

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN

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

MARCELO BORGES DE SOUSA
Superintendente CGU/RN

FÁBIO SILVEIRA DE OLIVEIRA
Coordenador

JULIANA RANGEL BARBOZA · KARLLA DANIELLE MENDONÇA SALGADO
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 do Rio Grande do Norte - UFRN

MUNICÍPIO: Natal - RN

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

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

DATA DE EXECUÇÃO: outubro/21 a fevereiro/22 art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

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 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

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

- Ausência de avaliação continuada dos serviços públicos prestados;
- Ausência de produção de relatórios temáticos e de informações estratégicas;
- Desatualização da normatização das atividades e fluxos;
- Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- Desatualização do sítio eletrônico; e
- Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFRN as seguintes providências:

I - Realizar avaliação dos serviços públicos prestados pela Instituição, com periodicidade de, no mínimo, um ano.

II- Produzir relatórios temáticos e de informações estratégicas;

III-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;

III – Atualizar o sítio eletrônico a fim de pontuar quais de fato são os canais de recebimento de manifestações bem como esclarecer para a comunidade acadêmica o objetivo estabelecido no canal de Fale Conosco, as competências da ouvidoria e outras informações importantes ao usuário.

IV- Melhorar análise e aprovação/não aprovação de respostas formuladas pelas áreas técnicas para devolutiva aos manifestantes;

V – Adequar o fluxo de triagem quando do recebimento das manifestações, incluindo neste a análise da classificação emitida pelo manifestante e, em caso de necessidade, fazer a mudança para a classificação adequada.

VI – Implantar um sistema de controle interno para que, quando houver a conclusão definitiva da questão apresentada, as manifestações sejam reabertas para registro de resposta ao cidadão na Plataforma Fala.BR.

XI – Fragilidades nos procedimentos de salvaguarda à identidade dos denunciante.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
I. APRESENTAÇÃO.....	8
2. OBJETO.....	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA.....	9
5. UNIDADE AVALIADA.....	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
6.1. BOA PRÁTICA	11
6.1.1 Utilização do Sistema de inteligência artificial Kairós	11
6.2 INCONSISTÊNCIA OBSERVADO NO ÂMBITO DA OUVIDORIA.....	11
6.2.1 Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados.....	11
6.2.2 Ausência de produção de relatórios temáticos e de informações estratégicas.....	11
6.2.3 Necessidade de atualização e divulgação de normativos e fluxos próprios das atividades de Ouvidoria	12
6.2.4 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria	13
6.2.5 Existência de um canal de comunicação não supervisionado pela Ouvidoria	14
6.2.6 Respostas inadequadas ou parcialmente inadequadas às manifestações de ouvidoria e manifestações classificadas de forma equivocada	14
6.2.7 Manifestações arquivadas em razão de tratamento não adequado	15
7. RECOMENDAÇÕES	16
8. CONCLUSÃO	17

APÊNDICES.....	18
APÊNDICE A: INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	18
A.1 Informações Gerais.....	18
A.2 Competências	18
A.3 Normativos Internos	20
A.4 Equipe e Estrutura Física	21
A.5 Canais de Atendimento.....	23
A.6 Sistemas Informatizados	25
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	25
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	27
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	27
A.10 Entidades Vinculadas.....	27
A.11 Carta de Serviços	27
A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	28
A.13 Dados do Painel Resolveu	28
APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	30
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	30
B.2 Apresentação dos Resultados.....	33

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

UFRN: Universidade Federal do Rio Grande do Norte

CGU: Controladoria-Geral da União

OGU: Ouvidoria-Geral da União

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

e-SIC: Sistema Eletrônico 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, 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”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

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 UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

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

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.

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 tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos. 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 em esboço é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN**, uma instituição de ensino superior pública brasileira, sob a forma de autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFRN atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria provenientes de usuários externos (cidadãos) e internos (alunos e servidores)

Cabe destacar que a Ouvidoria da UFRN também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação utilizando a mesma equipe que trata as manifestações de ouvidoria e realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFRN, dos seus normativos internos e do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFRN 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 UFRN.

6.1. Boa prática

6.1.1 Utilização do Sistema de inteligência artificial Kairós

Considerado uma boa prática adotada pela UA e um diferencial ao empreender esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, o sistema Kairós promove o intercâmbio de informações de forma automática, por meio da inteligência artificial, que acessa as APIs da Plataforma Fala.BR, Meistertask e SIPAC para criar e monitorar os processos internos da Ouvidoria, bem como os encaminhamentos às unidades. Desse modo, tal sistema provê agilidade ao processo das respostas às manifestações de ouvidoria.

Após recebimento da manifestação, a inteligência artificial Kairós cria processo eletrônico no sistema de protocolo da UFRN (SIPAC). Posteriormente, inclui os elementos da manifestação no fluxo de movimentação e acompanhamento do processo constante no Meistertask, centralizando as informações acerca de trâmites, prazos, encaminhamentos e tratamento das informações.

O Kairós também efetua análise prévia do teor das manifestações, inclusive apontando possíveis destinatários e o tipo de manifestação (se é denúncia, reclamação, acesso à informação, etc.), acusando possíveis erros de classificação dos usuários.

6.2 Inconsistência observado no âmbito da Ouvidoria

6.2.1 Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 13, as ouvidorias terão como algumas de suas atribuições precípuas acompanhar a prestação dos serviços da Instituição, visando garantir a sua efetividade e propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços.

Ainda na mesma Lei, Art. 23, os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados em relação à satisfação do usuário com o serviço prestado, à qualidade do atendimento prestado ao usuário, ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; à quantidade de manifestações de usuários; e às medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço. Esta avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Entretanto, a Unidade de Ouvidoria informou no Questionário de Avaliação que não avalia os serviços prestados pelo órgão, descumprindo exigência legal.

6.2.2 Ausência de produção de relatórios temáticos e de informações estratégicas

De acordo com os achados desta avaliação, foi evidenciado que a UA elabora, anualmente, relatório de gestão, com fins estatísticos, contendo a consolidação das informações e indicadores

gerenciais recolhidos durante o exercício, cumprindo exigência legal. Entretanto, de acordo com as respostas ao Questionário de Avaliação, não foi identificado um fluxo sistemático em que a Ouvidoria produza relatórios temáticos e de informações estratégicas, sempre que necessário, cumprindo o que diz a Portaria da CGU N°581, em seu Art.53:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

Para efeitos desta Portaria citada, a informação é considerada estratégica quando refere-se às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

O bom uso das informações estratégicas pela Unidade de Ouvidoria possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e, a partir da análise, da inserção de conhecimento e da interação com os gestores públicos, essas informações tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública, podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços e aprimoramento das políticas.

6.2.3 Necessidade de atualização e divulgação de normativos e fluxos próprios das atividades de Ouvidoria

Em consulta ao sítio da UFRN, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da Resolução 067/99-CONSAD, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na UFRN, sua definição, objetivos e competências, além de descrever quem irá dirigir a ouvidoria e como esse será conduzido à função. Entretanto, na página da Ouvidoria, não está disponibilizado o referido documento, sendo necessário pesquisar e baixar no sítio destinado às resoluções do Conselho de Administração. Ao se realizar esta pesquisa nas resoluções do CONSAD, foi encontrada também a Resolução 024/02-CONSAD, que altera a resolução de criação da ouvidoria na Instituição. Nesta, são especificadas mais questões relacionadas diretamente ao ouvidor, como seu período de mandato, suas competências, possibilidade de destituição do cargo e de remuneração. Trata também da independência e autonomia da ouvidoria e sobre recursos mínimos assegurados para o setor, entre outros itens.

A ouvidoria também é tratada no regimento interno da Instituição, possuindo capítulo próprio (cap. XVIII), onde são abordados a finalidade, as competências e localização hierárquica da ouvidoria.

Nas referidas normas, os prazos finais de resposta e possibilidade de prorrogação não foram mencionados. Apenas o prazo para o dirigente da unidade se manifestar sobre os documentos enviados pelo ouvidor foi tratado na Resolução 024/02-CONSAD. Veja-se:

Art. 9º - Fica estabelecido o prazo de 07 (sete) dias úteis, prorrogado por igual período, para que o dirigente da unidade se pronuncie sobre o teor dos documentos que lhe forem encaminhados pelo Ouvidor.

Pelo exposto, tal prazo está dissonante daquele definido no Decreto n° 9.492/2018, Art. 18º, § 6º, de vinte dias para manifestação de qualquer área dos órgãos e das entidades da administração

pública federal responsáveis pela tomada de providências. Entretanto, como se trata de prazo menor que o da Legislação maior, não é um prazo ilícito.

Importante destacar que não foram localizados nos normativos os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da Ouvidoria. Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações na unidade, que contempla uma sequência de passos comum aos diversos tipos de manifestação e outras que se diferem conforme o tipo de manifestação e até a verificação da existência de fluxograma para o processo das manifestações.

A normatização e transparência dos fluxos internos, apesar de não ser obrigatória por lei, 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 UFRN durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de redes sociais e aquelas relacionadas ao “Fale Conosco” e a outras formas de entrada de manifestações.

Uma normatização própria da Ouvidoria, atualizada e detalhada, 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.

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

6.2.4 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Embora a unidade tenha informado que pode ser contatada por meio do telefone, *WhatsApp*, da Plataforma Fala.Br e presencialmente por meio de agendamento, as informações disponibilizadas no sítio eletrônico da ouvidoria da UFRN não deixam claro para o cidadão que o telefone, *WhatsApp* se configuram canais de manifestação, uma vez que são apontados como canais de informação e o atendimento presencial apresenta-se como opção indisponível devido a teletrabalho.

Ainda na Seção destinada à ouvidoria do Órgão, foi possível observar o descumprimento de certos requisitos impostos pelo Art. 71 da Portaria 581/2021, sendo eles: não consta na seção o endereço para atendimento presencial, os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria estão desatualizados, não há link para o “Painel Resolveu?” nem são apresentados os relatórios anuais de informações acerca da qualidade dos serviços prestados além de não ter sido localizado o nome, o

currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria e as normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

6.2.5 Existência de um canal de comunicação não supervisionado pela Ouvidoria

De acordo com a UA, o canal de comunicação Fale Conosco, encontrado na página da UFRN, possibilita selecionar o setor/unidade que o usuário deseja entrar em contato. Sendo assim, caso seja escolhido no ato do preenchimento, a demanda é encaminhada diretamente para o e-mail da Ouvidoria.

Em breve pesquisa no link destinado ao Fale Conosco, não é informado para a comunidade acadêmica o objetivo estabelecido para o canal e que tipo de assunto deve ser tratado.

Diante disto, foi identificada a possibilidade da existência de manifestações que cheguem às unidades setoriais sem supervisão e triagem da ouvidoria podendo ser prejudicado o tratamento e a resposta ao usuário. O Fale conosco precisa, necessariamente, ser estabelecido como uma das portas de entrada de manifestações de ouvidoria e ter seu fluxo redirecionado para que seja supervisionado pelo setor de ouvidoria.

De acordo com a Portaria nº 581/2021, no trecho transcrito abaixo, as unidades pertencentes ao SisOuv devem:

Art. 40. Para os fins a que se refere o art. 39, as unidades do SisOuv deverão:

I - analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria.

6.2.6 Respostas inadequadas ou parcialmente inadequadas às manifestações de ouvidoria e manifestações classificadas de forma equivocada

Durante a análise da amostra de manifestações, foram identificados erros na classificação das manifestações. Embora as manifestações sejam, em um primeiro momento, classificadas pelo próprio usuário; após a devida triagem, é aconselhado, em caso de necessidade, que a equipe de ouvidoria faça a mudança para a classificação adequada.

Quanto às respostas enviadas aos manifestantes, pontua-se as seguintes deficiências: algumas respostas mencionam registros de sistemas internos da UA, outras relatam que a informação foi passada ao cidadão por outro meio (e-mail, telefone) e não registra o conteúdo ou a conclusão na resposta da manifestação em aberto, prejudicando o entendimento do andamento da manifestação.

Em outras situações, observou-se que a resposta dada não foi conclusiva, como por exemplo na manifestação de NUP 23546050328202067, cuja resposta fornecida ao usuário foi: "A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas vai adotar as providências. Tão logo seja providenciado, esta unidade comunicará a Ouvidoria." Neste caso em que a resposta ao pedido de complementação foi enviada no dia 13/10/2020 e a resposta ao cidadão foi enviada no dia 22/10/2020, seria adequado emitir uma resposta conclusiva sobre quais providências foram, de fato, adotadas, uma vez que havia tempo hábil para isto. Além desta, localizamos outras situações em que os conteúdos da resposta

foram: “estamos aguardando o professor se recuperar e retornar às suas atividades para marcarmos nova data para a reunião”.

Assim, observa-se que, para tais casos, não houve decisão administrativa final, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, sendo registradas respostas que se configuram como intermediárias e demonstram que ainda haviam providências a serem adotadas pela entidade.

Outras situações se apresentaram mais graves. É o caso do NUP 23546058462202014, cuja resposta enviada foi considerada inadequada no trecho: “... causa-nos espanto que o aluno nos implique responsáveis por prejuízos financeiros em razão de prorrogação por qualificação, já que realizou sua defesa de dissertação aos 33 meses de curso. Deveria ter defendido em Março de 2020, solicitou a prorrogação regulamentar de 6 meses e, a despeito do prazo máximo da UFRN estabelecer 30 meses de curso, foi concedido ao mesmo realizar a defesa aos 33 meses, sem o prejuízo de ser desligado do programa por decurso de prazo.”, fazendo referência às questões particulares do manifestante, além de informar não ser responsável pela solicitação do manifestante e não indicar quem seria.

6.2.7 Manifestações arquivadas em razão de tratamento não adequado

De acordo com os dados do Painel Resolveu, durante o período avaliado, a UA promoveu o arquivamento de 284 manifestações. Destas, 159 configuram aparentemente como spam, enviadas pela mesma pessoa e foram tratadas de forma adequada pela equipe de ouvidoria. Porém, dentre as 125 restantes foram encontradas algumas manifestações que receberam tratamento inadequado, resultando no arquivamento de manifestações válidas. Abaixo, destaca-se alguns exemplos.

O NUP 23546.006218/2021-49 é uma Reclamação, onde a pessoa relata dificuldades em realizar a matrícula em determinado curso. Foi solicitado ao manifestante a anuência EXPRESSA para encaminhar os dados de identificação e diante da ausência de resposta, a manifestação foi arquivada. A equipe de ouvidoria tratou a reclamação como se denúncia fosse aplicando a esta e ainda sim de forma errada o Art. 8º do Decreto nº 10.153/2019 transcrito abaixo:

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

Por não se tratar de uma denúncia e pelo fato do encaminhamento supracitado se dar para setores internos dentro do órgão, a solicitação de anuência não se aplica a este caso. A mesma situação também aparece na manifestação 23546.009251/2021-21 que, apesar de ser uma denúncia, seu tratamento consiste em um trâmite interno, sendo possível que a equipe de ouvidoria procedesse à pseudonimização da identificação do manifestante.

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 UFRN, em ordem de prioridade:

I - Realizar avaliação dos serviços públicos prestados pela Instituição (ou apoiar quem realiza tal avaliação), através de pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, com periodicidade de, no mínimo, um ano.

II- Produzir relatórios temáticos e de informações estratégicas que contenham as falhas e oportunidades de melhoria identificadas; os problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e as possíveis soluções para as causas referidas acima, quando cabível.

III - Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando fluxos e os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, além de outras especificidades internas importantes para o pleno funcionamento da ouvidoria; Após atualizados, dar transparência aos normativos, publicando-os no site da Ouvidoria.

IV – Atualizar o sítio eletrônico a fim de pontuar quais de fato são os canais de recebimento de manifestações bem como esclarecer para a comunidade acadêmica o objetivo estabelecido e que tipo de assunto deve ser tratado no canal de Fale Conosco. Disponibilizar também informações importantes como as competências da ouvidoria, o fluxo interno das atividades, a diferenciação entre as classificações das manifestações ou material explicativo e legislações sobre os principais temas trazidos nas manifestações de ouvidoria.

V - Melhorar análise e aprovação/não aprovação de respostas formuladas pelas áreas técnicas para devolutiva aos manifestantes, não permitindo que respostas não conclusivas ou com conteúdo agressivo ou com linguagem rebuscada sejam enviadas para o usuário.

VI – Adequar o fluxo de triagem quando do recebimento das manifestações, incluindo neste, a análise da classificação emitida pelo manifestante e, em caso de necessidade, fazer a mudança para a classificação adequada.

VII – Implantar um sistema de controle interno para que, quando houver a conclusão definitiva da questão apresentada, as manifestações sejam reabertas para registro de resposta ao cidadão na Plataforma Fala.BR.

VIII - Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

IX – Melhorar o tratamento de alguns casos específicos de manifestações e utilizar de forma mais efetiva o mecanismo de pseudonimização de dados.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFRN, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, 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 dos anos de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de pessoas e dos processos capaz 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 as demais áreas setoriais, aprimorar os fluxos de tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como transformar a Ouvidoria em um órgão estratégico dentro da Instituição.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: evolução da ouvidoria como uma ferramenta de gestão estratégica dentro da Instituição; facilitação do acesso do cidadão aos canais de Ouvidoria e aos normativos que regulam suas atividades; melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; sensibilização das áreas técnicas sobre a importância do trabalho da Ouvidoria. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

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 de Regime Especial
Data de criação	24 de setembro de 1999
E-mail	ouvidor@reitoria.ufrn.br
Página na Internet	https://www.ufrn.br/
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR / E-mail / Atendimento presencial
Endereço	Senador Salgado Filho, nº 3000, Centro de Convivências, sala 6, Campus Universitário Bairro: Lagoa Nova – 59072-970 - Natal/RN
Telefone	(84) 3342-2386
Ouvidor	Célia Maria da Rocha Ribeiro Servidora Comissionada Experiência 6 meses em ouvidoria Nomeado no cargo em 31/05/2019

A.2 Competências

O Decreto nº 74.211, de 24 de Junho de 1974, em seu art. 2º, estabelece a como principais objetivos da Universidade Federal do Rio Grande do Norte:

Art. 2º. A Universidade Federal do Rio Grande do Norte tem como principais objetivos:

I - ministrar a educação em nível superior, inspirada nos princípios do respeito à dignidade da pessoa humana, aos seus direitos e deveres, tendo em vista a realidade brasileira, o progresso da Pátria e o sentido da integração nacional;

II - promover a pesquisa pura e aplicada;

III - aperfeiçoar a formação profissional de nível superior;

IV - promover a integração progressiva do corpo discente em suas atividades, proporcionando-lhe ocupação plena, estágios complementares e adequada assistência;

V - interessar-se pelos estudos regionais, articulando-se com os poderes e instituições privadas, para o levantamento, planejamento e solução dos problemas de interesse geral;

VI - tomar consciência dos problemas nacionais e internacionais, fortalecendo os princípios da paz e solidariedade universal;

VII - cooperar com o sistema de educação do povo, promovendo a participação formativa e informativa da comunidade;

VIII - difundir a cultura em todos os seus níveis;

IX - proporcionar meios para o treinamento universitário, no desenvolvimento das comunidades mediante a ação integrada de todas as universitárias;

Assim, a Universidade em sua estrutura superior, constitui-se dos seguintes órgãos:

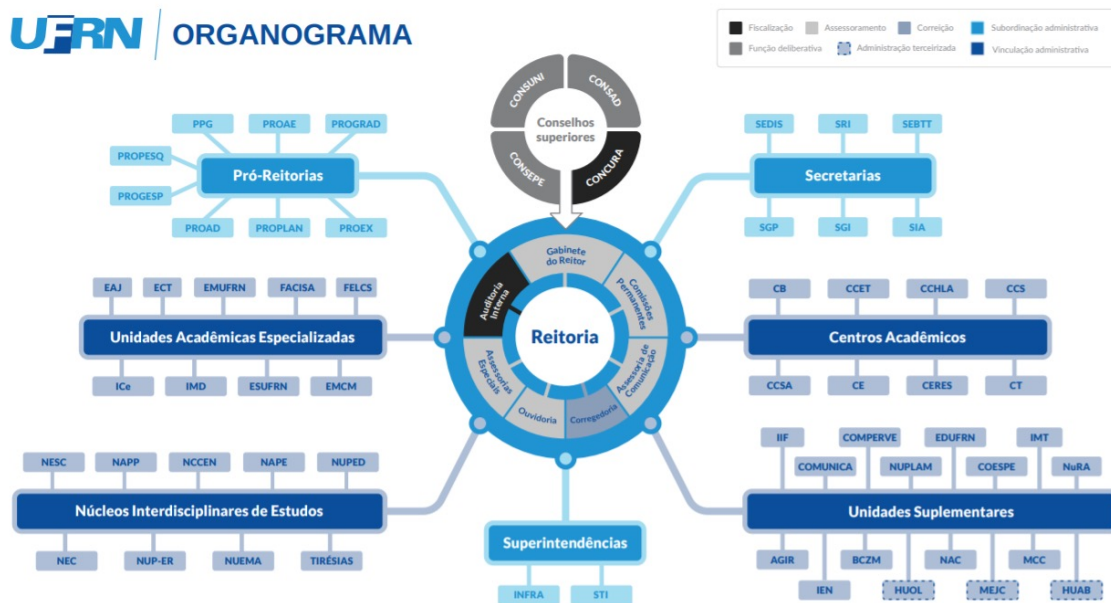
I - Conselho Universitário;

II - Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão;

III - Conselho de Curadores;

IV - Reitoria;

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da UFRN, retirado do sítio <https://www.ufrn.br/>



Para o tema relacionado à ouvidoria aqui tratado, é interessante listar que esta encontra-se diretamente ligada à Reitoria e, ainda de acordo com informações extraídas de seu sítio eletrônico, foi instituída em 24 de setembro de 1999, conforme Resolução 067/99-CONSAD (Conselho de Administração) e instalada em 20 de outubro de 1999. Ao ser criada a Ouvidoria-UFRN a instituição passou a ser a décima terceira Universidade brasileira a contar com esse canal de participação democrática das comunidades universitária e externa.

De acordo com a resolução supracitada, a Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor designado pelo Reitor e submetido ao Conselho de Administração, competindo à Ouvidoria:

- I - Receber, encaminhar e acompanhar, junto às unidades competentes, todas as demandas previstas no art. 10 e outras que sejam de interesse da comunidade;
- II - Dar ciência ao interessado das providências tomadas;
- III - Sugerir às diversas instâncias da administração universitária medidas de mudanças visando ao aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IV - Recomendar às unidades competentes a apuração de denúncias na Instituição, de qualquer natureza;
- V - Prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e Colegiados Superiores quando convocado para tal fim;
- VI - Divulgar os seus serviços através dos meios de comunicação;
- VII - Tornar públicas as questões levantadas, resguardadas amparadas por lei;
- VIII - Elaborar e apresentar relatório de suas atividades ao Reitor e aos Colegiados Superiores, periodicamente.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da UFRN também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação. O Serviço de Informação ao Cidadão é vinculado à Ouvidoria, sendo a mesma equipe que trata manifestações de ouvidoria.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFRN, especificamente na página da própria Ouvidoria, identificou-se a divulgação dos seguintes normativos relacionados ao tema de ouvidoria: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos); Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos); Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação); Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Regulamenta a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos); e Resolução nº 021/2021-CONSUNI, de 25 de março de 2021 (Regimento Interno da Reitoria da UFRN).

Foi possível localizar a Resolução 067/99-CONSAD, dispositivo responsável pela criação da Ouvidoria, utilizando o buscador disponibilizado no endereço https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colégiados/filtro_busca.jsf.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta por uma Ouvidora, uma Secretária Executiva, duas técnicas e uma recepcionista apresentando a estrutura hierárquica a seguir:



Além destas, há também uma estagiária graduanda em direito. A equipe possui perfil generalista. Toda a equipe de respondentes trata de todos os tipos de manifestações.

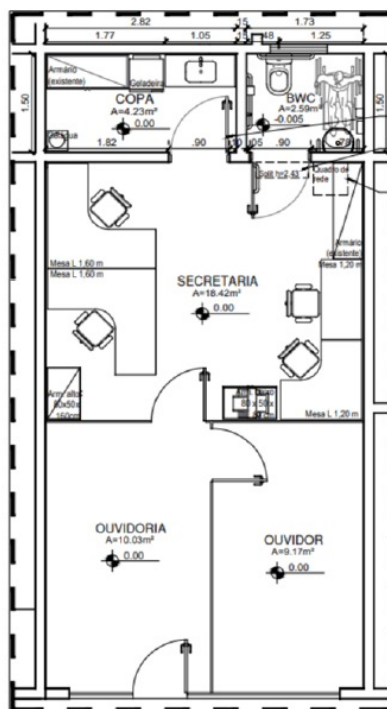
Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. A rotatividade atualmente é considerada média, pois recentemente houve a troca da ouvidora e integração de nova servidora para suprir uma vaga de servidora por falecimento. Não existem metas individuais definidas, entretanto há metas da unidade, que estão presentes nos planos de trabalho. Não há equipe específica para o tratamento de denúncias; as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso a informações são atendidas pelo mesmo quadro, o qual é composto apenas de servidores efetivos.

As servidoras técnicas têm Certificação Avançada em Ouvidoria pela ENAP (que contempla os cursos de: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Controle Social, Introdução à Gestão de Processos, Gestão em Ouvidoria, Acesso à Informação, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Ética e Serviço Público, Defesa do Usuário e Simplificação), bem como Curso “Auditoria – Gênese, evolução e tendências” ministrada pela UFRN e curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria pela OGU.

A Secretária Executiva ainda está realizando cursos para obtenção da Certificação Avançada, tendo concluído os cursos Ética e Serviço Público e Gestão em Ouvidoria, bem como outros, tais como, Planejamento Estratégico para Organizações Públicas e Gestão por Competências.

Foi informado no questionário que a estrutura física ainda não é considerada ideal, principalmente em relação ao tamanho reduzido da sala, entretanto é acessível e bem localizada. Foram feitos esforços no sentido de conseguir um novo espaço dentro do centro de convivência da UFRN, mas não foi possível, pois todos já estão ocupados por outras unidades.

A figura abaixo está representada a planta baixa da sala onde a ouvidoria está instalada.



No que concerne ao tratamento de manifestações, a distribuição do trabalho ocorre da seguinte forma:

- **Sistema Kairós** (Inteligência Artificial utilizada pela Ouvidoria da UFRN): criação de processos eletrônico no sistema de protocolo SIPAC, inclusão dos elementos da manifestação no fluxo de movimentação e acompanhamento dos processos (Meistertask), a fim de centralizar informações de trâmites, prazos, encaminhamentos e tratamento das informações.
- **Ouidora:** Análise e aprovação/não aprovação de respostas formuladas para devolutiva a manifestante. Servidoras técnicas: analisam o teor da manifestação, encaminham para as unidades que subsidiam as respostas, acompanham os prazos legais para cumprimento, formulam a resposta ao manifestante após retorno da unidade responsável.
- **Secretária Executiva:** Assim como as servidoras técnicas e a Ouidora, entra em contato com unidades para indicar quando o prazo está próximo do fim e auxiliar caso haja dúvidas quanto às manifestações.

No que tange às demais atribuições, a Ouidora é responsável pela gestão da Ouvidoria, bem como sua divulgação através de palestras entre outros eventos; e a Secretária Executiva pelo seu assessoramento.

A.5 Canais de Atendimento

De acordo com o questionário enviado, Ouvidoria da UFRN não possui perfil em nenhuma rede social e os canais de atendimento disponibilizados são:

- I. Internet, representada pelo própria Plataforma Fala.BR;
- II. atendimento telefônico;
- III. atendimento por *WhatsApp*;
- IV. atendimento presencial.

Também foi informado que o atendimento presencial atualmente está sendo realizado conforme agendamento em razão dos servidores estarem trabalhando em regime de revezamento.

Porém, em uma breve consulta nas informações contidas na página destinada ao tema Ouvidoria no sitio eletrônico da UFRN, no dia 29/11/2021 foram apontados como canais para atendimentos das demandas de Ouvidorias o atendimento presencial, temporariamente indisponível, devido ao teletrabalho; a Plataforma Fala.BR; e um endereço de e-mail (ouvidor@reitoria.ufrn.br) no qual o demandante deve enviar um formulário (localizado em <https://drive.google.com/file/d/1V3HV-Bk0V11AsDnN92123-jXmA2AihQV/view>) preenchido além de uma autorização no corpo do texto para que seja realizado o cadastro da sua manifestação e, caso seja necessário, o cadastro de usuário na Plataforma FalaBR. Há um número de telefone e *WhatsApp*, mas, conforme é divulgado no site, eles são apenas para tirar dúvidas sobre os procedimentos de envio e registro das manifestações.

Ouvidoria | Documentos | Manifestação

Links Importantes | Dúvidas Frequentes | Notícias

OUVIDORIA UFRN

Manifestação - Fale com a Ouvidoria

A manifestação deve ser realizada, preferencialmente, pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBR](#), abaixo você encontrará o passo a passo para realizar as manifestações.

[Como realizar o meu cadastro no FalaBR](#)
[Como realizar uma manifestação identificada](#)
[Como realizar uma denúncia/reclamação anônima – Comunicação](#)
[Como monitorar minha manifestação no portal FalaBR](#)

As manifestações também podem ser realizadas presencialmente na Ouvidoria (temporariamente indisponível, devido ao teletrabalho) ou por e-mail para ouvidor@reitoria.ufrn.br. Caso opte por realizar a manifestação por e-mail, solicitamos que coloque no corpo do texto a autorização para realização do cadastro da sua manifestação e, caso seja necessário, o cadastro de usuário no FalaBR. Segue abaixo o formulário de preenchimento para realizar manifestações por e-mail.

[Formulário padrão para manifestações de ouvidoria](#)

Para mais informações entre em contato pelos canais: E-mail: ouvidor@reitoria.ufrn.br Telefone: (84) 9167-6605

Ouvidoria | Documentos | Manifestação

Links Importantes | Dúvidas Frequentes | Notícias

OUVIDORIA UFRN

Dúvidas Frequentes

"Como fazer uma manifestação na Ouvidoria?"

No link abaixo há um passo a passo com todas as informações necessárias para realizar a sua manifestação.
[Como realizar minha manifestação?](#)

Em caso de dúvidas você pode entrar em contato com a Secretaria da Ouvidoria pelo telefone: (84) 9 9167-6605 (WhatsApp).

"Quero fazer uma manifestação, mas tenho medo de perseguição. A Ouvidoria vai divulgar meus dados pessoais?"

A ouvidoria tem a obrigação legal de manter em sigilo a identidade do denunciante, exceto se expressamente autorizado por ele ou em caso de ordem judicial. Se a denúncia contiver dados ou relate uma situação específica, nos quais o próprio relato identifique facilmente o denunciante, esta Ouvidoria irá solicitar autorização para encaminhar o relato e a identidade do manifestante para a unidade de apuração. Caso a autorização não seja dada, a manifestação será arquivada sem a divulgação da identidade do manifestante.

Segue um exemplo: "O meu chefe diariamente me humilha e me expõe na frente dos meus colegas de trabalho, já chegou a me dizer que não irá aprovar meu estágio probatório caso eu não siga as orientações à risca. Me manda ficar até depois do meu horário de expediente e me dá atribuições que não são condizentes com o cargo que eu exerço."

No exemplo acima, caso um processo seja instaurado, o relato será entregue ao denunciado, que provavelmente reconhecerá o denunciante com facilidade. Além disso, é importante destacar que o denunciado tem direito à ampla defesa. Sendo assim, ele deve ter acesso às informações do processo para poder se defender das acusações.

Se esse não for o caso e a denúncia puder ser encaminhada sem a identificação do denunciante, todo o processo será realizado sem a identificação do mesmo.

Caso, ainda assim, o denunciante tenha receio de realizar a denúncia, ele pode fazer uma denúncia anônima pelo portal FalaBR. Se permanecerem dúvidas, a Ouvidoria está sempre disponível para ajudar, basta entrar em contato com a Secretaria da Ouvidoria pelo telefone: (84) 9 9167-6605 (WhatsApp).
"Gostaria de saber o contato da unidade "X". / Estou tentando entrar em contato com a unidade "X" mas o telefone não funciona."

Os telefones de todas as unidades da UFRN estão disponíveis no portal do [SIPAC](#) -> Consultas -> Telefones

Você tem alguma dúvida? Entre em contato com a Ouvidoria!

Também foi informado pela UA que, caso seja recebida alguma manifestação nos demais canais, é realizada orientação para registro na Plataforma Fala.BR, e, alternativamente, é solicitada autorização expressa do manifestante para registro da demanda pela própria Ouvidoria.

O Fale Conosco encontrado na página da UFRN possibilita selecionar o setor/unidade que o usuário deseja entrar em contato. Sendo assim, caso seja escolhido no ato do preenchimento, a demanda é encaminhada diretamente para o e-mail da Ouvidoria.

UFRN

Institucional | Acadêmico | Serviços | Imprensa | Contato | Acesso à Informação

PT EN ES FR | Pesquisar

Contato | Fale Conosco | Telefones

Fale Conosco

Nome

E-mail

Assunto

Setor

Mensagem

Verificação

Enviar Limpar

Não há normativo que regulamente o fluxo para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro, entretanto existe orientação de encaminhamento para a Ouvidoria caso a manifestação seja efetuada nas demais unidades.

A.6 Sistemas Informatizados

Os sistemas informatizados utilizados pelos servidores e colaboradores para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários são: Fala.BR, SIPAC (sistema de protocolo da UFRN), Memo (sistema de envio e recebimento de ofícios), e-mail zimbra, Kairós e Meistertask (para controle dos fluxos). O intercâmbio de informações ocorre: 1) de forma automática, por meio da inteligência artificial Kairós, que acessa as APIs do Fala.BR, Meistertask e SIPAC para criar e monitorar os processos internos da Ouvidoria, bem como os encaminhamentos às unidades; e 2) de forma manual, quando os servidores precisam enviar manifestações por e-mail ou ofício, distinguindo do encaminhamento padrão por algum motivo.

Somente os servidores efetivos possuem acesso a todos os sistemas utilizados pela Ouvidoria. A servidora terceirizada, bem como a estagiária, possuem acesso apenas ao e-mail. Os servidores técnico-administrativos possuem perfil de Respondente no Fala.BR e acesso aos processos restritos no SIPAC. A Ouvidora possui perfil de administrador no Fala.BR, bem como perfil de gestor no sistema SIPAC. Quanto ao sistema Memo (sistema de recebimento e envio de ofícios e memorandos), os servidores técnicos e a Secretária Executiva possuem acesso de leitura e criação de ofícios. A Ouvidora tem perfil de criação, acesso e é a única a assinar os ofícios no sistema Memo. Todos os servidores efetivos, terceirizados e a estagiária possuem acesso ao e-mail.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as são utilizados os painéis da CGU (Resolveu e LAI), bem como o Meistertask para controle e aprimoramento dos fluxos.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Após recebimento da manifestação, a inteligência artificial Kairós cria processo eletrônico no sistema de protocolo da UFRN (SIPAC). Posteriormente, inclui os elementos da manifestação no fluxo de movimentação e acompanhamento do processo constante no Meistertask, centralizando as informações acerca de trâmites, prazos, encaminhamentos e tratamento das informações.

O Kairós também efetua análise prévia do teor das manifestações, inclusive apontando possíveis destinatários e o tipo de manifestação (se é denúncia, reclamação, acesso à informação, etc.), acusando possíveis erros de classificação dos usuários.

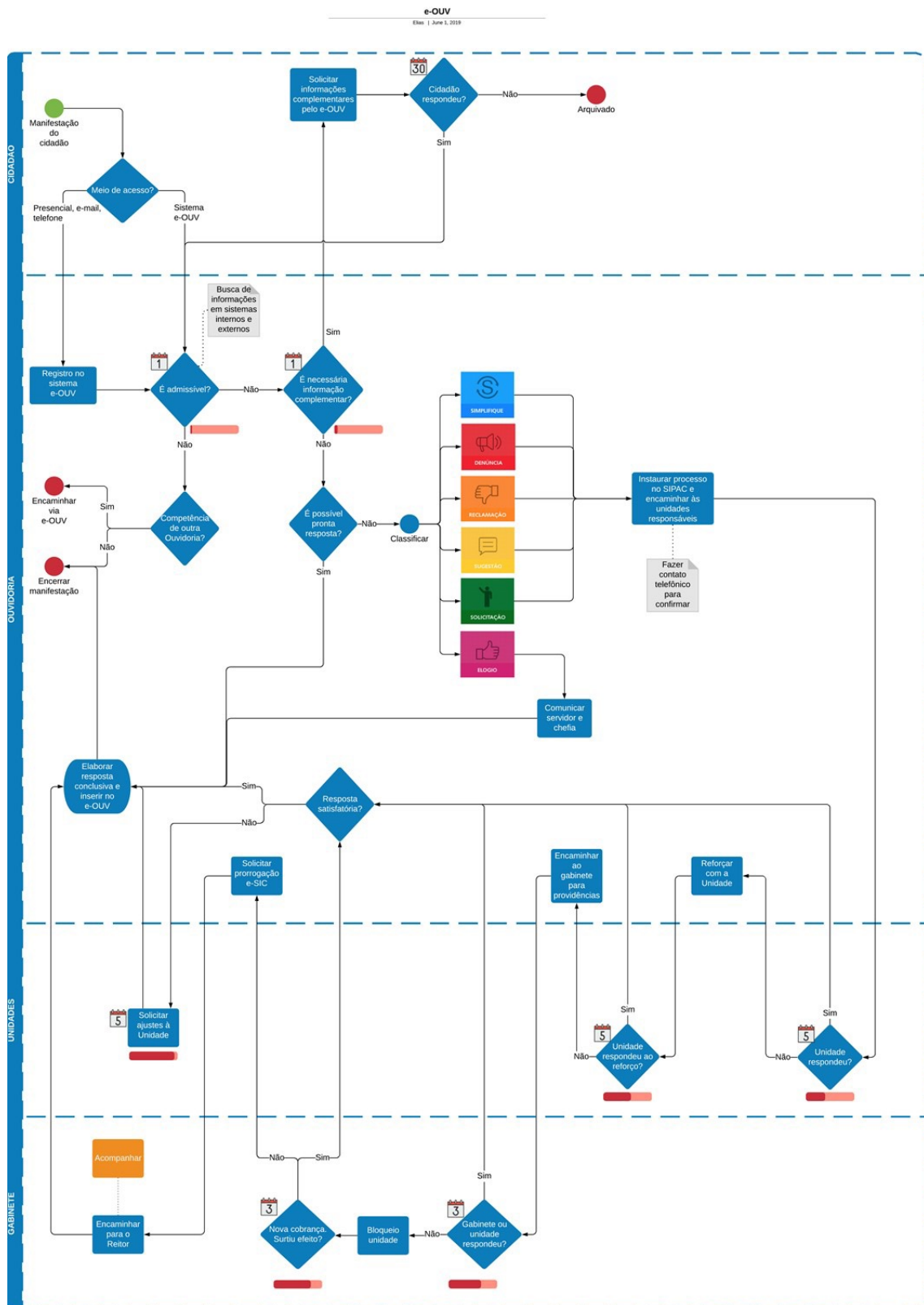
Os servidores técnicos analisam o teor da manifestação e as encaminham por meio do SIPAC para as unidades responsáveis por subsidiar as respostas, acompanhando os prazos legais para cumprimento. Os servidores técnicos, bem como a Secretária Executiva e a Ouvidora entram em contato com as Unidades para indicar quando o prazo está próximo do fim e auxiliar caso haja dúvidas quanto às manifestações.

Uma vez recebida a resposta pela Ouvidoria, os servidores técnicos formulam resposta que será analisada pela Ouvidora. Caso aprovada, registram resposta na Plataforma Fala.BR.

O manifestante recebe apenas a resposta da manifestação. Os trâmites internos ocorrem por meio de processo eletrônico restrito no SIPAC, sem possibilidade de acesso pelo público externo.

Os protocolos dos processos internos não são disponibilizados para o manifestante, sendo entregue a resposta final somente quando há devolutiva da unidade responsável.

O fluxo também podem ser observados com maiores detalhes no fluxograma abaixo:



Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é o mesmo das demandas externas, não havendo um fluxo realizado exclusivamente para as demandas internas.

A UA informou enfrentar dificuldades na comunicação com algumas unidades internas responsáveis pelas respostas, o que pode, pontualmente, causar impacto nos prazos de atendimento.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Os dados pessoais são protegidos através do encaminhamento das manifestações pseudonimizadas, bem como tarjamento de documentos enviados em anexo pelo manifestante.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação não há mapeamento pela Ouvidoria quanto aos assuntos mais demandados, mas são utilizados os assuntos contidos na Plataforma Fala.BR para fins de relatório estatístico anual.

A.10 Entidades Vinculadas

A Ouvidoria da UFRN não possui outras ouvidorias vinculadas.

A.11 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 nº 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*".

Foi informado no questionário que a carta de serviços da UFRN foi atualizada recentemente, e publicada na plataforma GOV.BR. Localizamos o documento com data de 15 de Março de 2021 no sítio eletrônico da UFRN (<https://cartadeservicos.ufrn.br/>).

Também foi informado que há um plano de serviços digitais em andamento para disponibilizar novos serviços digitais aos cidadãos. A Ouvidoria participa da elaboração e atualização da carta de serviços.

A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A interação entre a Ouvidoria e a alta administração do Órgão 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 dos serviços oferecidos se dá por meio do Comitê de Integridade em que participam membros da alta administração do Gabinete do Reitor e Pró-Reitorias, inclusive com reuniões periódicas de staff, juntamente com os Pró-Reitores, bem como reuniões com Superintendentes, Diretores de Centros e Unidades Acadêmicas quando solicitados pela Ouvidoria. Não há fluxo definido para tal atividade, entretanto o relatório anual de Gestão da Ouvidoria apresenta todas as demandas mais recorrentes e prioritárias para conhecimento da gestão e do público externo.

As bases do referido relatório são oriundas das manifestações de ouvidoria cadastradas na Plataforma Fala.BR, através do painel "Resolveu?", da CGU, para geração do Relatório de Gestão a ser encaminhado à autoridade máxima do órgão, bem como para publicação em transparência ativa para acesso e consulta do público.

Em relação às manifestações semelhantes, recorrentes e de alta relevância, a Ouvidoria busca uma solução junto às unidades responsáveis, além de averiguar formas de orientar os usuários acerca dos procedimentos necessários para resolução da demanda, a fim de evitar sobrecarga de encaminhamentos às unidades internas da UFRN.

A.13 Dados do Painel Resolveu

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

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021²:



2. A consulta foi realizada em 14/12/2021. Ressalta-se que conforme a resolatividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

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 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 **979** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	152
Denúncia	102
Elogio	16
Reclamação	156
Simplifique	0
Solicitação	257
Sugestão	12
Arquivadas	284
TOTAL	979

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

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

d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 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 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

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?

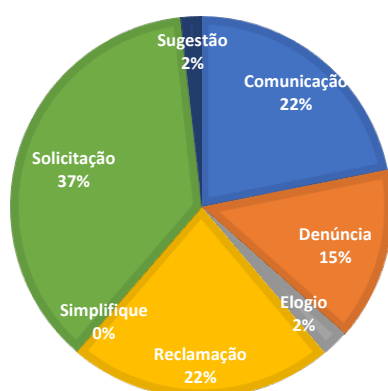
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra aleatoriamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 695 manifestações, sem duplicidade.

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

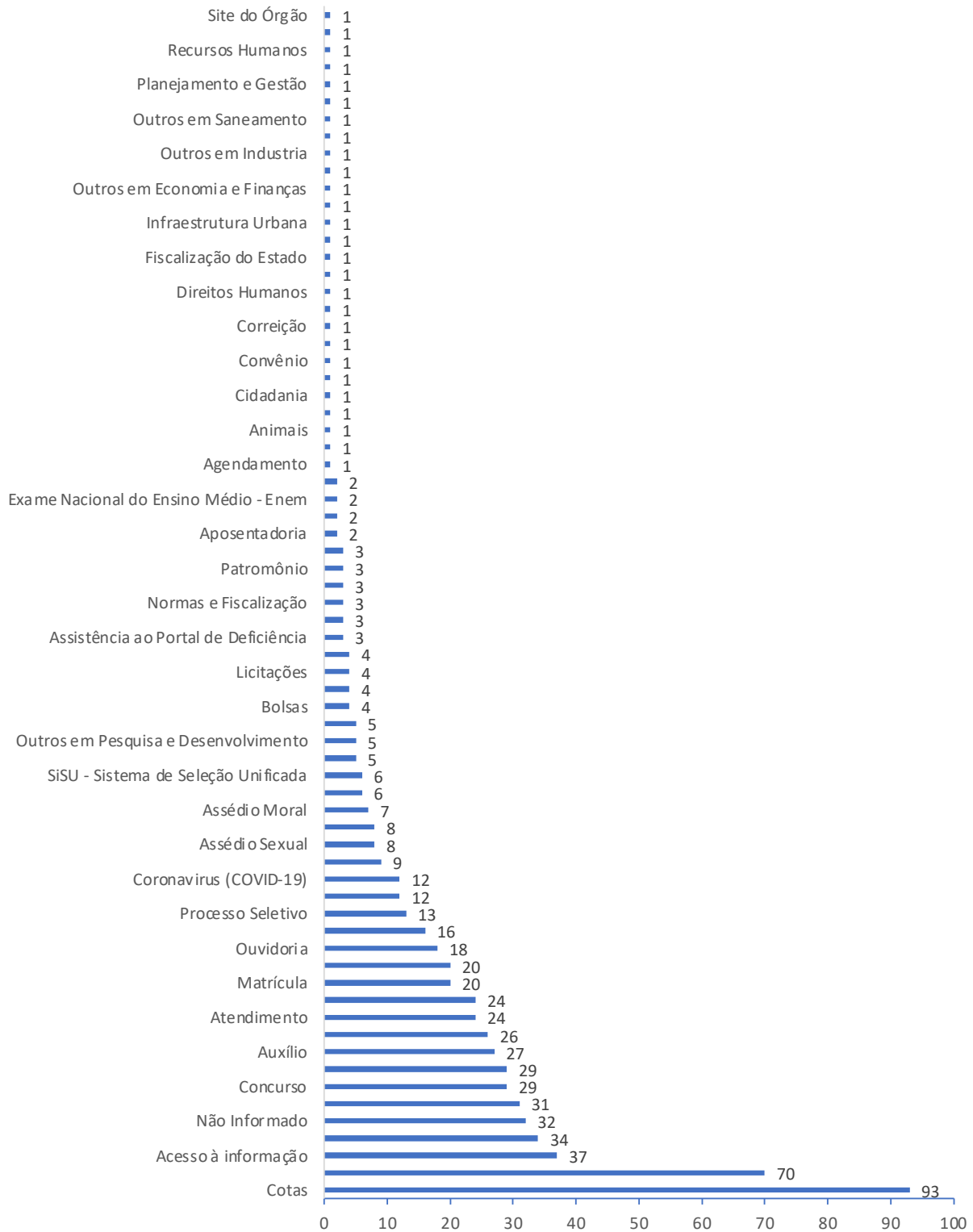
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

■ Comunicação ■ Denúncia ■ Elogio ■ Reclamação ■ Simplifique ■ Solicitação ■ Sugestão



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra³, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

Lista dos Assuntos



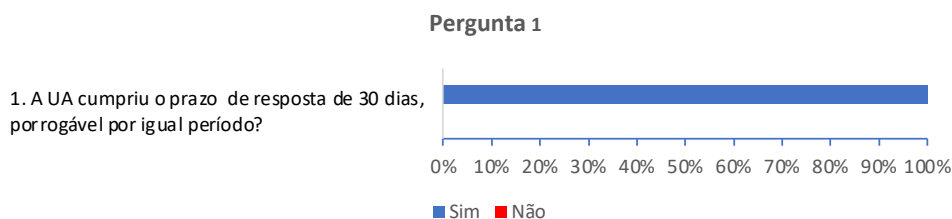
3. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

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

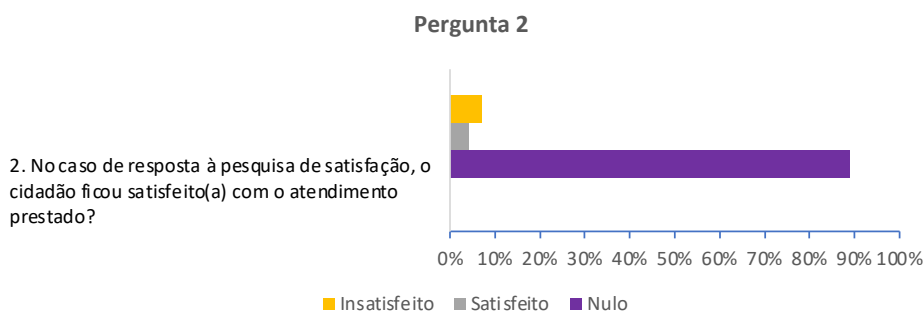
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	22
Denúncia sobre servidores com condutas inaptas no exercício das atividades; Denúncia sobre servidores com vínculos irregulares no serviço público; Denúncia sobre descumprimento das orientações e normas no tocante às medidas de segurança do Novo Coronavírus por parte de estudantes e de Setores da UFRN; Denúncia de fraudes no sistema de cotas; Denúncia contra conduta (foro sexual) ilegal de estudantes em grupos de redes sociais; Reclamação sobre didática e conduta de professores; Solicitação de investigação de concurso Público.	
Denúncia	15
Denúncia de práticas de epistemicídio negro e africano em disciplina; Denúncia de fraudes no sistema de cotas; Denúncia sobre estudantes realizarem falsas denúncias e exposição de imagem em redes sociais; Denúncia contra conduta (foro sexual) ilegal de estudantes em grupos de redes sociais; Denúncia sobre tentativas de ataques e invasões em aulas online; Denúncia sobre falta de divulgação e transparência em relação à editais e processos seletivos; Denúncia sobre professores com condutas inaptas no exercício das atividades; Denúncia sobre desvio de função de servidor; Reclamação sobre didática e conduta de professores.	
Elogio	2
Elogio sobre servidor(es) da UFRN.	
Reclamação	22
Denúncia sobre descumprimento das orientações e normas no tocante às medidas de segurança do Novo Coronavírus por parte de Setores da UFRN; Reclamação sobre a necessidade de confirmação de vínculo via SIGAA; Reclamação sobre dificuldade de contato com setores da UFRN; Reclamação sobre ponto de corte no processo seletivo para reocupação de vagas residuais; Reclamação sobre erro proporcionado por sistema de TI em documentos durante o processo de matrícula; Reclamação sobre demora no envio de Comprovante de Rendimentos para efeitos de IR; Reclamação sobre didática e conduta de professores; Reclamação sobre não empréstimo de equipamentos para trabalho em home office; Reclamação sobre troca de dados de solicitante em processo de aproveitamento de disciplinas; Reclamação sobre análise incorreta em recurso interposto em processo seletivo; Reclamação sobre conduta de estudante; Denúncia sobre o sistema de cotas; Reclamação sobre demora na entrega de ata de defesa de mestrado;	
Solicitação	37

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitação para que etapa de concurso público não seja presencial; Solicitação de informações sobre matrículas; Solicitação de adiantamento de análise de processo em virtude de urgência; Solicitação de baixa em empréstimo de livro da biblioteca; Solicitação de informação sobre punição de servidor; Solicitação sobre comprovante de rendimentos para IR; Solicitação de documentos; Solicitação de informações sobre processos de órgãos externos à UFRN (Auxílio Emergencial); Solicitação de resposta em pesquisa acadêmica; Solicitação de informação sobre cartório onde gestores possuem firma; Solicitação de informação sobre início das aulas; Solicitação de averiguação sobre invasões de pessoas com comportamentos indevidas em aulas online; Solicitação de providências quanto a entrega de diplomas de maneira presencial quando da pandemia de Coronavírus; Solicitação de investigação sobre recebimento de mensagem com originadas de e-mail institucional falso; Solicitação de envio de PPP de curso para instituição de estágio; Solicitação de envio de ementas de curso; Solicitação de contatos institucionais; Solicitação de vaga em residência universitária; Solicitação de informações sobre resultado de denúncia realizada.	
Sugestão	2
Sugestão para desenvolvimento de sistemas para acompanhamento de estágios; Sugestão para empréstimo de livros no período em que a biblioteca estava fechada em virtude da pandemia.	
TOTAL DA AMOSTRA	100

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com quatorze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴:



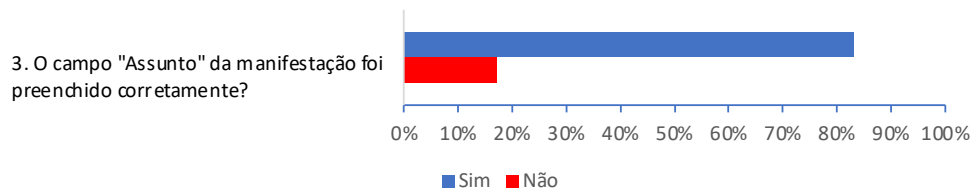
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



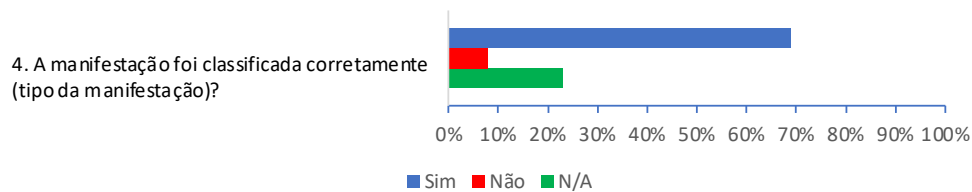
No gráfico acima, é revelado que exatamente 89% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. Dos 11 usuários que responderam, 04 ficaram satisfeitos e 07 insatisfeitos com as respostas às suas manifestações.

4. 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.

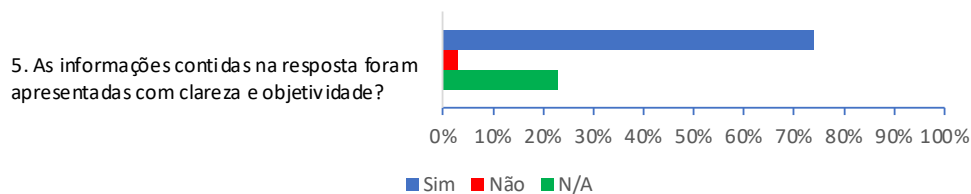
Pergunta 3



Pergunta 4

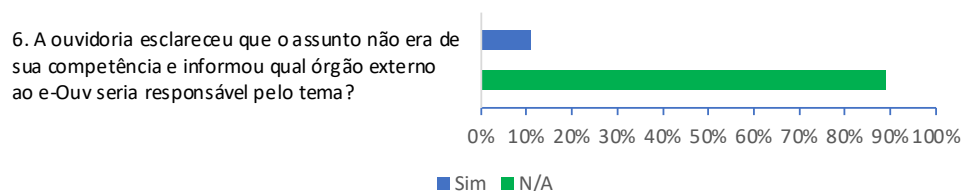


Pergunta 5

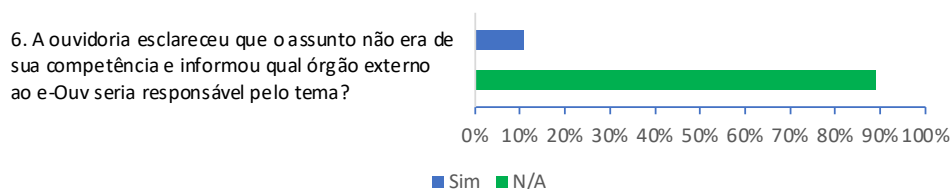


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.

Pergunta 6

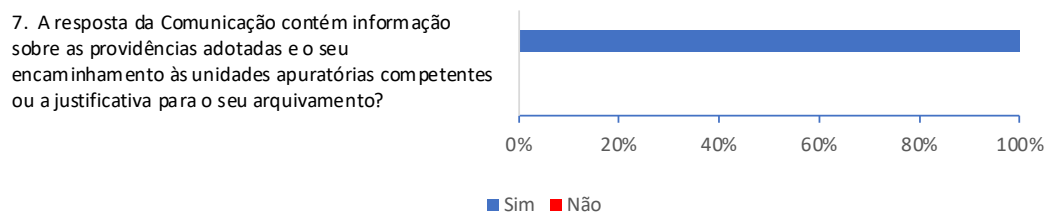


Pergunta 6



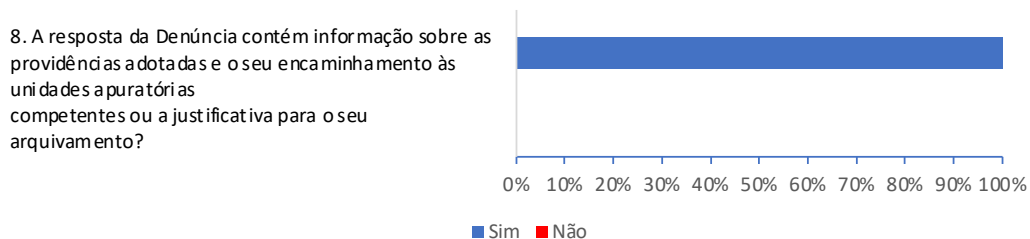
No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 89% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFRN. Do quantitativo restante, em 11% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência.

Pergunta 7



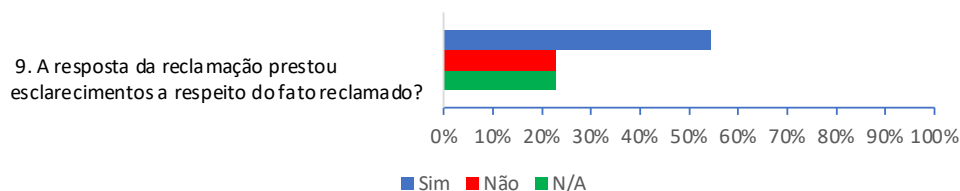
Pelo exposto, considerando a seleção inicial de 22 comunicações, conclui-se que 100% das respostas à esse tipo de relato contém informações sobre as providências adotadas e o seu correto encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou apresentou justificativa para seu arquivamento.

Pergunta 8



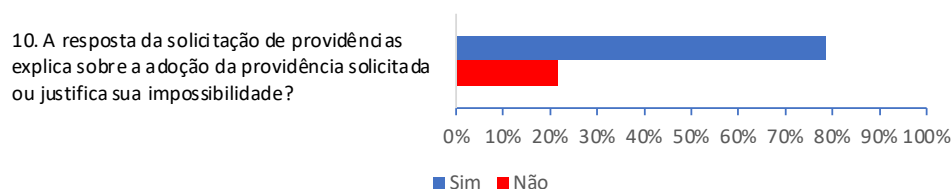
Pelo exposto, considerando a seleção inicial de 15 denúncias, conclui-se que 100% das respostas à esse tipo de manifestação também contém informações sobre as providências adotadas e o seu correto encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou apresentou justificativa para seu arquivamento.

Pergunta 9



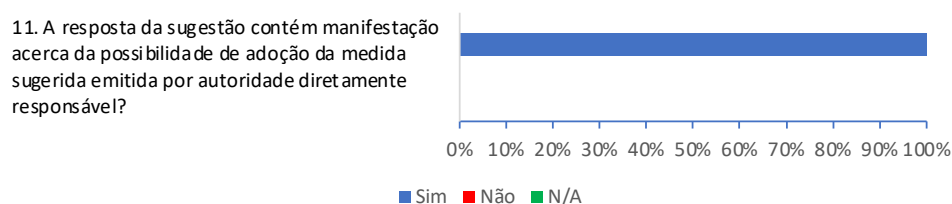
Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 22 reclamações selecionadas inicialmente, cinco não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação, enquadrando-se na subdivisão N/A. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, cerca de 22,72% não apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.

Pergunta 10



O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as 37 manifestações consideradas solicitações inicialmente, aproximadamente 78,4% atendia perfeitamente ao questionamento do cidadão. Por outro lado, percebeu-se que seis manifestações continham teor de solicitação, conquanto não estavam classificadas como tal (estavam classificadas como reclamação e denúncia). Seus NUPs são: 23546054924202016, 23546056902202091, 23546026449202179, 23546030108202017, 23546033982202197 e 23546034131202081.

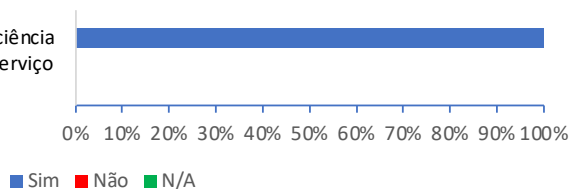
Pergunta 11



O gráfico da Pergunta 11 mostra que dentre as manifestações consideradas sugestões inicialmente, 100% continha demonstração acerca da possibilidade de adoção da sugestão, porém a entrega da resposta não aconteceu de forma objetiva.

Pergunta 12

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

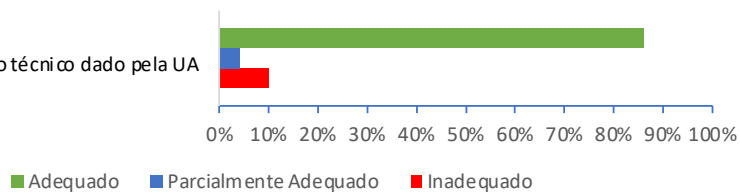


O gráfico da Pergunta 12 esboça o bom desempenho da unidade, em que em 100% das manifestações, a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Avaliação Geral

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho ruim – de 10% com avaliação inadequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.