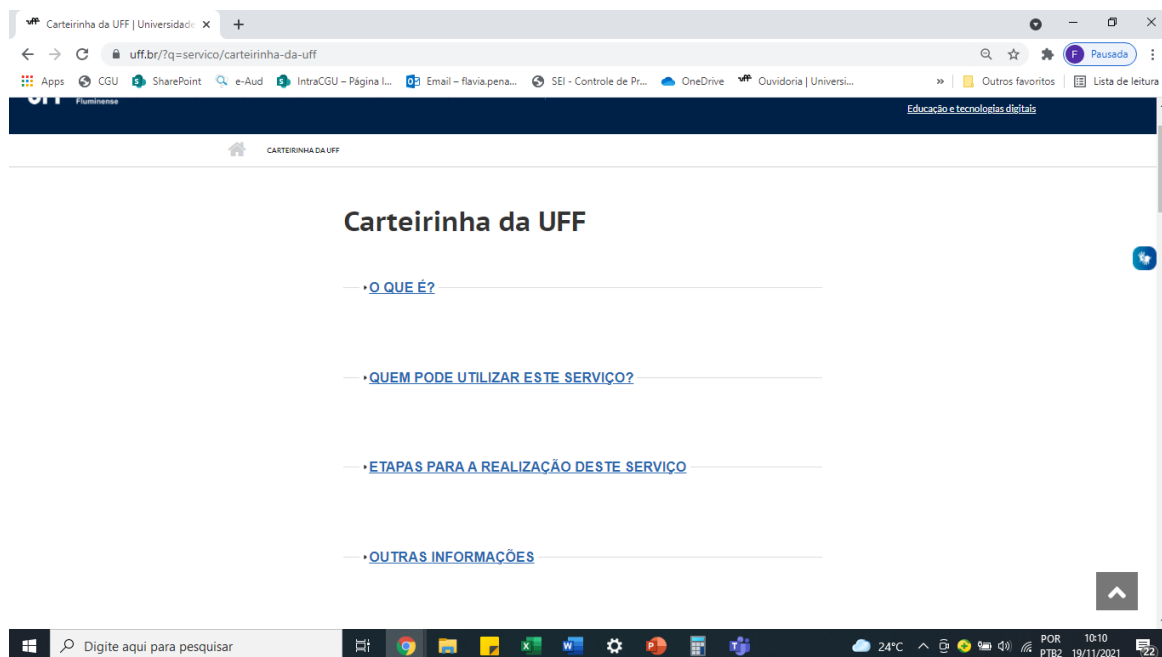
A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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”.

O link para carta de serviços encontra-se na página principal, na aba “Serviços”. A página é intuitiva, organizada e possui vários facilitadores de acesso, como possibilidade de escolha do público (estudantes, servidores, sociedade); campo para busca e assuntos separados por títulos. Também existe a avaliação da qualidade de serviço a ser preenchida na própria página. Para cada serviço são disponibilizados: telefone, e-mail, definição, usuários, etapas para utilização, dentre outras informações.

A atualização da Carta de Serviços ocorre conforme demanda da evolução dos serviços. A Ouvidoria solicita atualização para as áreas específicas, sempre que verifica alguma informação incompleta ou inexistente.





A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA atua como autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A.15 Planejamento de Ações de Melhoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela UA ações que podem oportunizar as melhorias:

- cultura de governança- fortalece os mecanismos de transparência ativa, promove a participação social, e assegura a continuidade dos resultados obtidos através da ação da Ouvidoria;
- ambiente acadêmico- a relação entre aluno e instituição promove a comunicação, a mediação de conflitos e a satisfação dos usuários que se identificam, convivem e disseminam o conhecimento dentro do ambiente estruturado da Universidade.

Como dificuldades relataram:

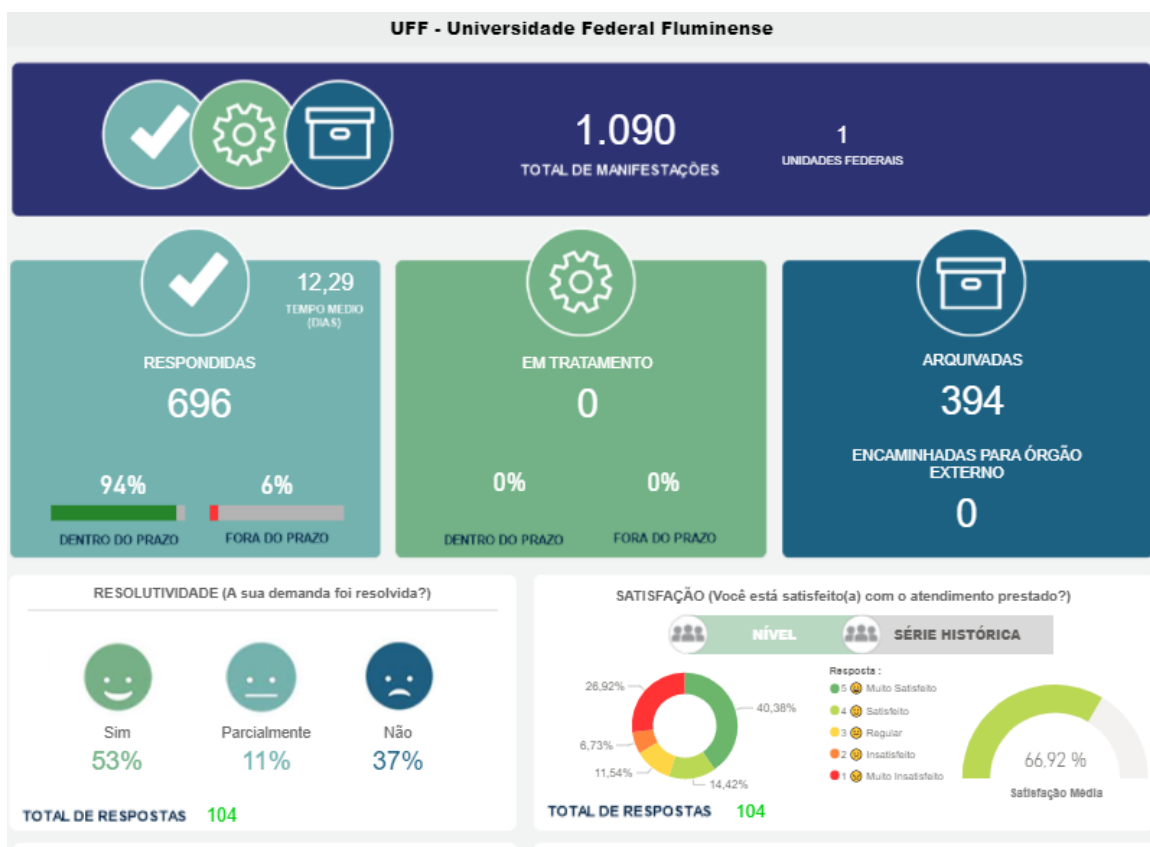
- ambiente regulatório- De 2017 em diante, foi promovido um ritmo extremamente dinâmico de regulação sobre as atividades de Ouvidoria. Este dinamismo demonstrou-se excessivo em relação aos recursos existentes, uma vez que novas demandas regulatórias necessitam planejamento, estrutura, adaptação à gestão autárquica, relatórios e pontos de controle interno/risco/auditoria. Assim, a absorção de novos papéis à gestão da Ouvidoria (Autoridade de Monitoramento, Encarregado da LGPD, Condução da formação dos conselhos de usuários) vem exigindo cada vez mais da Ouvidoria, mas com impacto nos resultados, uma vez que os recursos à disposição não surgem na mesma velocidade, sendo limitados no curto e médio prazo;

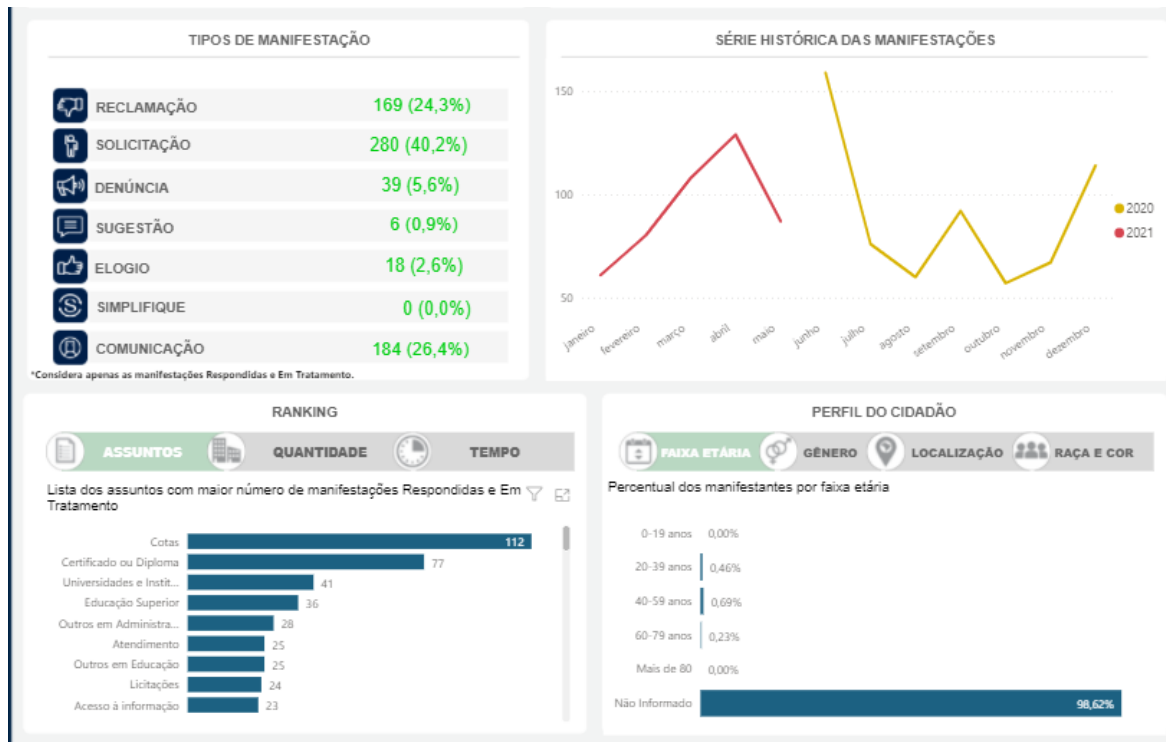
- estrutura organizacional- A Universidade, considerando seu escopo e forma de atuação, possui uma estrutura bastante complexa com setores acadêmicos bem descentralizados tanto fisicamente, em cidades fora da sede, quanto administrativamente, segmentados pela pluralidade de áreas de conhecimento e pesquisa. Adicionalmente, o processo decisório geralmente é atrelado a uma estrutura colegiada, tanto na parte acadêmica quanto na alta administração. Sendo assim, a instituição por sua estrutura demanda mais tempo para a tramitação de documentos e/ou adoção de providências em comparação a Administração Central; uma vez que dependendo do caso, há a necessidade de aguardar a reunião de colegiado para decisão ou resposta conclusiva. O PAINEL RESOLVEU?

A.16 Informações do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como UFF e o período de 01/06/2020 – 31/05/2021:





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

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020** a **31/05/2021**, era composta de **696** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	184
Denúncia	39
Elogio	18
Reclamação	169
Simplifique	0
Solicitação	280
Sugestão	6
TOTAL	696

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 696, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período **01/06/2020 a 31/05/2021**, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ()** e **ALEATÓRIO ()**.

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

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

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12 da Portaria CGU 581/2021 da IN OGU nº 5/2018; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no 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 a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

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

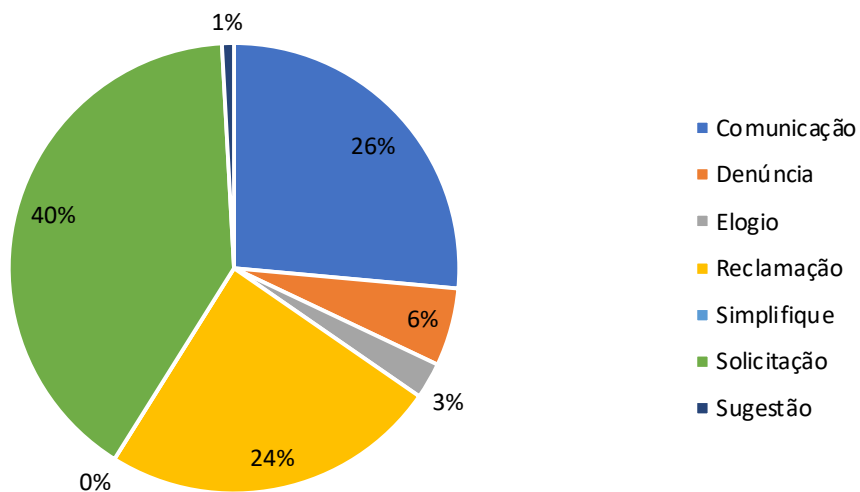
B.2 Apresentação dos resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências

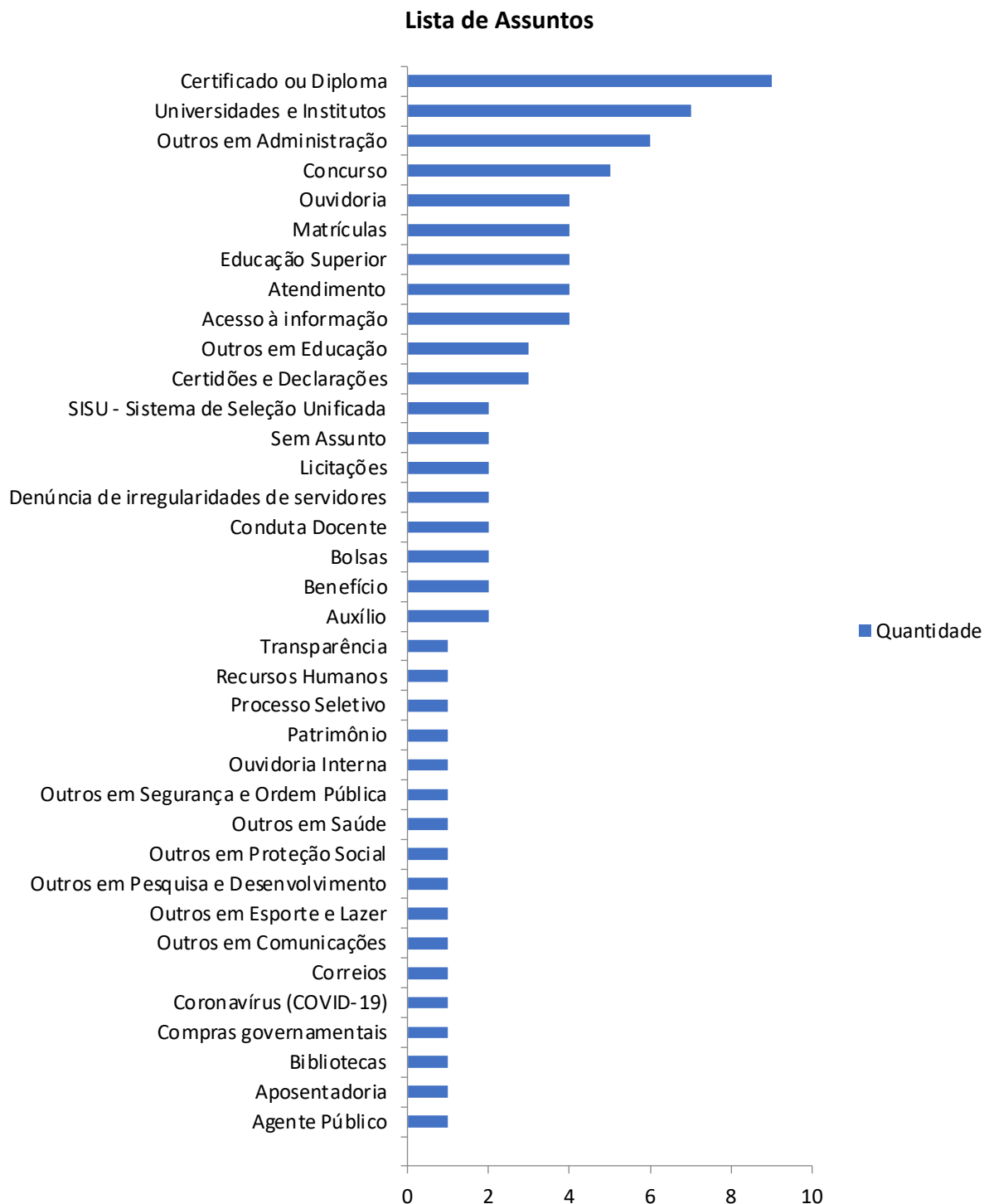
estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 696 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UFF no período foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



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

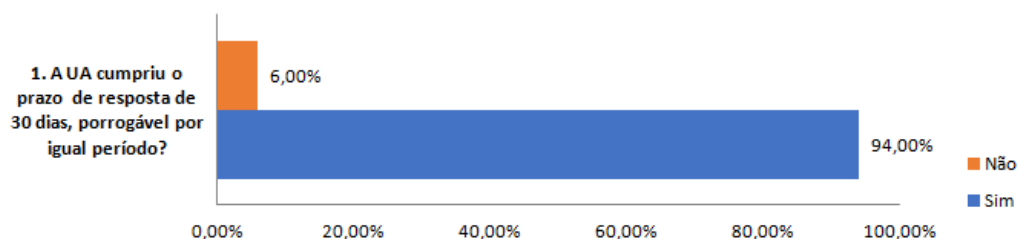
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	27
Acesso a informação	
Coronavírus (COVID-19)	
Cota	
Denúncia de irregularidade de servidores	
Educação Superior	
Outros em Administração	
Outros em esporte e lazer	
Outros em proteção social	
Ouvidoria	
Recursos Humanos	
Universidades e Institutos	
Denúncia	5
Cotas	
Ouvidoria	
Elogio	3
Agente público	
Biblioteca	
Universidade e Institutos	
Reclamação	24
Acesso à informação	
Aposentadoria	
Atendimento	
Auxílio	
Bolsas	
Certidões e Declarações	
Certificado ou Diplomas	
Conduta docente	
Correios	
Denúncia de irregularidades	
Educação Superior	
Matrículas	
Outros em Administração	
Outros em Educação	
Transparência	
Universidade e Institutos	
Simplifique	0

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitação	40
Acesso à informação	
Atendimento	
Benefício	
Bolsas	
Certidões e Declarações	
Certificado ou Diplomas	
Compras Governamentais	
Concursos	
Cotas	
Educação Superior	
Licitações	
Matrículas	
Outros em Administração	
Outros em Comunicação	
Outros em Educação	
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	
Ouvidoria	
Ouvidoria Interna	
Patrimônio	
Processo Seletivo	
SISU- Sistema de Seleção Unificada	
Universidade e Institutos	
Sugestão	1
Concurso	
TOTAL DA AMOSTRA	100

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo apresentada a síntese das respostas a seguir³:

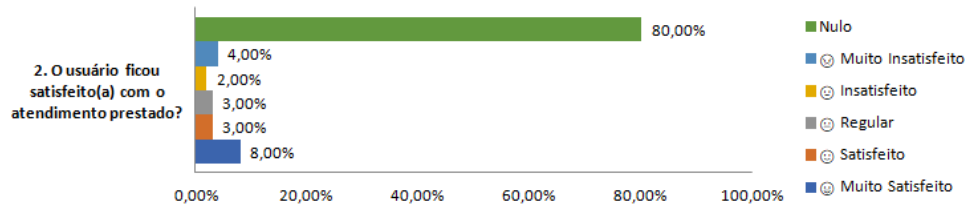
Pergunta 1



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

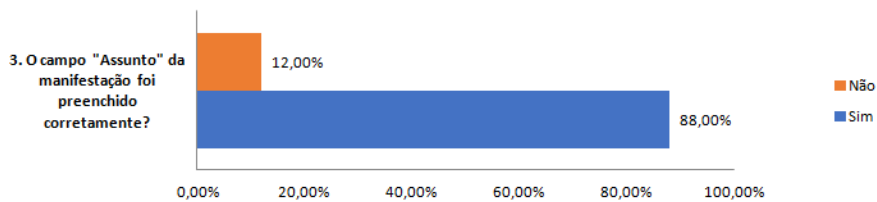
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 97 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 3 manifestações fora do prazo, sendo estas 1 comunicação, incluída a prorrogação de 30 dias, e 2 solicitações.

Pergunta 2

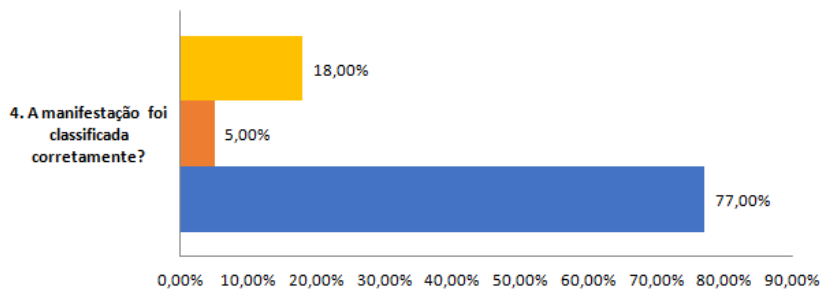


No gráfico acima, é revelado que 80% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, o que prejudica a avaliação deste item. Das que foram respondidas, 55% ficaram entre muito satisfeitos ou satisfeitos com a resposta.

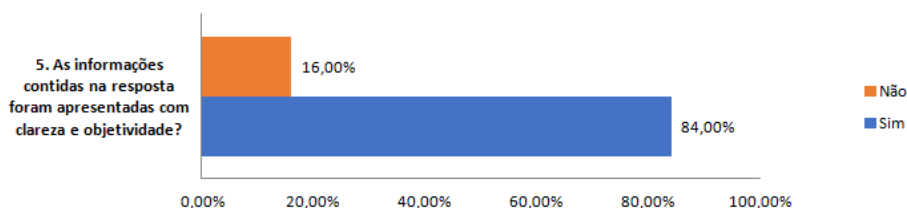
Pergunta 3



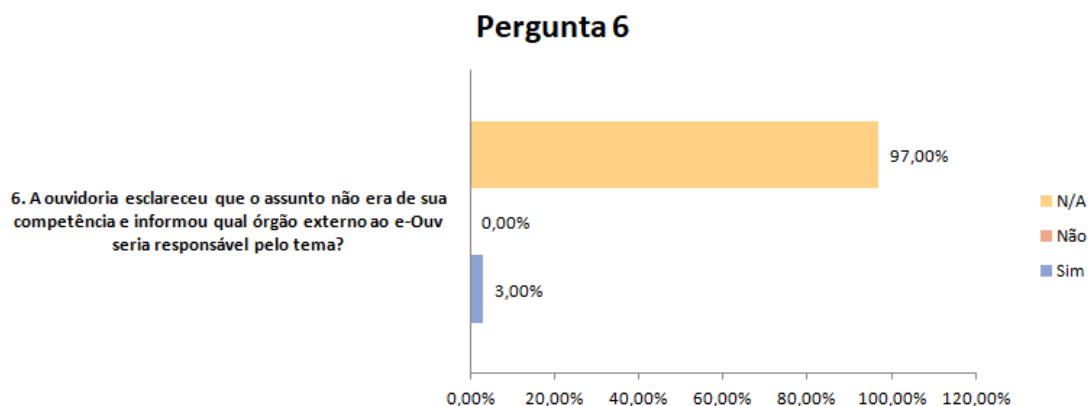
Pergunta 4



Pergunta 5

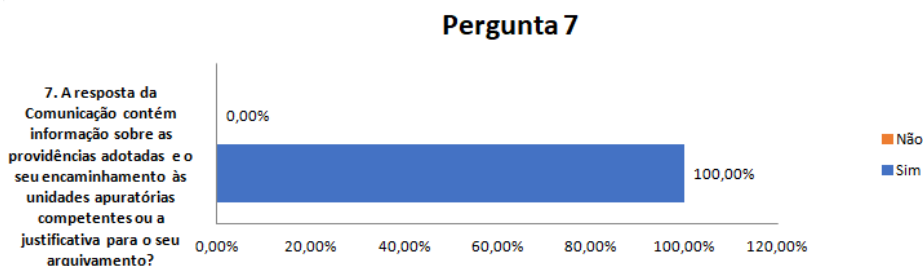


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Ressalta-se apenas o desempenho bom acerca do preenchimento do campo Assunto pela ouvidoria bom como o tratamento para a classificação das manifestações.

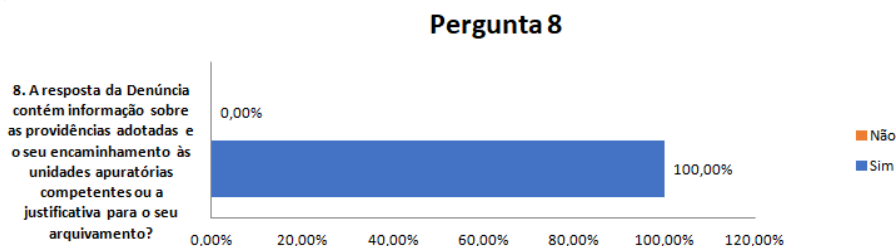


No gráfico da Pergunta 6 é mostrado que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria. Do quantitativo restante, em 3% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, e prestou as informações adequadas de como o manifestante deveria proceder.

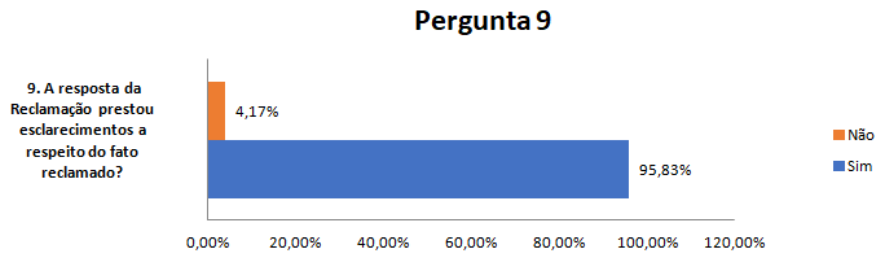
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



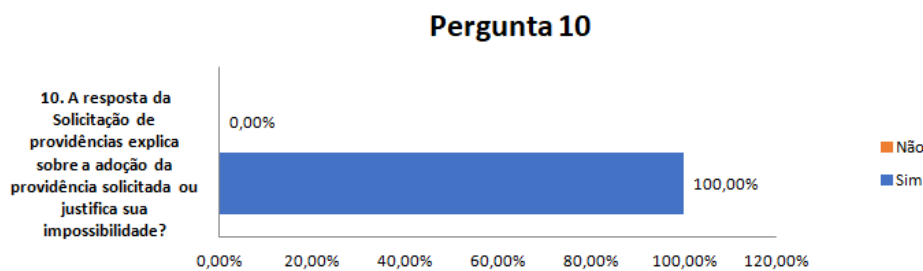
As denúncias anônimas são classificadas pelo sistema como comunicações, pois as mesmas não possibilitam resposta ao manifestante, porém as mesmas recebem tratamento pela ouvidoria. Verifica-se que as mesmas receberam o tratamento adequado pela UA em avaliação.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, todas foram consideradas aptas, e apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.

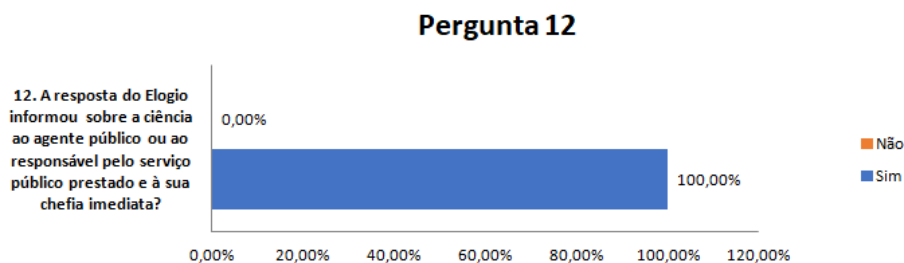


O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamações, apenas 1 (4,17%) não apresentou os devidos esclarecimentos ao cidadão. Na avaliação geral foi revelado que, dentre as vinte e quatro reclamações selecionadas inicialmente, cinco não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação. Tais manifestações foram consideradas parcialmente adequadas em suas avaliações e a classificação mais adequada encontra-se na coluna justificativa do ANEXO I.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 40 solicitações selecionadas inicialmente, todas se coadunavam com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, todas atendiam perfeitamente ao questionamento do cidadão.

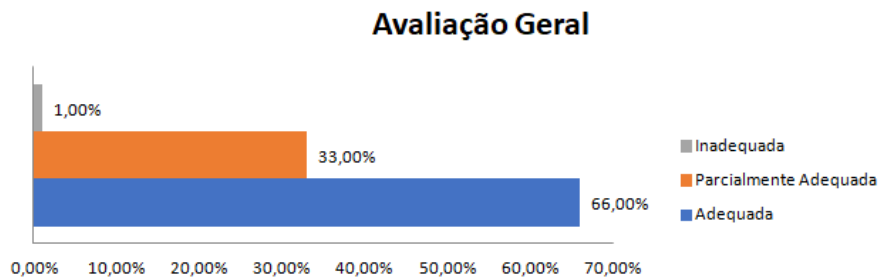
Na avaliação geral foi revelado que, a única sugestão (Pergunta 11) selecionada fornecia a resposta acertada pela autoridade competente.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre os três elogios selecionadas inicialmente, todos se enquadravam como elogio. O gráfico da Pergunta 12 esboça o bom desempenho da unidade, em que todas as três manifestações a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público.

Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (Pergunta 13).

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:



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho bom – de 66% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Ressalta-se que as manifestações classificadas como parcialmente adequadas, em sua maioria (22 de 33), foram classificadas desta forma por utilização de siglas sem especificação.

Finalmente, no Anexo I é mostrada a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a CGU e a UA.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício N° 5165/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, de 13/04/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 25/04/2022, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício N° 5165/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, datado de 28/04/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Universidade Federal Fluminense

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: atualizar o regimento interno no que se refere ao tratamento das denúncias, conforme Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021	Revisar o Regimento Interno, atualizado, contendo item específico sobre o tratamento de denúncias, em atendimento ao Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021, e enviar para aprovação nos Conselhos Superiores da UFF, com posterior publicação e divulgação aos usuários.	Até o final de Outubro/2022.	Em andamento	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: regulamentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017 (20 dias para tratamento).	Produção e publicação de um Manual da Ouvidoria, onde se pretende apresentar todos os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, para conhecimento dos usuários e das áreas de tratamento.	Até o final de Outubro/2022.	Em andamento	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 3: 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 resolatividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; além de permitir respostas em lote, quando as mesmas possuem teor parecido, prorrogação de prazos, acompanhamento da tramitação dos processos registrados.	Avaliar os cenários em que o uso do módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR pode acrescentar melhoria na tramitação das demandas na UFF, considerando as especificidades da estrutura descentralizada da Universidade, com mais de 900 áreas de tratamento, a maioria delas não demandada com frequência por manifestações de ouvidoria ou acesso à informação e gerenciadas por servidores em cargos temporários.	Até o final de Dezembro/2022.	Em andamento	Para o usuário: redução no tempo de resposta. Para os servidores e gestores: redução no tempo de distribuição e recebimento das manifestações.
Recomendação 4: atualizar o sítio eletrônico da UFF a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade.	Manter atualizadas as informações sobre legislação, relatórios e outras atividades da Ouvidoria, em cumprimento das regulamentações legais e às normas de transparência.	Abril/2022	Atendida	Para o usuário: maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social. Para servidores e gestores: divulgação das atividades executadas pela unidade e possível redução de encaminhamentos de demandas que deveriam ir para outras unidades.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 5: promover o adequado tratamento das manifestações, evitando e/ou especificando as siglas, encaminhando os elogios ao servidor ou prestador de serviço além de enviá-lo à chefia imediata, atentando à prorrogação de prazos no Fala.BR, a fim de que as manifestações sejam respondidas dentro do prazo e observar o teor das manifestações e reclassificá-las quando couber.	Adotar os procedimentos para minimizar as inconsistências verificadas no tratamento de parte das manifestações da ouvidoria.	Abril/2022	Atendida	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação às respostas das manifestações. Para os servidores e gestores: melhor qualidade e efetividade na gestão da informação e facilidade para execução de controles internos da atividade.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação à Recomendação III - **utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR**, a UA fez a proposta de avaliar as situações em que o uso do módulo pode acrescentar melhoria na tramitação das demandas na UFF, considerando a estrutura descentralizada dos serviços da Universidade, que possui 450 setores administrativos, conforme SIORG, que somados a 177 Cursos de Graduação, e a 352 Programas de Pós-Graduação, totalizam 979 áreas de prestação de serviço ao usuário, em contraste com o volume anual de manifestações de 800 a 900 registros/ano, concentradas em áreas específicas. Foram iniciadas reuniões com as áreas para alinhamento deste processo, sendo já cadastradas inicialmente no Fala.BR às áreas de apuração (auditoria, comissão de ética e correição). A UA identificou a necessidade de uma implantação gradual e da instrumentalização do fluxo interno para que a utilização do sistema seja efetiva. Atualmente, consideram que o uso do e-mail exclusivo, ouvidoria@id.uff.br, confere a agilidade necessária ao cumprimento dos prazos regulamentares das atividades. Reconhecem os riscos inerentes ao uso dos e-mails dos gestores de todas essas áreas citadas, e se propõem a analisar a viabilidade do procedimento de triagem em algumas áreas centrais mais demandadas e nas áreas de correição (Auditoria técnica, Comissão de Ética da UFF e Gerência de Procedimentos Disciplinares), que tratam das demandas mais críticas em relação à proteção dos demandantes. Também se propuseram a verificar o grau de risco/benefício na manutenção do procedimento atual na tramitação para as outras áreas de apuração e tratamento.

Faz-se necessário atentar-se que é necessário justificar, para CGU, anualmente, quanto aos requisitos de segurança, rastreabilidade e resolutividade do sistema utilizado:

Conforme, art. 19 § 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo de triagem e tramitação, 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.

A UA encaminhou a minuta do Regimento Interno, em que consta também o fluxo das manifestações para aprovação do Conselho Universitário (CUV) e estão aguardando a aprovação pelo órgão colegiado.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a OGU realizará o monitoramento de providências, trimestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das cinco recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.