

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS

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

CIRO JÔNATAS DE SOUZA OLIVEIRA
Superintendente CGU/TO

ROGER SOUZA DE PAULA
Coordenador

ALINE BONDAN RIGONI · MARTA MARIA VILELA DE CARVALHO GOMES
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 PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins

MUNICÍPIO: Palmas - TO

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

PERÍODO AVALIADO: junho de 2020 a maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: outubro a dezembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidorias 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?

Como pontos positivos, pode-se destacar:

- A maioria das manifestações foi respondida observando-se o prazo adequado;
- quando se trata de demanda a outros órgãos, percebe-se a boa vontade da ouvidoria em tentar informar ao cidadão onde buscar a informação solicitada;
- ao longo da realização do trabalho, percebeu-se interesse do Ouvidor e da equipe em realizar as adequações necessárias para o melhor funcionamento do ente.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a Ouvidoria não tem um programa regular de treinamento;
- não faz a reclassificação prévia (do tipo de demanda e do assunto), quando necessário;
- repassa ao cidadão a resposta fornecida pelas coordenações integralmente, sem análises necessárias;
- não disponibiliza o link para o Painel Resolveu em seu site;
- e não apresenta os Relatórios de Ouvidoria de forma tempestiva em seu site.

CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	9
RECOMENDAÇÕES	13
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES	14
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	14
A.1 Informações Gerais	14
A.2 Competências	14
A.3 Normativos Internos	16
A.4 Equipe e Estrutura Física	16
A.5 Canais de Atendimento	17
A.6 Sistemas Informatizados	17
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	17
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	18
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	18
A.10 Carta de Serviços	18
A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	18
A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços	19
A.13 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	19
A.14 Dados do Painel Resolveu	19

APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	21
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	21
B.2 Apresentação dos Resultados.....	23
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	31
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Presidência da República	32
Análise da Equipe de Avaliação.....	33

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e o incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel

institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

METODOLOGIA

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

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - 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.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações constantes da Plataforma Fala.BR do período de **2020 a 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 CGU-R/TO.

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.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espeque é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Tocantins**, órgão 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 OuvUFT atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Universidade Federal do Tocantins, conforme dispõe a resolução do Conselho Universitário (Consuni) n.º 20/2009.

Cabe destacar que a OuvUFT também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC;

A equipe é formada pelo Ouvidor, uma servidora concursada e um estagiário. Desse modo, a ouvidoria é formada por dois servidores efetivos, com experiência de no mínimo dois anos em atividades de ouvidoria.

Ressalta-se que a Ouvidoria não tem um programa regular de treinamento. Foi relatado que ausências para realização de treinamentos causaria problemas no andamento do tratamento das denúncias, dado que a equipe é pequena.

As informações da UA foram coletadas do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFT são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentadas boas práticas e os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFT.

I. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da UFT

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas:

I.1. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares

Por força das Leis nº 12.527/11 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas à identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja, adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estar aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, a OuvUFT informou que há um grupo restrito de servidores que especificamente realizam a análise e tratamento de denúncias recebidas pela unidade, sendo uma adequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

Ainda relacionado ao tema das denúncias, cabe mencionar o acompanhamento realizado pela OuvUFT dos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria oriundos de manifestações recebidas pela ouvidoria.

CONSTATAÇÕES:

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foi identificado um normativo relevante para o desempenho das atividades pela UA: seu Regimento Interno (Resolução nº 13/2019, de 23 de outubro de 2019, que dispõe sobre a atuação da unidade de Ouvidoria na UFT).

Após a análise das respostas ao Questionário de Avaliação, pôde-se observar que não existe um fluxo formalmente estabelecido para as várias possibilidades de tipos de manifestação (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações).

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

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

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).

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

Após análise do sítio eletrônico da UA, foi identificada a possibilidade de inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

Inclusão de temas recorrentes, em linguagem cidadã, que não são de competência da UFT (apontando os órgãos responsáveis, e se possível os links dos sítios) e que são assuntos recorrentemente encaminhados a outras unidades de ouvidoria. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações.

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 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 13 quesitos, divididos em quatro dimensões: 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 13 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, em resumo, levando em conta todos os pontos constantes da planilha de análise detalhada das 100 manifestações que foram analisadas, 65% foram consideradas respostas adequadas, 11% inadequadas (continham algum erro mais grave, como não respondidas no prazo, ou erro de classificação, bem como problemas na resposta fornecida) e 24% parcialmente inadequadas (continham alguma inadequação mais leve).

Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

- A ouvidoria não faz a classificação prévia (**conferência e reclassificação da demanda**, quando necessário). Deve-se levar em conta que o demandante muitas vezes se equivoca ao classificar a demanda, por mero desconhecimento e, para promover o tratamento adequado, a ouvidoria deve primeiramente reclassificar para a forma adequada;
- A ouvidoria não faz a **reclassificação do assunto**, quando necessário. Como citado anteriormente, muitas vezes o assunto citado pelo demandante não é o que melhor traduz a demanda e para a geração de dados mais fidedignos, que possam a ser comparados, é necessário que a ouvidoria o classifique da melhor forma possível;
- A ouvidoria repassa a resposta fornecida pelas coordenações integralmente, sem retirar palavras ou expressões que não obedeçam à cordialidade necessária, bem como repassando algumas vezes informações pessoais que não poderiam ser disponibilizadas ao cidadão demandante. Nesse ponto é necessário que a ouvidoria faça uma **revisão da resposta**, garantindo que esteja em linguagem cidadã, respondendo a todos os pontos questionados, de forma educada, gentil e objetiva, sem conter juízo de valor e sem disponibilizar informações pessoais.

No que tange à satisfação do usuário com a resposta fornecida, não é possível estabelecer uma análise, haja vista que 91% dos demandantes não responderam à pesquisa, o que inviabiliza qualquer suposição sobre o ponto.

Boas práticas no tratamento das demandas:

Como pontos positivos, podemos destacar:

- A maioria das manifestações foi respondida observando-se o prazo adequado (93%).
- As informações contidas nas respostas foram apresentadas com clareza e objetividade em 97% das respostas;
- Quando se trata de demanda a outros órgãos, percebe-se a boa vontade da ouvidoria em tentar informar ao cidadão onde buscar a informação solicitada;
- Ao longo da realização do trabalho, percebeu-se interesse do Ouvidor e da equipe da ouvidoria da UFT em realizar as adequações necessárias para o melhor funcionamento do órgão.

RECOMENDAÇÕES

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

- I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- II - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente demandas recebidas que não são de sua competência;
- III - promover a adequada classificação prévia (conferência e reclassificação da demanda, quando necessário) a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- IV - promover a adequada reclassificação do assunto, quando necessário;
- V - proceder à revisão da resposta, antes de envio ao cidadão, garantindo que esteja em linguagem cidadã, respondendo a todos os pontos questionados, de forma educada, gentil e objetiva, sem conter juízo de valor e sem disponibilizar informações pessoais;
- VI - No site da UFT, na aba Ouvidoria, (<https://ww2.uft.edu.br/index.php/acessoainformacao/ouvidoria>) consta o e-mail da Ouvidoria. Todavia, como a UFT estabeleceu que para que haja tratamento as manifestações devem ser feitas pelo Falabr, recomenda-se colocar essa informação entre parêntese logo ao lado do e-mail, disponibilizando também o link do Falabr;
- VII - Na aba da Ouvidoria, disponibilizar link para o Painel Resolveu;
- VIII – Atualizar a publicação dos relatórios de Ouvidoria no site.

CONCLUSÃO

Observou-se que a UA, apesar de seu reduzido quadro de servidores, possui uma adequada gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas fragilidades que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. Há que se ter cuidado em especial com a não divulgação de dados pessoais em respostas fornecidas aos demandantes.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são a melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva adequada. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão independente da administração direta
Data de criação	22/10/2010
E-mail	ouvidoria@uft.edu.br
Página na Internet	https://ww2.uft.edu.br/index.php/acessoainformacao/ouvidoria
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Universidade Federal do Tocantins (UFT) Câmpus de Palmas Avenida NS 15, Quadra 109 Norte, Plano Diretor Norte Bloco IV - 2º Pavimento Reitoria Palmas/TO 77001-090
Telefone	(63) 3229-4100
Ouidor	Judikael Castelo Branco Professor Concursado experiência de 2 anos em ouvidoria

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;*
- b) Empresas Públicas;*
- c) Sociedades de Economia Mista;*
- d) Fundações Públicas.*

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

Assim, a Fundação Universidade Federal do Tocantins, entidade pública vinculada ao Ministério da Educação, é formada pelas seguintes unidades, representadas na figura a seguir, retirada do site <https://ww2.uft.edu.br/index.php/palmas/estrutura-organizacional-palmas>:



Fonte: Sítio da UFT

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

De modo geral, a OuvUFT exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos e entidades vinculadas à UFT. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas no seu Regimento Interno (Resolução nº 13, de 23 de outubro de 2019), art 3º:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e encaminhar, em formulário específico, as solicitações de providências, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações ou demais manifestações que lhe forem dirigidas, por membros da comunidade universitária, referentes a serviços oferecidos pela UFT;

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

III - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os seus respectivos serviços, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

IV - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

V - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

VI - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; VII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações do serviço;

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

IX - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública.

Parágrafo único. Os encaminhamentos a que se refere o inciso I do art. 3º deverão ser efetuados por meio eletrônico (ouvidoria@uft.edu.br) ou pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação acessível no sítio digital da UFT.

Por fim, cabe destacar que a OuvPR também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFT, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Resolução n.º 13, de 23 de outubro de 2019, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na UFT.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor (professor concursado), uma servidora (técnica administrativa concursada) e uma estagiária. Desse modo, a ouvidoria é formada por apenas dois servidores efetivos e uma estagiária. O Ouvidor possui dois anos de experiência em atividades de ouvidoria e a servidora possui 10 anos de experiência em atividades de ouvidoria.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, em razão da quantidade de demanda que vem aumentando ao longo do tempo.

Ressalta-se que os servidores e a estagiária têm acesso à Plataforma Fala.Br, mas o tratamento de denúncias é feito apenas pelos servidores efetivos.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

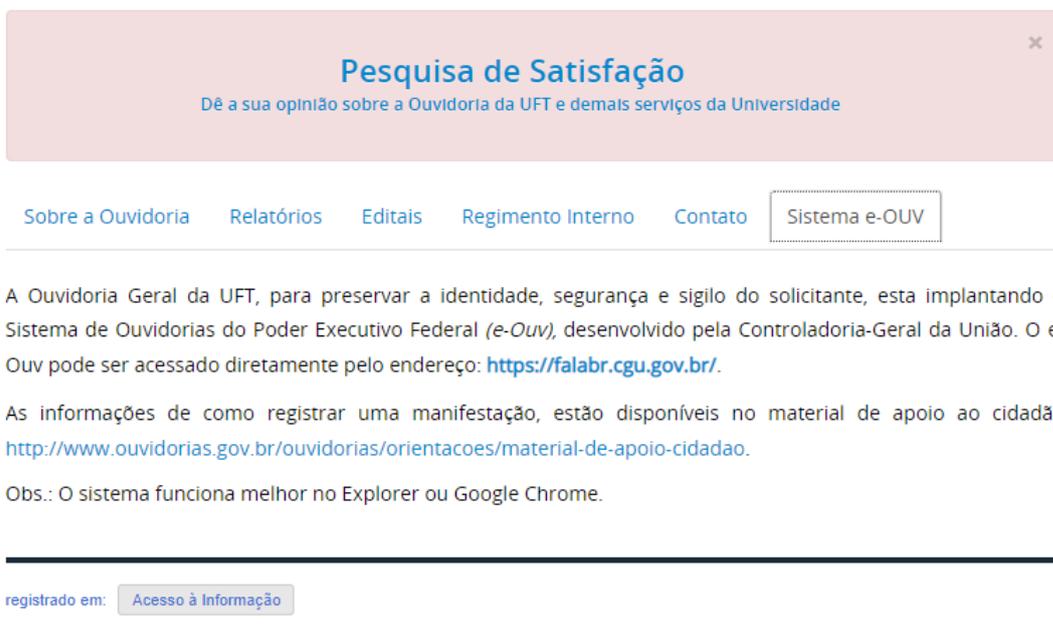
- Internet, representada pela própria Plataforma Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas na Plataforma Fala.BR.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento à Plataforma Fala.BR:

Ouvidoria



Pesquisa de Satisfação
Dê a sua opinião sobre a Ouvidoria da UFT e demais serviços da Universidade

Sobre a Ouvidoria Relatórios Editais Regimento Interno Contato Sistema e-OUV

A Ouvidoria Geral da UFT, para preservar a identidade, segurança e sigilo do solicitante, esta implantando o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (*e-Ouv*), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. O e-Ouv pode ser acessado diretamente pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>.

As informações de como registrar uma manifestação, estão disponíveis no material de apoio ao cidadão <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/orientacoes/material-de-apoio-cidadao>.

Obs.: O sistema funciona melhor no Explorer ou Google Chrome.

registrado em: [Acesso à Informação](#)

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento e sistemas informatizados capazes de identificar o fluxo, a UA informou que não possui fluxo instituído para tratamento das informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos. Afirmou ainda que não possui bom conhecimento acerca do Painel Resolveu.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na OuvUFT.

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

A ouvidoria recebe a manifestação via Fala.Br. Os servidores realizam análise sobre o assunto, decidindo a quem destinar. Registram as informações em um controle numa planilha Excel, descrevendo o tipo de manifestação, para onde foi enviada e o prazo dado.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado que o principal gargalo existente atualmente na unidade e que prejudica o bom andamento dos trabalhos seria a falta de cumprimento dos prazos de resposta por parte dos setores da UFT, comprometendo, dessa maneira, o fluxo de trabalho da Ouvidoria, impedindo o retorno da resposta ao cidadão a contento.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Com relação às demandas que possuam dados pessoais em sua descrição, a OuvUFT afirma que tem cuidado com os dados e informações pessoais, o que tem intensificado com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. Cita que tomaram medidas internas de conscientização e redobram os cuidados, posto que a proteção dos dados é crucial para o sucesso e andamento dos trabalhos.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Não existe um mapeamento específico para os assuntos mais demandados. São feitos levantamentos para o relatório anual. Nos anos de 2018 e 2019 os assuntos mais abordados foram questões entre professor e aluno; já em 2020 os assuntos mais demandados estavam relacionados aos editais de concursos e pós-graduação.

A.10 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”.

Em consulta ao sítio da Universidade Federal do Tocantins, foi encontrada sua Carta de Serviços, contendo os serviços públicos disponibilizados pelo ente aos usuários. Em resposta ao Questionário de Avaliação, a OuvUFT informou que a Carta de Serviços está sendo atualizada e a Ouvidoria está participando desse processo de atualização.

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OuvUFT é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI

(Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informação ao Cidadão –SIC é vinculado a Ouvidoria e a força de trabalho é única entre ouvidoria e SIC.

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

A OuvUFT participa da elaboração do Relatório Anual de Gestão. Os relatórios anuais de gestão dos anos 2018 e 2019 estão disponibilizados em [Ouvidoria \(uft.edu.br\)](http://Ouvidoria(uft.edu.br)). Importa destacar que não se encontra disponibilizado o Relatório Anual de gestão de 2020.

No que se refere ao 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, a participação da OuvUFT se deu por meio do Monitoramento das ações previstas neste plano.

Cumprir mencionar que a ouvidoria não realiza nenhum trabalho participativo direto com a sociedade.

No que diz respeito aos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria, oriundos de manifestações recebidas, a Ouvidoria procede ao acompanhamento das conclusões desses procedimentos.

Já em casos de demandas recorrentes relacionadas servidores do próprio órgão, a Ouvidoria não realiza monitoramento. O que ouvidoria faz em relação a uma manifestação recorrente é encaminhá-la à Coordenação de Procedimentos Administrativos e Disciplinares para investigação.

No tocante à melhoria dos serviços, a partir das demandas recebidas e tratadas, e, ainda, com base de informações da própria Plataforma Fala.BR, a OuvUFT também não realiza qualquer monitoramento, pois alega possuir quantidade diminuta de servidores disponíveis para tal trabalho.

Por fim, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores, decorrentes de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, destaque-se que não existe um fluxo definido e nem reunião sobre tais demandas. A interação acontece sempre que há necessidade de conversa sobre determinado assunto. Não há periodicidade definida, sendo realizadas interações sempre que identificada a necessidade.

A.13 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas, pela própria UA, quais seriam as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria. Como resposta, foi informado que os serviços prestados pela Ouvidoria compreendem naturezas distintas que vão desde o recebimento das manifestações até a produção de material informativo, além das demandas geradas pela CGU, o que exige conhecimentos variados e mão de obra. O acúmulo de funções para o Ouvidor que se torna também responsável pela LAI, por exemplo, exigiria disponibilidade de tempo impossível para quem tem outras atribuições na Universidade, como é o caso do Ouvidor que é, prioritariamente, professor (e exerce a função de Ouvidor sem qualquer gratificação).

A.14 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 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.

Mister mencionar que não foi localizado link direcionando o cidadão para o Painel Resolveu, conforme necessário.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu², considerando a entidade como UFT – Universidade Federal do Tocantins e o período de 01/01/2020 a 14/12/2021²:



2. A consulta foi realizada em 14/12/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade 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 onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, dentre as **146 manifestações** recebidas e tratadas pela UA no período 01/06/2020 a 31/05/2021, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada no período citado, 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 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 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 a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação 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.

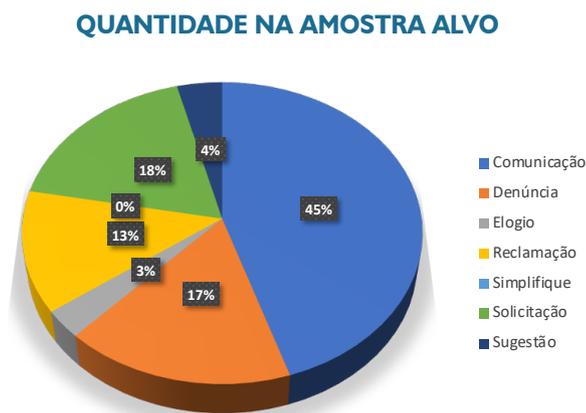
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem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

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

B.2 Apresentação dos Resultados

No total de manifestações recebidas pela PR no ano de 2019 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	45
Denúncia	17
Elogio	3
Reclamação	13
Simplifique	0
Solicitação	18
Sugestão	4
Soma	100

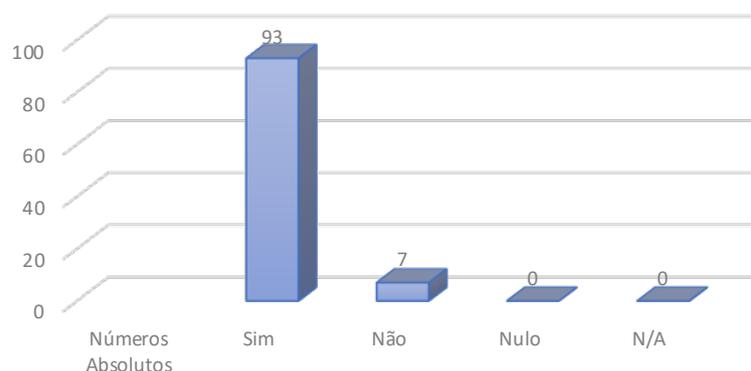
A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra³, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação (conforme definição do cidadão demandante da informação):

ASSUNTO	QUANTIDADE
Educação Superior	16
Denúncia de irregularidades de servidores	7
Assédio moral	6
Processo Seletivo	6
Acesso à informação	5
Conduta Docente	5
Universidades e Institutos	5
Auxílio	4
Cotas	4
Outros em Comunicações	4
Vazio	4
Agente Público	3
Atendimento	3
Frequência de Servidores	3
Outros em Administração	3
Bolsas	2
Certificado ou Diploma	2
Concurso	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Serviços e Sistemas	2
Transparência	2
Certidões e Declarações	1
Cadastro	1
Combate à desigualdade	1
Licitações	1
Matrículas	1
Outros em Educação	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Ouvidoria	1
Patrimônio	1
Recursos Humanos	1

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.

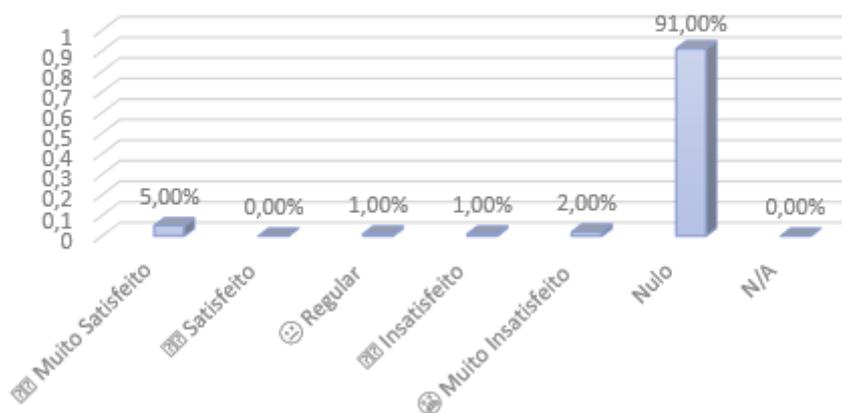
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 13 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴:

I. A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Como se percebe no gráfico da Pergunta I, a unidade respondeu a 93% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

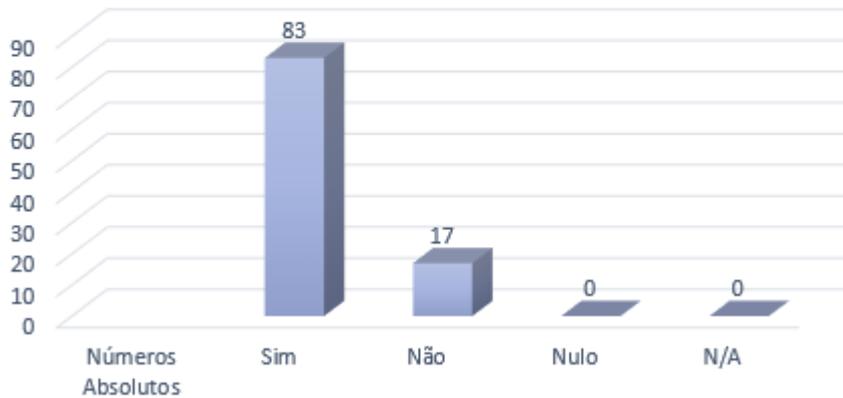
2. O USUÁRIO FICOU SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?



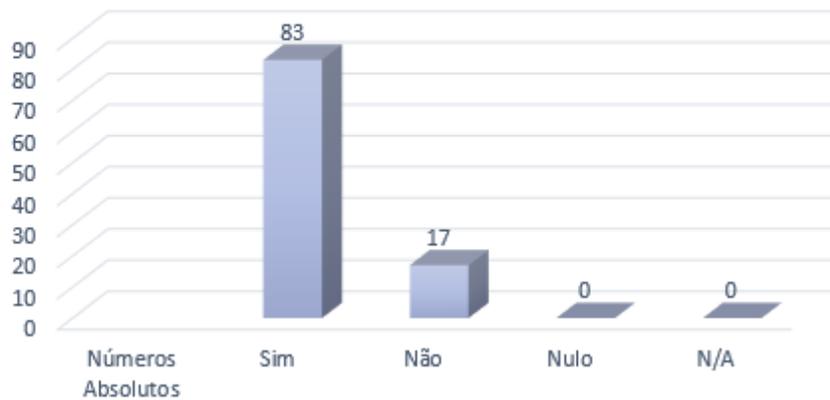
4. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica.

No gráfico acima, é revelado que exatamente 91% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

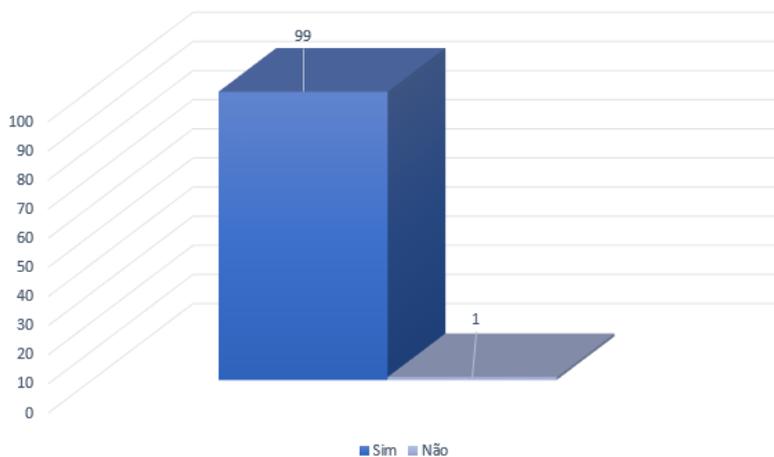
3. O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?



4. A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

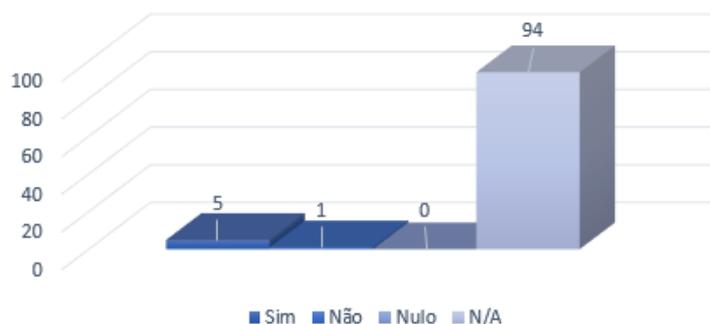


5. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



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.

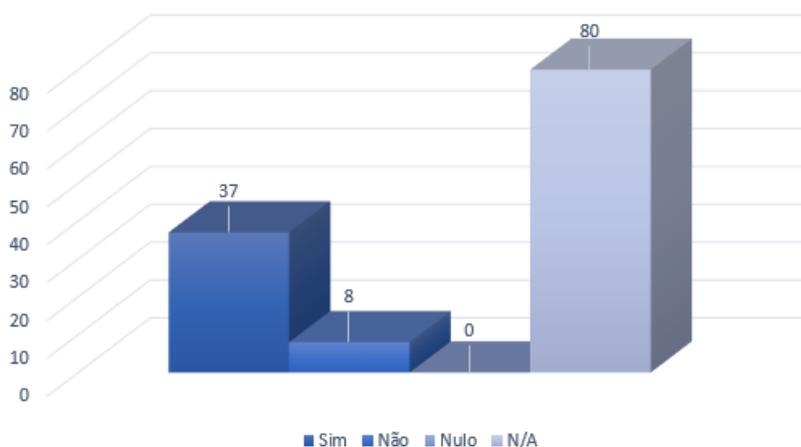
6. A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO E-OUV SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 94% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria. Do quantitativo restante, em 5% das manifestações, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação.

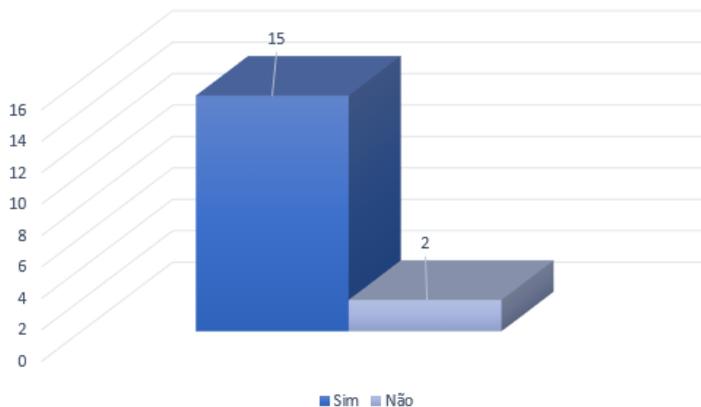
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.

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?



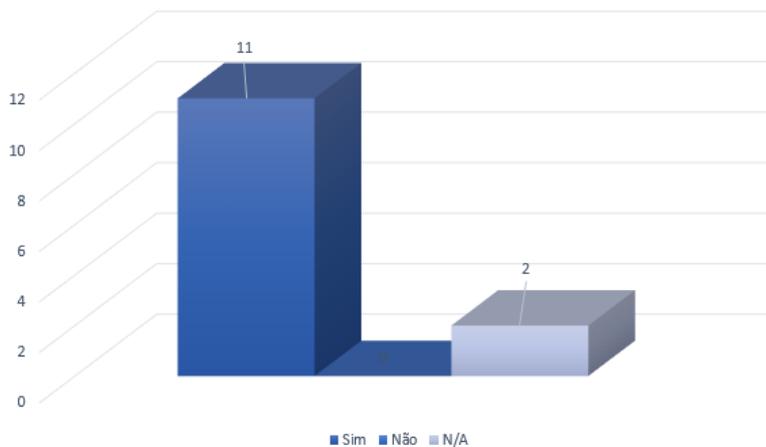
Em relação às comunicações, 8 das 45 apresentaram algum problema, como falta de reclassificação ou resposta inadequada.

8. A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURADORAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



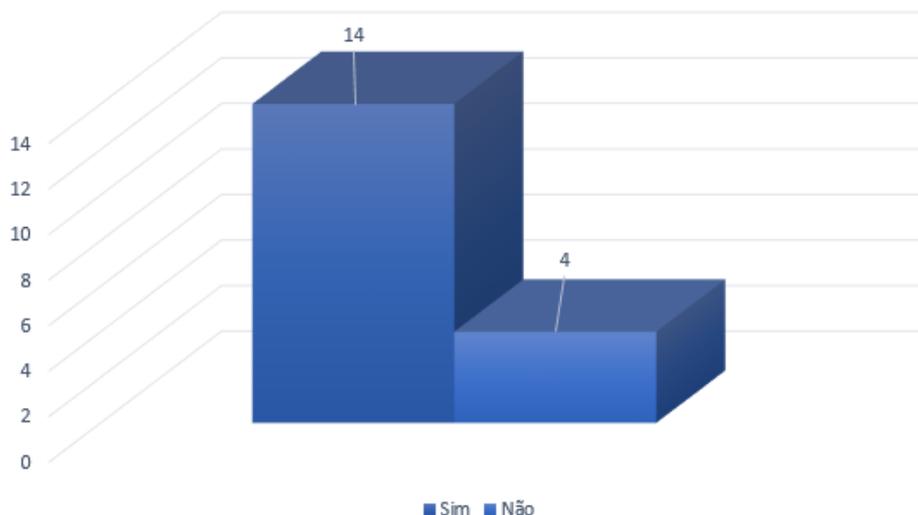
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de 17, uma não foi respondida no prazo hábil e uma não foi reclassificada como reclamação.

9. A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Em relação às reclamações, duas eram, na verdade, demandas a outros órgãos. Das 13 demandas, nove tiveram resposta adequada, duas tiveram resposta inadequada e duas parcialmente adequadas.

10. A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



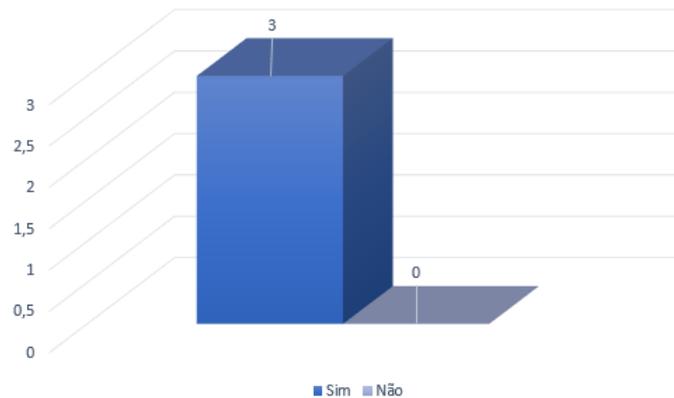
Na avaliação geral foi revelado que dentre as 18 solicitações selecionadas inicialmente, quatro não foram reclassificadas. 10 foram classificadas como adequadas, uma inadequada pela falta de observação de linguagem cidadã e 7 precisavam ter sido reclassificadas.

11. A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Na avaliação geral foi mostrado que dentre as quatro sugestões selecionadas inicialmente, uma não se coadunava com o tipo em questão, sendo classificadas como “Não”. Dentre as manifestações consideradas sugestões inicialmente, duas tiveram resposta acertada pela autoridade competente, uma não foi reclassificada e uma não foi respondida no prazo hábil.

12. A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?

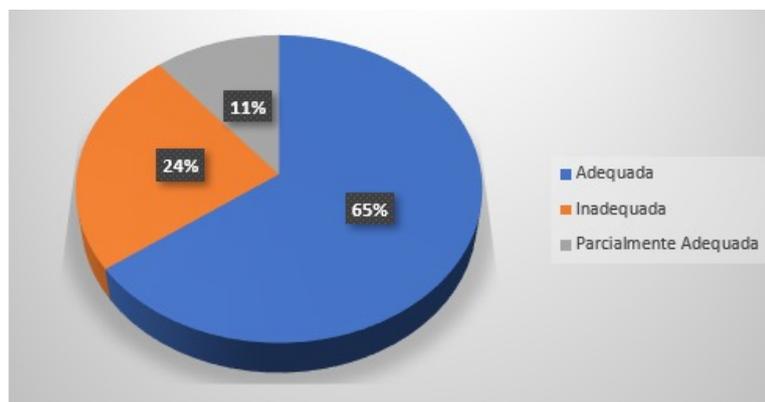


Nos três elogios recebidos a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público.

A questão 13 se refere à avaliação de manifestação do Simplifique, não tendo sido recebida nenhuma pela ouvidoria no período em análise.

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 conclusiva⁵ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

AVALIAÇÃO DA RESPOSTA CONCLUSIVA



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;

5. 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.

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 da Resposta Conclusiva demonstra que 24% da amostra de manifestações teve avaliação Inadequada acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada e 11% Parcialmente Adequada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações especificadas por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁶. 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 um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 23721//2021/TOCANTINS/CGU, de 16/12/2021, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/12/2021, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº /2021/TOCANTINS/CGU, datado de //2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

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

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Presidência da República

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: 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 os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	Publicar novo normativo seguindo o cronograma do Programa de Consolidação Normativa da Secretaria-Geral da Presidência da República. Nesse contexto, dentro do cronograma acordado, o tema "ouvidoria" será objeto de revisão e consolidação de normas que serão publicadas no mês de agosto/2021.	Até final do mês de agosto de 2021.	Em Andamento – processos de consolidação normativa (00010.000285/2021-01 e 00010.000305/2019-11).	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.	FASE 1 - Criar Projetos para definição de fluxos de atendimento ao usuário.	FASE 1 - Até final do mês de junho de 2021.	Atendida – Projetos do Programa de Qualidade em Ouvidoria (Processo 00010.000401/2021-83) que abrange o atendimento ao usuário (fluxos para e-mail, telefone e presencial).	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.
	FASE 2 - Publicar novo normativo seguindo o cronograma do Programa de Consolidação Normativa da Secretaria-Geral da Presidência da República.	FASE 1 - Até final do mês de agosto de 2021.	Em Andamento – Revisão normativa (Processos 00010.000285/2021-01 e 00010.000305/2019-11).	
Recomendação 3: 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.	Implementar em três etapas: FASE 1 - internamente: deixar de usar o SEMAC (sistema interno que extrai as manifestações do Fala.BR e envia as mesmas para a distribuição).	FASE 1 - Até o final do mês de junho.	FASE 1 – Atendida	Para o usuário: redução no tempo de resposta. Para os servidores e gestores: redução no tempo de distribuição e recebimento das manifestações.
	FASE 2 – tramitação de manifestações para as demais áreas da Secretaria de Controle Interno utilizando o Fala.BR.	FASE 2 – Até o final do mês de novembro de 2021.	FASE 2 – Prevista	
	FASE 3 – tramitação de manifestações para as demais áreas da Presidência da República.	FASE 3 - Até o mês de junho de 2022.	FASE 3 – Prevista	
Recomendação 4: atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência.	Atualização em duas etapas: FASE 1 – retirar informações desatualizadas do site da Secretaria-Geral e do site do Planalto.	Até final de maio de 2021.	FASE 1 – Atendida	Para o usuário: maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social. Para servidores e gestores: divulgação das atividades executadas pela unidade e possível redução de encaminhamentos de demandas que deveriam ir para outras unidades.
	FASE 2 – enviar novos conteúdos e nova legislação para o site da Secretaria-Geral e do Planalto.	Até o final do mês de dezembro de 2021.	FASE 2 – Prevista	

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 5: promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.	FASE 1 – Revisar, ampliar e melhorar texto dos modelos de resposta ao usuário utilizados na Ouvidoria.	Até o final do mês de junho de 2021.	FASE 1 – Atendida TAP do Programa de Qualidade - 00010.000189/2021-54	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação às respostas das manifestações. Para os servidores e gestores: melhor qualidade e efetividade na gestão da informação e facilidade para execução de controles internos da atividade.
	FASE 2 – Avaliação periódica das respostas para as manifestações no Fala.BR.	Atividade contínua, com início no mês julho de 2021.	FASE 2 – Em Andamento	
	FASE 3 - incluir subassuntos, bem como atualização das TAGs.	Até o final do mês de agosto de 2021.	FASE 3 – Prevista	
	FASE 4 - elaboração de manual interno para utilização de assunto, subassunto e tag no Fala.BR.	Até o final do mês de novembro de 2021.	FASE 4 – Prevista	

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

Análise da Equipe de Avaliação

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

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