

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

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

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

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

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**NELTON MARTINS YIN FILHO**  
Superintendente CGU/AL

**SERGIO MORAES STUDART**  
NAOP/AL - Coordenador

**SERGIO MORAES STUDART · SANDRA FRANCISCO DA SILVA**  
Equipe de Avaliação

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

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

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

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas

MUNICÍPIO: Maceió - AL

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

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

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a dezembro de 2021

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas - UFAL, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2001.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A unidade apresentou uma gestão regular de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de dispor de um Regimento Interno exclusivo para atividades da Ouvidoria, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Recebimento de denúncias por unidades organizacionais apuratórias e não encaminhamento à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR;
- b) Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- c) Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante;
- d) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria, com destaque para o encaminhamento de relatos de irregularidades para unidades organizacionais administrativas e/ou para manifestação do próprio denunciado; e
- e) Espaço físico inadequado para atendimento presencial

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

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, estabelecendo fluxo adequado de tratamento das manifestações;
- II. utilizar a Plataforma Fala.BR para registro das manifestações recebidas por outras unidades do órgão;
- III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. realizar procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos de encaminhamento de denúncias exclusivamente para unidades apuratórias;
- V. adequar as respostas às manifestações de ouvidoria, inclusive o registro dos motivos de eventual arquivamento; e
- VI. realizar tratativas junto à alta gestão da UFAL com a finalidade de promover a disponibilização de local seguro e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade ao atendimento aos usuários.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>I. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>5. UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>10</b>
<b>6. RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1. BOAS PRÁTICAS.....</b>	<b>10</b>
6.1.1. Implantação de um Regimento Interno exclusivo da Ouvidoria.....	11
<b>6.2. INCONSISTÊNCIAS OBSERVADAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>11</b>
6.2.1. Recebimento de denúncias por unidades organizacionais apuratórias e não encaminhamento à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR. ....	11
6.2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
6.2.3. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes.....	15
6.2.4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria .....	15
6.2.5. Encaminhamento de relatos de irregularidades para unidades organizacionais administrativas e/ou para manifestação do próprio denunciado.....	16
6.2.6. Preenchimento inadequado do campo “Demanda Resolvida?” .....	17
6.2.7. Arquivamento de manifestação sem o envio à unidade de apuração.....	17
6.2.8. Espaço físico inadequado para atendimento presencial .....	18
<b>7. RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>20</b>

<b>APÊNDICES.....</b>	<b>21</b>
<b>APÊNDICE A: INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>21</b>
A.1 Informações Gerais.....	21
A.2 Competências.....	21
A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor .....	22
A.4 Normativos Internos .....	23
A.5 Equipe e Estrutura Física .....	23
A.6 Canais de Atendimento.....	24
A.7 Sistemas Informatizados .....	25
A.8 Fluxo Interno de Tratamento .....	25
A.9 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	26
A.10 Temas e Órgãos Internos Demandados.....	26
A.11 Entidades Vinculadas.....	27
A.12 Carta de Serviços.....	28
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	28
A.14 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	29
A.15 Dados do Painel Resolveu .....	29
<b>APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>31</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	31
B.2 Apresentação dos Resultados.....	34

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CEP:** Comissão de Ética Pública

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**UFAL:** Universidade Federal de Alagoas

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

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

**NAOP:** Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção

**OG:** Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Alagoas

**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

## I. APRESENTAÇÃO

---

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## 2. OBJETO

---

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

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

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

### 3. OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

### 4. METODOLOGIA

---

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas com base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 constantes da Plataforma Fala.BR.

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

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

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

## 5. UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA, é a **Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas – UFAL (OG)**, 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 OG atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982/2019.

Cabe destacar que a OG também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Fala.BR.

A equipe é formada pelo Ouvidor e quatro analistas em ouvidoria, todos servidores e com experiência em atividades de ouvidoria.

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

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

---

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

### 6.1. Boas Práticas

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

### 6.1.1. Implantação de um Regimento Interno exclusivo da Ouvidoria.

A OG implantou o Regimento Interno da Ouvidoria, através da RESOLUÇÃO Nº 47/2021-CONSUNI-UFAL, de 08 de junho de 2021.

Trata-se de um regimento que vincula a Ouvidoria diretamente à Reitoria resguardada sua independência funcional e de ação, é o órgão de assessoramento superior do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) e da Reitoria, em questões de natureza administrativa e acadêmica que envolvam o interesse dos segmentos Docente, Técnico-Administrativo e Discente, bem como os da comunidade externa que guardem relação com a Universidade.

Determina, dentre outros, o seguinte objetivo: auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor, bem como as competências da Ouvidoria, além de dispor, em seu artigo 13, que “A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria Geral cumpra as suas funções e finalidades, inclusive para que o exercício de atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.”

Ter um Regimento próprio institui na organização a importância e a autonomia da Ouvidoria resguardando sua independência funcional e de ação e formaliza como órgão de assessoramento superior do Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL) e da Reitoria, além de criar uma cultura organizacional de fomento às atividades de ouvidoria.

## 6.2. Inconsistências observadas no âmbito da Ouvidoria

### 6.2.1. Recebimento de denúncias por unidades organizacionais apuratórias e não encaminhamento à Ouvidoria para registro na Plataforma Fala.BR.

Não há um fluxo formalmente instituído para que manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Em resposta a solicitação para descrever os canais de atendimento referentes à Comissão de Ética Pública, corregedoria ou qualquer outro que exista, a OG informou que:

*“No âmbito da Corregedoria, após análise inicial da demanda, se for constatada inexistência de irregularidade funcional passível de enquadramento na Lei 8.112/90, a Corregedoria pode encaminhar o processo para a Ouvidoria, caso entenda por sua competência.”*

*“A CESP (Comissão de Ética do Serviço Público) pode apurar, mediante denúncia ou de ofício, as condutas em desacordo com as normas éticas pertinentes e recomendar o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação, capacitação e treinamento sobre as normas de ética e disciplina. Não existe fluxo formal definido quando as demandas são encaminhadas diretamente para Corregedoria ou CESP.”*

Desse modo, observa-se que no âmbito da UFAL tanto a Corregedoria quanto a Comissão de Ética recebem diretamente denúncias, as quais não são registradas na Plataforma Fala.BR e, logo, não são de conhecimento da Ouvidoria. Ademais, a OG pontuou que “Atualmente os setores mencionados não enviam à ouvidoria os seus registros ou listagens.”

Inicialmente, tal prática vai de encontro o disposto no Decreto nº 9.492/2018, que dispôs sobre a utilização da Plataforma Fala.BR para o registro das manifestações de autoria dos cidadãos. Senão veja-se:

*Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.*

Em relação ao procedimento em si, a Portaria CGU nº 581/2021 é clara ao dispor sobre a atuação das unidades internas no caso de recebimento de manifestações:

*Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:*

*I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e*

*II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.*

*§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:*

*I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e*

*II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.*

*§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.*

*§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria. (grifo nosso)*

*Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.*

*(...)*

*Art. 85. O relato de irregularidades deverá ser dirigido à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e distribuição às áreas de apuração competentes.*

*Parágrafo único. No caso de inexistência de unidade organizacional de ouvidoria, os relatos de irregularidades deverão ser dirigidos à unidade administrativa interna diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria, nos termos do inciso II do art. 6º do Decreto nº 9.492, de 2018.*

*Art. 86. Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correccional do órgão ou entidade deverão ser imediatamente encaminhados à respectiva unidade de ouvidoria competente,*

*sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.*

*Parágrafo único. As unidades correcionais orientarão o informante acerca do canal competente para o recebimento de relatos de irregularidades, nos termos do que dispõe o art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019 (grifo nosso).*

*Art. 87. O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico por meio da opção “denúncia” da Plataforma Fala.BR.*

Por fim, o procedimento observado na UFAL contraria o que determina o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 4º, no tocante especificamente ao recebimento de denúncias:

*Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.*

*§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.*

*(...)*

*§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.” (grifo nosso)*

### **6.2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.**

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o e-mail para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFAL, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Consultada quais as ferramentas usadas na comunicação entre esta Ouvidoria e as áreas responsáveis na solicitação de informações e tomada de providências, bem como no encaminhamento das manifestações para a área de apuração, a OG respondeu: “Os registros na plataforma Fala.Br tramitam internamente por e-mail, exceto encaminhamentos de denúncias ou comunicação com conteúdo de denúncia, os quais são enviados à Corregedoria ou Comissão de Ética através de processo administrativo gerado pelo SIPAC.”

Ademais, os sistemas utilizados pela Ouvidoria são: **SIPAC (Sistema Integrado de Gestão)**, que é utilizado para abrir um processo em caso denúncia e **Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)**. Não existe intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC. Conforme informado, para a comunicação e solicitação de informações às unidades, a ouvidoria utiliza o e-mail, contrariando o que determina a Portaria CGU nº 581/2021 em seu art. 19:

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

*(...)*

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

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

Nessa esteira, 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, 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.*

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

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

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

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

### 6.2.3. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante

Conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram, como segue:

*“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).”*

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.”*

Desta feita, conforme já relatado, as denúncias são encaminhadas à Corregedoria e à Comissão de Ética, pela ouvidoria, via SIPAC - ferramenta de tramitação de comunicações utilizada pela Universidade, ou seja, a ouvidoria realiza a extração de manifestações da Plataforma Fala.BR, e posteriormente encaminha os dados extraídos para as unidades de apuração pelo SIPAC. Sendo esse, um procedimento que não permite o registro de todos os acessos realizados e, ainda, traz consigo o risco de exposição de dados do manifestante e do conteúdo da manifestação.

No entanto, o tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.

Ademais, esse procedimento apresenta-se precário, por não dispor de requisitos de segurança e rastreabilidade de modo a proteger as informações recebidas e, ainda, descumpra a exigência de que os elementos de identificação do denunciante sejam fornecidos quando a unidade apuratória declarar que tais dados são indispensáveis à análise dos fatos relatados na denúncia, uma vez que o SIPAC não dispõe de ferramenta para se realizar a pseudonimização das denúncias.

Por fim, identificou-se o encaminhamento de denúncias à unidade organizacional do denunciado para ciência e manifestação dele, o que descumpra o disposto no Decreto nº 10.153/2019, que exige o encaminhamento de forma pseudonimizada apenas para às unidades de apuração competentes. Este item será tratado em achado específico deste relatório.

### 6.2.4. 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 240 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos 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 regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade da UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

### **6.2.5. Encaminhamento de relatos de irregularidades para unidades organizacionais administrativas e/ou para manifestação do próprio denunciado.**

A partir da avaliação feita no tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que grande parte desta, NUPs de comunicação e de denúncia, foram encaminhados para PROGRAD ou CEDU (unidades de execução administrativa) e não foram encaminhados para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética, descumprindo assim o que determina a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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

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

...

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

E do mesmo modo descumpriu o Decreto nº 10.153 de 3 de dezembro de 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.*

...

*§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o **posterior envio aos órgãos de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º.” (grifo nosso)*

Destaque-se, como agravante, que as manifestações além de não terem sido encaminhadas aos setores apuratórios competentes, foram dirigidas à unidade organizacional do denunciado para ciência e manifestação dele. Manifestações essas, arquivadas nas respostas conclusivas na Plataforma Fala.BR.

Assim, resta claro que a Ouvidoria descumpriu os procedimentos normativos por realizar diligências, e ainda, considerando aptas as denúncias ou comunicações de irregularidades, o encaminhamento deveria ter sido realizado de forma pseudonimizada apenas para às unidades de apuração competentes, quais sejam: setor de correição e comissão de ética.

#### 6.2.6. Preenchimento inadequado do campo “Demanda Resolvida?”

No tratamento das manifestações no Fala.BR, das 100 analisadas, 35 manifestações (comunicações, denúncias, reclamações e solicitações) foram concluídas com a resposta “Sim” para o item “Demanda Resolvida?”, quando a informação deveria ser “Não”, uma vez que, em análise do teor, não há comprovação de que as demandas tiveram decisão administrativo final, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017.

Destacam-se, por exemplo, as seguintes as manifestações de Reclamação:

- a) Reclamação 1: *“Assim, como a situação está em andamento pelos setores destinatários...”*;
- b) Reclamação 2: a resposta conclusiva da ouvidoria remete ao IEFE, que cita a perda do objeto, em virtude dos anexos 02 e 03, que não foram disponibilizados; logo, não há como identificar se a demanda foi resolvida e o manifestante atendido;
- c) Reclamação 3: a resposta da SECS – Secretaria dos Conselhos Superiores, constante do despacho conclusivo da OG, informa que *“O processo na íntegra foi encaminhado virtualmente à direção da FDA/UFAL para imediato conhecimento e consequente manifestação”*; portanto, a demanda não está resolvida;
- d) Reclamação 4: *“Encaminhamos a declaração (documento anexo) contida no processo Proc 23065.016429/2020-33, para preenchimento e assinatura, assim como a Nota Técnica para conhecimento, a fim de darmos continuidade aos trâmites”*, e na resposta conclusiva: *“2. Como a situação já está sendo resolvida pelo Dap”* a demanda não está resolvida.

#### 6.2.7. Arquivamento de manifestação sem o envio à unidade de apuração

Em duas manifestações do tipo Comunicação, a ouvidoria, embora tenham sido constatados elementos para habilitar a denúncia, uma vez que, em sua análise, considerou as manifestações como “Apta”, optou por arquivá-la. Seguem:

- a) Comunicação: denúncia anônima recebida pela ouvidoria como apta, relata que determinada professora *“está replicando discurso de ódio pró-fascismo, além de teorias da conspiração, em redes sociais, bem como ofendendo usuários e desejando a prisão deles”*, foi recebida pela ouvidoria como apta. Entretanto após receber esclarecimentos da docente, chegou à seguinte conclusão: *“Segundo análise da Ouvidoria-Geral não percebemos nenhum ilícito ou algum fato que pudesse responder por algum procedimento administrativo disciplinar ou de natureza similar.”*, decidiu arquivar a comunicação, apesar de considerá-la apta, sem o envio para a Unidade de apuração.
- b) Comunicação: denúncia anônima recebida pela ouvidoria como apta, relata conduta inapropriada, assédio moral bem como descumprimento dos prazos determinados pela instituição de um determinado Professor. A ouvidoria concluiu: *“Não há elementos mínimos necessários para dar andamento na demanda.”*, considerou que a demanda não estava resolvida, arquivou a manifestação sem dizer isso na resposta conclusiva.

Nos dois exemplos, embora a ouvidoria tenha considerado a demanda como apta, procedendo com este registro na Plataforma Fala.BR, a UA arquivou as comunicações sem o envio à unidade de apuração competente, seja correição ou comissão de ética, realizando diligências junto aos denunciados para que estes se manifestem, o que é vedado pela Portaria CGU nº 581/2021, a saber:

*“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).*

Ademais, o motivo do arquivamento de manifestações deve ser objeto de registro, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018 e, ainda, na Portaria CGU nº 581/2021, a saber:

*Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.*

### **6.2.8. Espaço físico inadequado para atendimento presencial**

Foi realizado questionamento à UA sobre a disponibilidade e a adequabilidade das instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial.

Em resposta ao questionamento, a Unidade informou que a estrutura física (instalações) disponibilizada pelo órgão não é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria: *“O setor não tem uma estrutura eficiente, por exemplo, não temos uma sala confidencial para atender os usuários. A mobília do setor é antiga e o local de atendimento é pequeno.”*

Analisando-se o exposto na resposta da UA à luz do estabelecido nos artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, constata-se que as condições de atendimento presencial da Ouvidoria não estão adequadas quanto às condições de acessibilidade, privacidade e resguardo dos usuários manifestantes. Reproduzem-se, in verbis, os citados artigos:

*Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.*

*Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:*

*I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;*

*II - resiliência no trato de situações não previstas;*

*III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e*

*IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.*

*Art. 10. As unidades do SisOuv oferecerão ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado.*

Especificamente para o recebimento de denúncias via atendimento presencial, o Decreto nº 10.153/2019 também alude ao tema da seguinte forma:

*Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.*

*Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.*

## 7. RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal de Alagoas - UFAL:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estabelecendo fluxo adequado de tratamento das manifestações, incluindo a recepção das denúncias por áreas apuratórias e posterior encaminhamento à ouvidoria;
- II. utilizar a Plataforma Fala.BR para registro das demandas recebidas por outras unidades do órgão, em especial às denúncias recebidas pela Corregedoria e pela Comissão de Ética, conforme preceitua o Decreto nº 9.492/2018, o Decreto nº 10.153/2019 e a Portaria CGU nº 581/2021;
- III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. abster-se de realizar diligências. O fato de algumas denúncias terem chegado ao conhecimento do denunciado sem, contudo, estar em apuração, faz com que seja necessário estabelecer fluxos de tratamento, executando procedimentos de pseudonimização, de modo a reforçar todos os procedimentos de encaminhamento de denúncias com vistas à garantia do processo apuratório adequado, o qual se mantém restritas as informações recebidas, que serão de conhecimento do denunciado em rito específico de ampla defesa, sob pena de descumprimento das normas de proteção ao denunciante;
- V. realizar tratativas junto a alta gestão da UFAL com a finalidade de promover a disponibilização de local seguro e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade no atendimento;
- VI. realizar o envio das denúncias às unidades apuratórias competentes para tratamento, bem como adequar as respostas às manifestações de ouvidoria, inclusive o registro dos motivos de eventual arquivamento, bem como o preenchimento do campo “Demanda Resolvida”.

## 8. CONCLUSÃO

---

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

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

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conquanto sua recente criação. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, adequar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários e trazer mais segurança aos procedimentos bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

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

- I. melhoria no procedimento de tramitação de demandas entre os setores;
- 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 institua fluxo adequado aos preceitos normativos e se abstenha de enviar qualquer denúncia para manifestação do denunciado, ainda que considerada apta, ou mesmo para qualquer setor que não seja uma unidade de apuração;
- IV. que a ouvidoria faça o uso adequado do campo “Demanda Resolvida?”;
- V. que a ouvidoria promova ações adequadas às conclusões sobre o arquivamento de denúncias e comunicação, uma vez que considerando a demanda apta é cabível o envio ao setor de apuração; e
- VI. que a ouvidoria possa melhorar seu espaço físico.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

# APÊNDICES

## Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia sob Regime Especial do Poder Executivo
Data de criação	- UFAL: 25 de janeiro de 1961 - Ouvidoria: outubro de 2014
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ufal.br">ouvidoria@ufal.br</a>
Página na Internet	<a href="https://ufal.br/contato/ouvidoria">https://ufal.br/contato/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	-Fala.BR; -Presencial; -e-mail. -Telefone para orientações;
Endereço	Térreo da Reitoria, sala 113, Campus A. C. Simões - Av. Lourival Melo Mota, s/n, Cidade Universitária - Maceió - AL, CEP:57072-900
Telefone	(82) 3214-1908, 3214-1906
Ouvidor	Melchior Carlos do Nascimento <a href="mailto:melchior.nascimento@igdema.ufal.br">melchior.nascimento@igdema.ufal.br</a> servidor efetivo nomeado no cargo em 10/01/2021

### A.2 Competências

Na Universidade Federal de Alagoas (UFAL), a Ouvidoria-Geral (OG) foi implantada em outubro de 2014. Trata-se de um órgão de controle social que atua como um canal de comunicação entre o usuário dos serviços públicos e a Universidade, fomentando o exercício da cidadania e a melhoria contínua dos serviços prestados pela UFAL.

As atribuições serão detalhadas na RESOLUÇÃO Nº 47/2021-CONSUNI-UFAL que detalhou o Regimento Geral da UFAL. Nele é disposto o seguinte:

*Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral, com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade:*

*I. Receber e tratar a procedência de denúncias que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores de correição, bem como a comissão de ética para providências cabíveis, na forma da legislação em vigor;*

*II. Receber e tratar a procedência de reclamações que lhe forem formalmente dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, encaminhando-as aos setores para providências cabíveis, quando necessário;*

- III. Receber, encaminhar e acompanhar propostas feitas por membros das comunidades universitária e externa;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e de transparência institucional;
- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos no âmbito da Universidade;
- VII. Atuar como Serviço de Informação ao Cidadão nos termos da legislação em vigor, com orientação, atendimento, recebimento, processamento e acompanhamento dos pedidos de acesso à informação;
- VIII. Organizar e divulgar informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- IX. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados;
- X. Recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;
- XI. Propor a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento acadêmico e ou administrativo da Instituição;
- XII. Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- XIII. Apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário (CONSUNI/UFAL), devendo consolidar informações para subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento da prestação de serviços e para corrigir falhas institucionais eventualmente existentes;
- XIV. Desempenhar outras atribuições compatíveis e correlatas, desde que determinadas por autoridade competente ou pela legislação em vigor.

### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata 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. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

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

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

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

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

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

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

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

Haja vista o atual Ouvidor da UFAL ter sido nomeado em 10/01/2021, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo após recondução será até 09/01/2024, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

#### **A.4 Normativos Internos**

O Regimento Geral da UFAL (Resolução CONSUNI N° 55, de 06/10/2014; Portaria GR N° 1.401/2014, de 10/10/2014), em seus arts. 9º, 10º e 11º, dispõe sobre a implantação da Ouvidoria Geral da UFAL.

#### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e quatro técnicos administrativos divididos em:

- 01 Secretária Executiva - formação em Letras e Jornalismo. Atividades realizadas: atividades de cunho secretariais como: confecção de ofício, compras de material de expedientes e permanente, confecção do boletim de ocorrência mensalmente, confecção de atas, responsável pela recarga de toners, operadora do SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos) e do FALA.BR nas demandas de Ouvidoria quanto no Sistema de Informação ao Cidadão - SIC. Responsável pelo Plano de Maturidade e pelo questionário de avaliação da CGU.
- 01 Auxiliar em Administração - formação em Biologia. Atividades realizadas: responsável pelo Conselho de Usuários e pelas demandas da Ouvidoria como: denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique. Como também responsável pelas demandas do Sistema de Informação ao Cidadão, abertura de processos e auxilia nos trabalhos do Plano de Maturidade.
- 02 Assistentes em Administração - um com formação em Direito. Atividades realizadas: Operadora do e-Sic, responsável pela introdução do Conselho de Usuários da UFAL, confecção de processos e ofícios, auxilia nos trabalhos do Plano de Maturidade; e outro com formação em Economia. Atividades realizadas: Auxilia nos trabalhos do Plano de Maturidade, responsável

pelas respostas do usuário via e-mail, abertura de processo administrativo e responsável pelas demandas de denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação e simplifique.

Em resposta ao questionário informaram que a rotatividade de pessoal não é comum e que embora ainda não tenham sido iniciadas qualquer tratativa nesse sentido, a força de trabalho não é adequada: “ainda estamos carentes de recursos humanos.”

Foi informado também que apesar de contarem com equipamentos e sistemas suficientes, a estrutura física (instalações) disponibilizada pelo órgão/entidade não é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria, “O setor não tem uma estrutura eficiente, por exemplo, não temos uma sala confidencial para atender os usuários. A mobília do setor é antiga e o local de atendimento é pequeno”, contudo, estão com as tratativas da reforma setorial em andamento.

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

- Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico (apenas para orientações);

O acesso à Plataforma Fala.Br é bastante fácil a partir da página inicial da UFAL, com acesso via Ouvidoria.



The screenshot displays the website of the Universidade Federal de Alagoas (UFAL). At the top, there is a header with the 'gov.br' logo, a 'CORONAVÍRUS (COVID-19)' alert, and a link for 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. Below this, there are navigation links for 'Ir para o conteúdo', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. The main navigation bar includes 'Ufal', 'Estudante', 'Servidor', 'Transparência', and 'Acesso à Informação'. A secondary navigation bar lists 'Institucional', 'Ensino', 'Pesquisa e Inovação', 'Extensão', 'Comunicação', and 'Período Letivo Exce'. The 'Institucional' menu is expanded, showing options like 'Apresentação', 'Reitoria', 'Pró-Reitorias', 'Os Campi', 'Unidades Acadêmicas', 'Órgãos de Apoio', 'Conselhos Superiores', 'Comissões e Comitês', and 'Ouvidoria Geral'. The 'Ouvidoria Geral' page is active, featuring a breadcrumb trail: 'Página Inicial > Ufal > Institucional > Ouvidoria Geral'. The page title is 'Ouvidoria Geral' and the sub-header is 'O que é uma Ouvidoria Pública?'. The main text explains that the Ouvidoria Pública Federal is the instance for handling complaints, requests, and denunciations related to public policies and services. It also mentions that the Ouvidoria is responsible for providing information to citizens (SIC).

## A.7 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:



Caso a manifestação seja uma denúncia ou comunicação, utiliza-se o sistema SIPAC (Sistema Integrado de Gestão) para abrir um processo eletrônico com o objetivo de gerar um número de Processo. A tramitação para as unidades administrativas são feitas por e-mail. Utilizam, ainda, para análise e busca de informações, o SIGRH (Sistema de Gestão de Recursos Humanos).

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.BR e do Painel Resolveu. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA utiliza o seguinte fluxo por tipo de manifestação para o tratamento:

- **Reclamação e Solicitação:** recebimento da manifestação - análise do caso e identificação do setor responsável - solicitação de providências - setor demandado informa a impossibilidade de atendimento de forma justificada ou recebimento da resposta do setor - a OG encaminha a resposta conclusiva no Fala.BR no prazo de 30 dias mais 30 dias.
- **Sugestão:** recebimento da demanda - análise do caso e identificação do setor responsável - encaminhamento ao setor responsável - setor demandado encaminha a resposta conclusiva com a possibilidade de adoção ou a justificativa em virtude da impossibilidade de implementar a sugestão - resposta enviada ao usuário - a OG encaminha a resposta conclusiva no Fala.BR no prazo de 30 dias mais 30 dias.
- **Elogio:** recebimento do elogio - faz análise prévia - encaminha para o servidor e a chefia imediata - o elogio pode ser enviado para anotação funcional - resposta conclusiva ao usuário inserida no Fala.BR.
- **Denúncia e Comunicação:** recebimento da denúncia - análise prévia para avaliar hipótese de reclassificação da manifestação, arquivamento ou análise da existência de indícios de autoria e materialidade - encaminha para os setores de apuração (comissão de ética e corregedoria), no caso de haver indícios de autoria e materialidade - resposta conclusiva da OG registrada no Fala.BR.

- **Simplifique:** recebimento da demanda - análise do caso e identificação do setor responsável - encaminhar à unidade competente - a ouvidoria encaminhará resposta ao usuário por meio do Fala.BR.
- **Acesso à Informação:** recebimento da manifestação - análise do caso e identificação do setor responsável - solicitação enviada ao setor responsável - setor demandado responde - a OG analisa a resposta e avalia a necessidade de complementação por parte do setor - caso esteja completa, encaminha a resposta final no Fala.BR no prazo de 20 dias mais 10 dias. Caso o cidadão apresente recursos (1ª e 2ª instâncias) a equipe do SIC analisa e encaminha o recurso à autoridade hierarquicamente superior à que emitiu a decisão ou ao reitor, respectivamente - recebido o pronunciamento, analisamos a resposta e estando completa, encaminhamos ao usuário via Fala.BR no prazo de 5 dias.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar aos anteriores. Com o encaminhamento das demandas, a OG faz análise prévia das solicitações através da verificação de autoria e materialidade, caso a solicitação precise de alguma complementação, o setor faz este tipo de encaminhamento com o intuito de dirimir alguma dúvida ou solicitar informações adicionais. Lembrando que este procedimento atende todos os prazos cabíveis de acordo com as atribuições da OG. Para com isso, solicita-se o arquivamento interno conforme o caso ou o envio dos autos processuais aos setores competentes, priorizando sempre a agilidade do retorno ao requerente.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel Resolveu. Tais dados são utilizados para melhorar a tempestividade das respostas bem como para a elaboração do relatório anual da Ouvidoria.

Por fim, no Questionário de Avaliação foram mencionados os principais gargalos existentes atualmente na unidade e que prejudicam o bom andamento dos trabalhos: *“Os setores respondentes da UFAL, em algumas situações, têm agido de forma morosa no tocante aos atendimentos das manifestações.”*

## A.9 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que: *“Os dados são tratados de forma sigilosa, para atender as normativas da LGPD, LEI 13.709/18. No caso das denúncias, as tratativas são encaminhadas aos setores respondentes com a preservação dos dados sensíveis dos solicitantes.”*

## A.10 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação, existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. A OG alimenta diariamente uma planilha de controle de dados que auxilia na elaboração do relatório e consulta dos dados. Os assuntos mais demandados de acordo com o Relatório Anual de 2020 são: nomeações, vagas, vacâncias, processos seletivos, dimensionamento de vagas.

Entretanto, em consulta ao Painel Resolveu? temos uma melhor visão com a classificação por assuntos, e podemos ver que os mais demandados, para o período em análise, 31 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, estão representados a seguir:



### A.11 Entidades Vinculadas

A UA não mantém algum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados porque não há unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas.

## A.12 Carta de Serviços

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

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio da UA, verifica-se que o acesso é bem fácil através do link: <https://servicos.ufal.br/categorias> (também acessível em <https://www.gov.br/pt-br>). A carta de serviços está dividida em 13 categorias, cada uma com seus respectivos serviços:

- Administração Central
- Ensino
- Assistência Estudantil
- Biblioteca
- Comunicação
- Extensão
- Pesquisa
- Financeiro
- Infraestrutura
- Pessoal
- Processos Seletivos
- Tecnologia da Informação
- Ouvidoria

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

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

## A.14 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria não mantém algum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, alegando que “esses tipos de trabalhos são sigilosos.”

A Ouvidoria não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

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

A Ouvidoria não realiza algum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade.

A UA informou ainda que não há utilização de dados dos sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações.

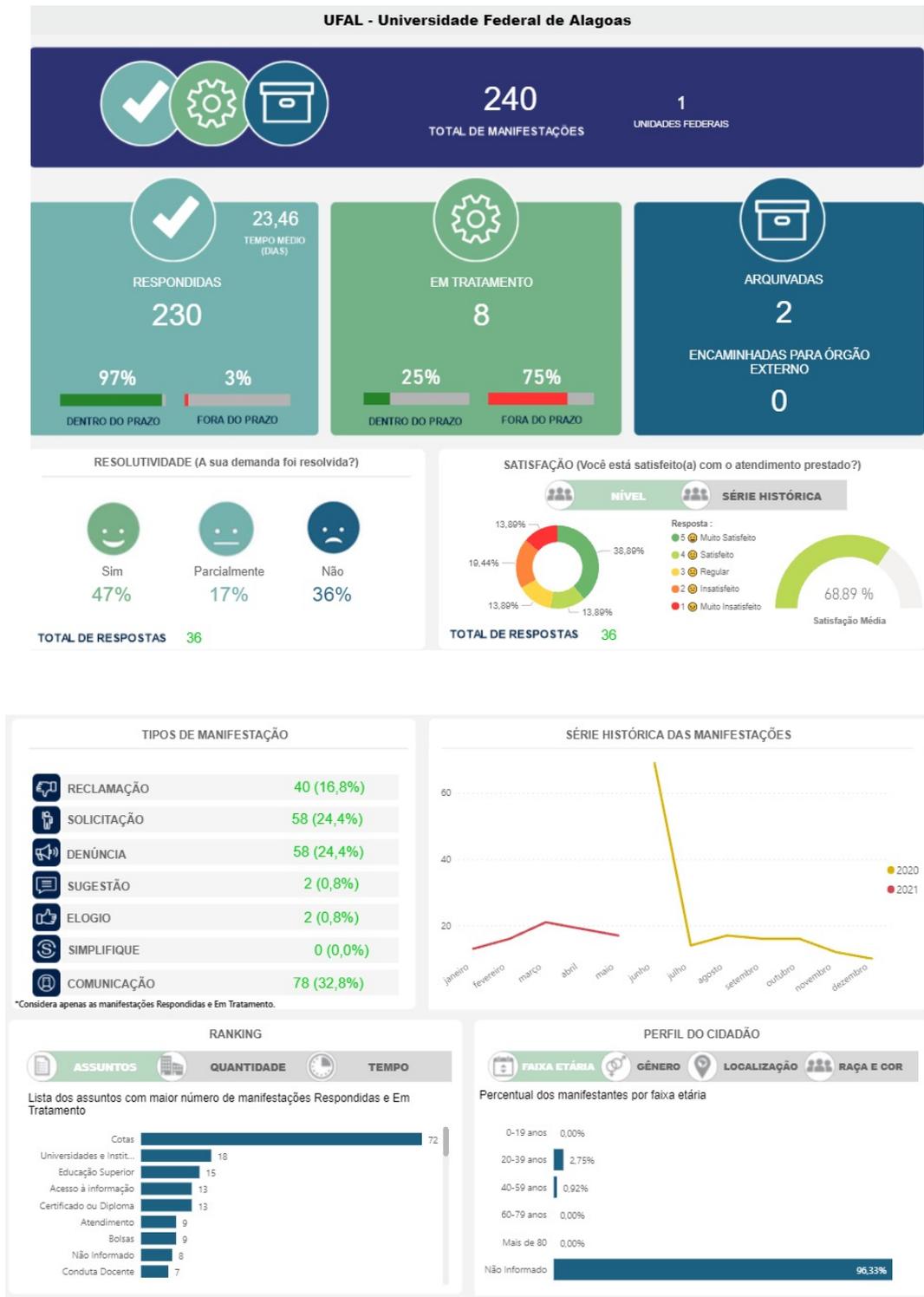
Por meio da participação nos Comitês de Governança da Universidade, além do Conselho Universitário, existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão/entidade para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação de serviços oferecidos pelo órgão/entidade. Participam todos os Pró-Reitores, Superintendente da SINFRA, Diretor de Tecnologia, Auditor e Reitor e Vice-Reitor. A interação se dá por meio de reuniões ordinárias com frequência bimestral e as reuniões extraordinárias através da urgência da situação. O procedimento ocorre por meio de abertura de processo destinado ao presidente do Comitê de Governança ou do Conselho Universitário, nele constando a solicitação de inclusão da pauta do tema a ser discutido no âmbito daquela reunião.

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 UA informou que participou da realização da minuta do Plano de Dados Abertos junto com os servidores da Pró-Reitoria de Gestão Institucional.

## A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no site <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 Universidade Federal de Alagoas - UFAL e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



## Apêndice B: Relato da Análise da Amostra

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

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

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra 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 **230** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	76
Denúncia	58
Elogio	2
Reclamação	37
Simplifique	0
Solicitação	55
Sugestão	2
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 240, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/05/2020 a 30/04/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que cada tipo de manifestação fosse contemplada em pelo menos uma situação, no caso do percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, `ORDEM.EQ()` e `ALEATÓRIO()`.

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

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

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

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

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza 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, sendo isso um ponto importante a ser analisado, considerando que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

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

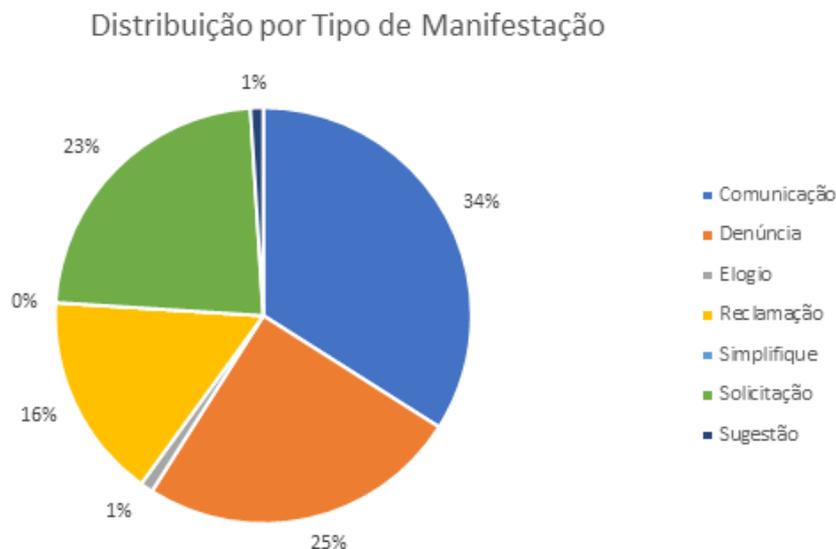
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e 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?*

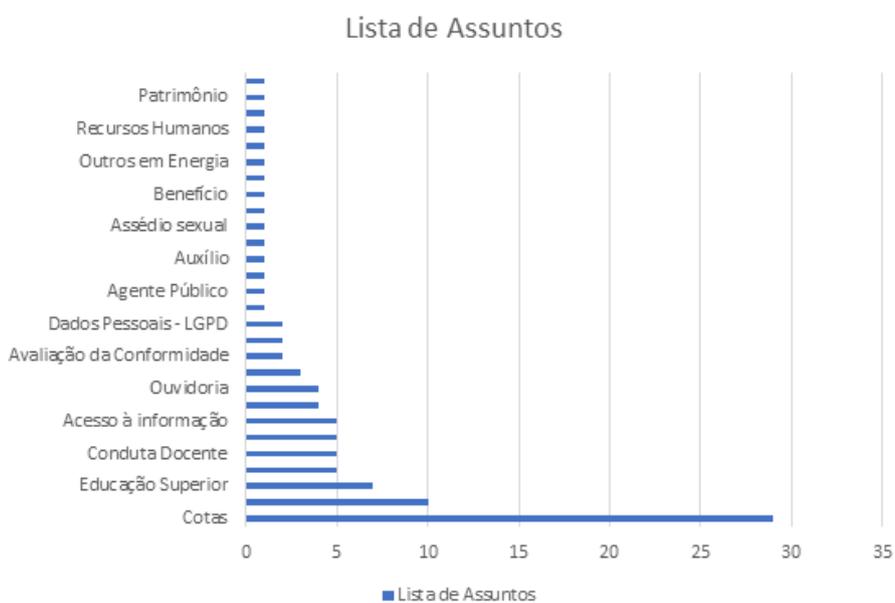
## B.2 Apresentação dos Resultados

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 constantes do Fala.BR, no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 240 manifestações, sem duplicidade.

No total das manifestações recebidas pela UFAL no período supracitado, foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



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



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:

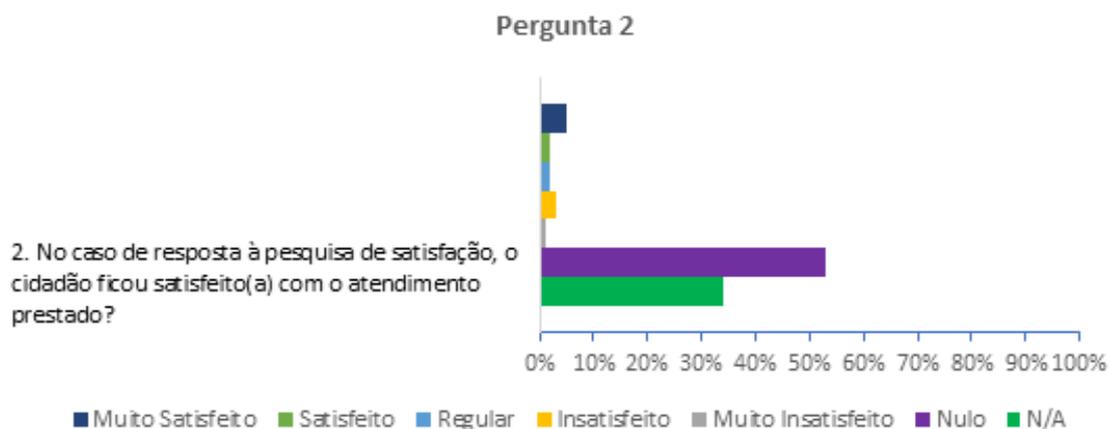
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<b>Comunicação</b>	34
Reclamação sobre reconhecimento de fazer jus a certificado Reclamação sobre modelo de avaliação de curso de mestrado Reclamação sobre processo seletivo de Doutorado Reclamação sobre modelo adotado para aulas on-line no curso de enfermagem Denúncia quanto a atividades externas de Professor que recebe dedicação exclusiva (quatro) Reclamação de calúnia, difamação e constrangimento no tratamento de uma Unidade Denúncias de burla na regra de cotas da Universidade (dez) Reclamação sobre cobrança abusiva e desnecessária pela UFAL em certificados Denúncia de Professor que está replicando discurso de ódio pró-fascismo, além de teorias da conspiração, em redes sociais Reclamação de dificuldade em conseguir entrar em contato com uma Unidade Denúncia de descumprimento de Resolução do CONSUNI/UFAL Reclamação de suspensão de avaliação de Processos de Reconhecimento de Diplomas estrangeiros Denúncia de conduta inapropriada, assédio moral, de Professor Solicitação de impugnação de edital Denúncia de descumprimento, por parte do aluno, nas regras de Bolsa (duas) Denúncia de telefonemas falsos recebidos a respeito de plano de previdência Denúncia de “pôr acesso de informação judicial” Reclamação e solicitação de esclarecimentos a respeito de baixíssima oferta de disciplinas durante o PLE na Faculdade de Direito de Alagoas (FDA) Denúncia no ‘processo seletivo’ para professor substituto no instituto de química e biotecnologia (IQB) da ufal Denúncia de assédio sexual por parte de aluno Reclamação de negligência ao direito da pessoa com Deficiência	
<b>Denúncia</b>	25
Denúncias de burla na regra de cotas da Universidade (dezessete) Denúncia de ameaça a todos aos coordenadores de representação estudantil Denúncia de negativa de emissão de certificado Denúncia de Impossibilidade de recebimento de Benefício Emergencial por registro indevido Denúncia de descumprimento, por parte do aluno, nas regras de Bolsa (duas) Denúncia que o “Serviço Social se aliou a narco traficantes e boicotaram meus estudos” Denúncia de infração ao código de defesa do consumidor Denúncia de “participação de funcionários envolvidos(as) com o crime organizado dentro e fora da UFAL”	
<b>Elogio</b>	1
Elogio sobre o atendimento “com educação, rapidez e eficiência pelos servidores do DAP da UFAL”	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação	16
Reclamação que não consegue um atendimento que me dê esclarecimento adequado	
Reclamação sobre discórdia de Professores, Reitoria dispersa e falta de autonomia do MEC	
Reclamação sobre não comunicação por parte da Copeve/Neps em relação ao pagamento de serviço prestado	
Reclamação de prejuízo causado por causa de falta de avaliação de trabalho realizado	
Reclamação de Processo sem movimentação	
Reclamação de insatisfação com o tratamento que tem sido dispensado pela universidade a recurso	
Reclamação referente a segunda via de diploma	
Reclamação de falta de conclusão de Processo	
Reclamação de tratamento com difamação, calúnia e constrangimento por parte de Unidade	
Reclamação quanto a resultado da análise de cotas	
Reclamação de dificuldade de entrar em contato com unidade	
Reclamação da falta de perspectivas de retomada das atividades por conta da pandemia	
Reclamação de reclamação de falta de oferta de vagas em edital de UFAL	
Reclamação quanto a morosidade no andamento de processo de dispensa de disciplina	
Reclamação quanto a falta de pagamento de serviços prestados	
Simplifique	0
Solicitação	23
Reclamação que não consegue um atendimento que me dê esclarecimento adequado	
Reclamação sobre discórdia de Professores, Reitoria dispersa e falta de autonomia do MEC	
Reclamação sobre não comunicação por parte da Copeve/Neps em relação ao pagamento de serviço prestado	
Reclamação de prejuízo causado por causa de falta de avaliação de trabalho realizado	
Reclamação de Processo sem movimentação	
Reclamação de insatisfação com o tratamento que tem sido dispensado pela universidade a recurso	
Reclamação referente a segunda via de diploma	
Reclamação de falta de conclusão de Processo	
Reclamação de tratamento com difamação, calúnia e constrangimento por parte de Unidade	
Reclamação quanto a resultado da análise de cotas	
Reclamação de dificuldade de entrar em contato com unidade	
Reclamação da falta de perspectivas de retomada das atividades por conta da pandemia	
Reclamação de reclamação de falta de oferta de vagas em edital de UFAL	
Reclamação quanto a morosidade no andamento de processo de dispensa de disciplina	
Reclamação quanto a falta de pagamento de serviços prestados	
Sugestão	1
Sugestão de abranger a política de cotas aos candidatos selecionados pelo Sistema de Seleção Unificada (SISU)	
<b>TOTAL DA AMOSTRA</b>	<b>100</b>

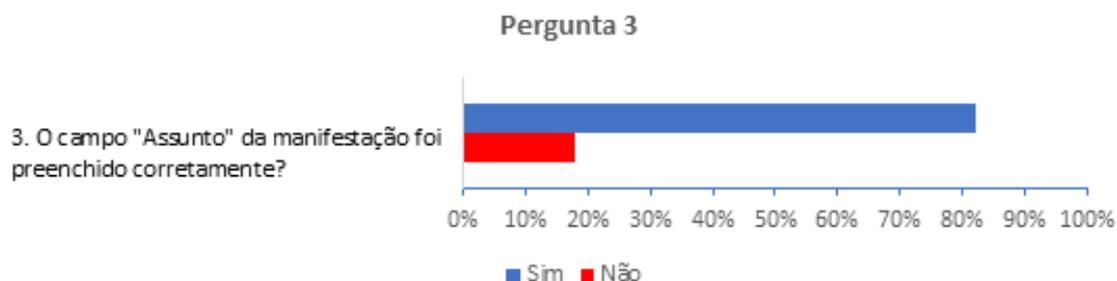
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 94% das manifestações das manifestações contidas na amostra no prazo, e 6% fora do prazo em descumprimento ao estipulado na legislação.

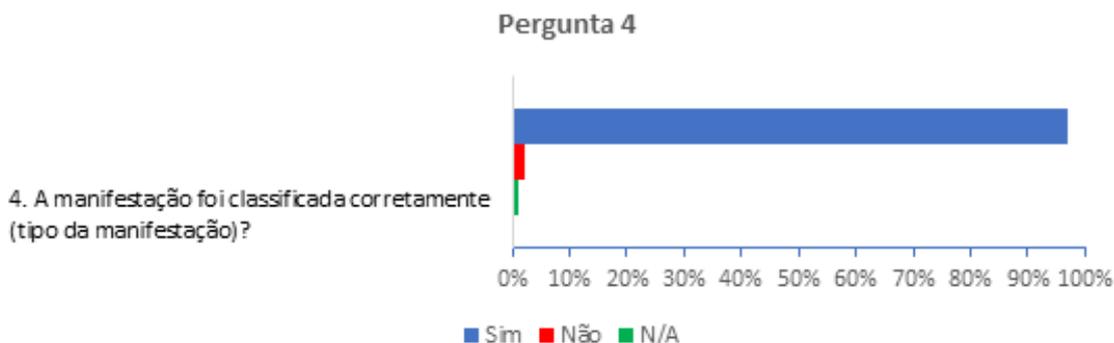


No gráfico acima, é revelado que exatamente 13% das manifestações examinadas tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, 53% não, e 34% não poderiam ser avaliadas por se tratar de Comunicação.

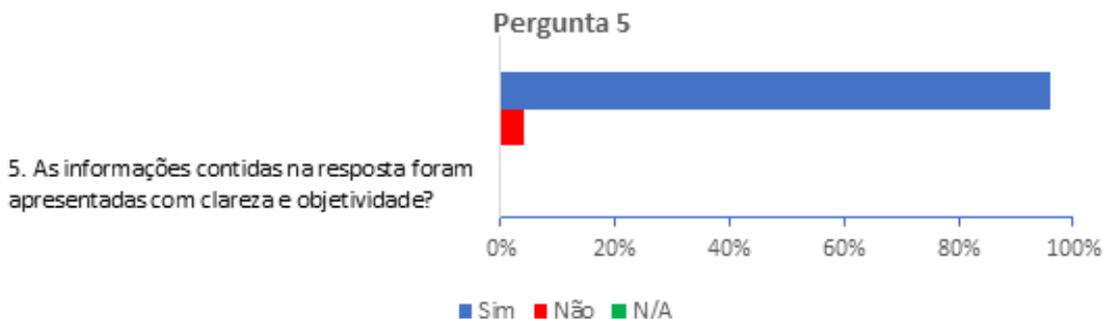


3. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

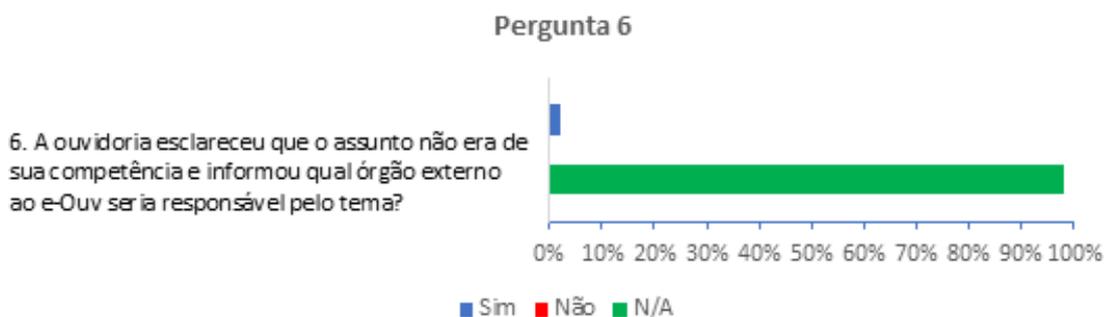
No gráfico da Pergunta 3 observa-se que 82 % das Manifestações apresentaram o registro correto do assunto da manifestação, e 18% não.



Na Pergunta 4, o N/A se refere às manifestações tipo Comunicações classificadas erroneamente, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria. Além disso constatou-se que duas manifestações (uma denúncia e uma solicitação) foram classificadas de forma inadequada.

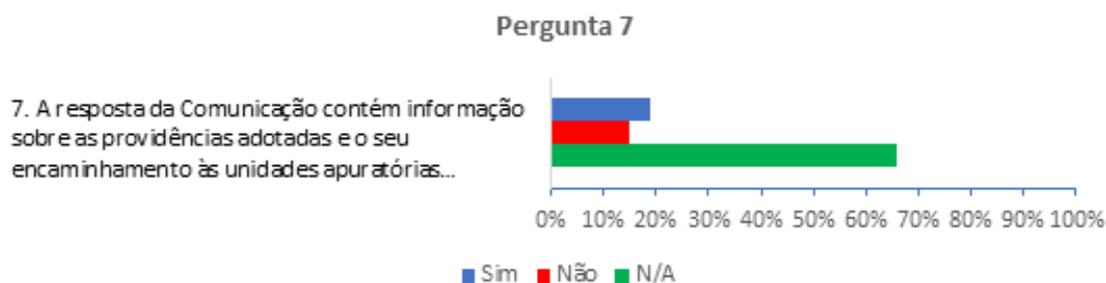


De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.



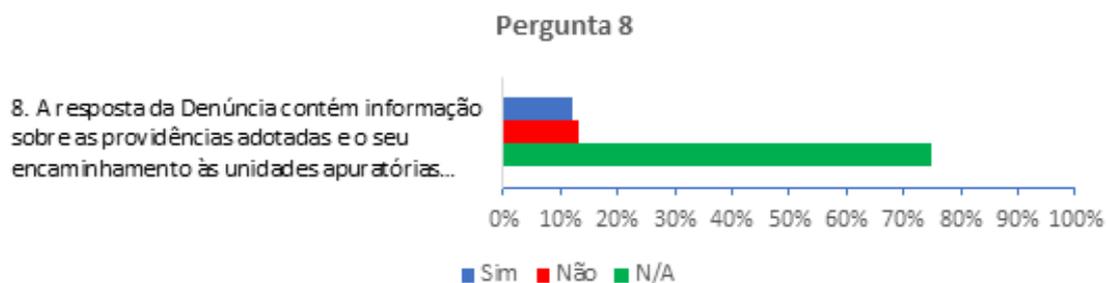
No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 98% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do UFAL. Do quantitativo restante, em 2% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência.

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



Das manifestações 100 analisadas, 34 eram de Comunicação, e no resultado da Pergunta 7, verificou-se que 19 (55,88%) das respostas continham informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, enquanto 15 (44,12%) não.

Observou-se, ainda, que 13 manifestações de comunicação foram consideradas aptas, porém, não foram encaminhadas à unidade de apuração (Corregedoria ou Comissão de Ética), conforme disposto no fluxo de tratamento da instituição, mas sim a uma outra unidade.



Das 100 manifestações analisadas, 25 (25%) eram Denúncias, e no resultado da Pergunta 8 verificou-se que 12 (48%) das respostas continham informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, enquanto 13 (52%) não o fizeram.

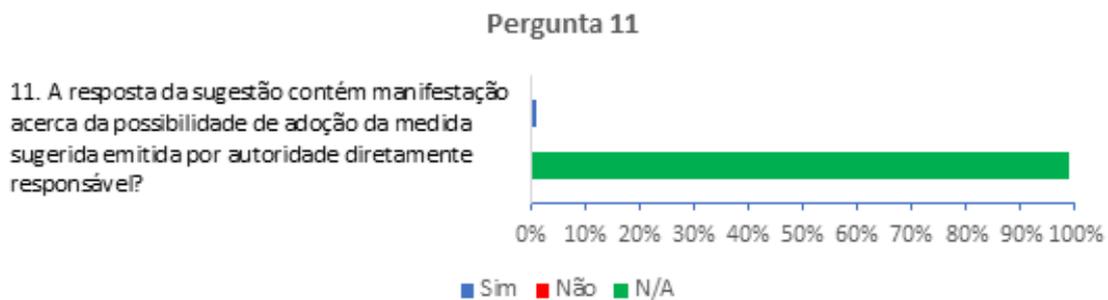
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, doze denúncias foram consideradas aptas, porém, não foram encaminhadas a uma unidade de apuração (Corregedoria ou Comissão de Ética), conforme disposto no fluxo de tratamento, mas sim a uma outra unidade.



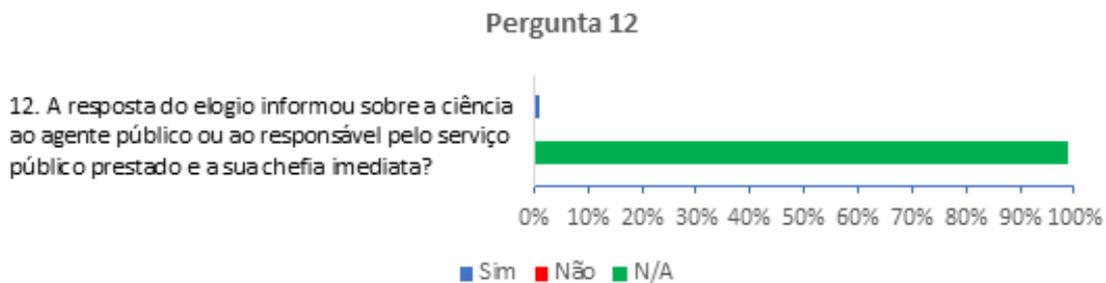
Na avaliação geral foi revelado que, dentre as dezesseis reclamações selecionadas inicialmente, todas prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado.



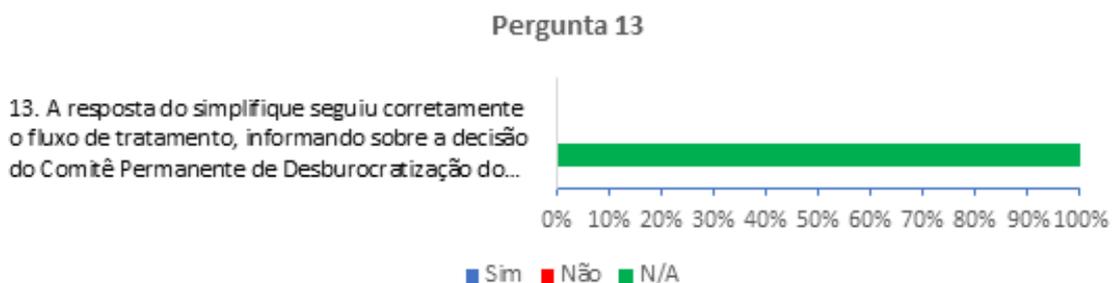
Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 23 solicitações selecionadas inicialmente, havia uma manifestação que seria mais bem tratada se fosse recepcionada como um Reclamação e não como uma Solicitação.



Houve apenas uma manifestação de Sugestão e o procedimento adotado foi adequado.

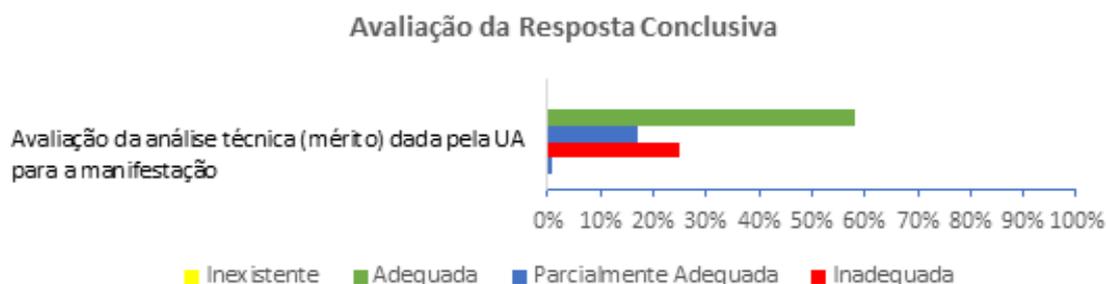


Houve apenas uma manifestação de Elogio e o procedimento adotado foi adequado.



Conforme apresentado anteriormente, não houve manifestações de Simplifique na amostra analisada.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>4</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho mediano - de 25% com avaliação inadequada - acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Ademais dentre as 25 manifestações tiveram o tratamento avaliado como inadequada em função do não atendimento ao fluxo de tratamento de manifestações, 19 se referiam ao assunto Cotas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

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

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