

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

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

FERNANDO MENDES MONTEIRO
Superintendente CGU/SC

ROSEMARY ZUCARELI
Coordenadora

FREDERICO OZANAM B. DE OLIVEIRA · ROSEMARY ZUCARELI
Equipe de Avaliação

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

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

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina

MUNICÍPIO: Florianópolis - SC

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, 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 a novembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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 utiliza toda sua força de trabalho no tratamento às manifestações. Quanto ao tratamento técnico dado às manifestações registradas na ouvidoria, a unidade apresentou um desempenho regular, bastante impactado pela sua reduzida força de trabalho, bem como pela capacitação insuficiente de sua equipe na área de ouvidoria.

Foram constatadas as seguintes fragilidades ou oportunidades de melhorias:

- a) sítio eletrônico da Ouvidoria com informações desatualizadas e incompletas;
- b) descumprimento do dever legal de elaboração e publicação do relatório anual de gestão;
- c) elaboração da Carta de Serviços ao Usuário sem a atuação direta da Ouvidoria;
- d) instalações físicas inadequadas ao atendimento presencial realizado pela Ouvidoria;
- e) ausência de formalização de fluxos de trabalho, incluindo procedimentos para implementação de canal único para recebimento das manifestações de ouvidoria;
- f) inexistência de procedimento para o pronto encaminhamento de denúncias recebidas em outros setores do órgão para a Ouvidoria;
- g) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- h) inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, destacando-se o descumprimento do prazo legal para registro de resposta conclusiva ao cidadão; e
- i) fragilidades nos procedimentos de salvaguarda à identidade dos denunciantes.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFSC providências no sentido de:

- realizar tratativas junto à administração da UFSC com a finalidade de obter os recursos necessários ao cumprimento das suas competências legais;
- capacitar sua equipe de trabalho em ouvidoria; aprimorar o tratamento das manifestações na Plataforma Fala.BR;

- implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, incluindo procedimentos para utilização de canal único para recebimento das manifestações;
- utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; elaborar anualmente o relatório de gestão da ouvidoria;
- atualizar periodicamente o seu sítio eletrônico;
- participar na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário; e
- promover adequações nas instalações físicas da ouvidoria.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
1. APRESENTAÇÃO.....	9
2. OBJETO.....	9
3. OBJETIVO E ESCOPO	10
4. METODOLOGIA.....	10
5. UNIDADE AVALIADA	11
6. RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
6.1. SÍTIO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA COM INFORMAÇÕES DESATUALIZADAS E INCOMPLETAS	12
6.2. DESCUMPRIMENTO DO DEVER LEGAL DE ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO	13
6.3. ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SEM A ATUAÇÃO DIRETA DA OUVIDORIA.....	14
6.4. INSTALAÇÕES FÍSICAS INADEQUADAS AO ATENDIMENTO PRESENCIAL REALIZADO PELA OUVIDORIA	15
6.5. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO, INCLUINDO PROCEDIMENTOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE CANAL ÚNICO PARA RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
6.6. INEXISTÊNCIA DE PROCEDIMENTO PARA O PRONTO ENCAMINHAMENTO DE DENÚNCIAS RECEBIDAS EM OUTROS SETORES DO ÓRGÃO PARA A OUVIDORIA	16
6.7. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS	18
6.8. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, DESTACANDO-SE O DESCUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL PARA REGISTRO DE RESPOSTA CONCLUSIVA AO CIDADÃO	19
6.9. FRAGILIDADES NOS PROCEDIMENTOS DE SALVAGUARDA À IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES.....	21
7. RECOMENDAÇÕES	23
8. CONCLUSÃO	24

APÊNDICES.....	25
APÊNDICE A: INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	25
A.1. Informações Gerais.....	25
A.2. Competências	25
A.3. Normativos Internos	27
A.4. Equipe e Estrutura Física	27
A.5. Canais de Atendimento.....	28
A.6. Sistemas Informatizados	30
A.7. Fluxo Interno de Tratamento	30
A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	31
A.9. Carta de Serviços aos Usuários	31
A.10. Realização de análises e produção periódica de relatórios/estatísticas sobre as manifestações de ouvidoria	32
A.11. Dados do Painel Resolveu.....	32
APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	33
B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra	33
B.2. Estatísticas dos Resultados.....	38
APÊNDICE C: MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	42
Análise da Equipe de Avaliação.....	45

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria Geral da União

EVG/ENAP: Escola Virtual de Governo/Escola Nacional de Administração Pública

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

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OGU: Ouvidoria-Geral da União

PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional

Prodegesp: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Profoco: Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

Prograd: Pró-Reitoria de Graduação

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SPA: Sistemas de Processos Administrativos

UA: Unidade Avaliada

UFSC: Universidade Federal de Santa Catarina

I. 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 ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

2. OBJETO

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

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

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

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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 - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

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

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

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

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

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

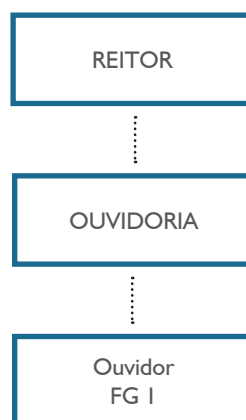
5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA sob exame, ouvidoria da UFSC, é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV, sendo, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da UFSC foi formalmente instituída pela Portaria nº 671/GR/96, de 28 de maio de 1996. Suas competências estão previstas no Regimento da Reitoria da UFSC, aprovado pela Resolução Normativa nº 28/CUn, de 27.11.2012. Em relação ao Serviço de Acesso à Informação (SIC), os pedidos, recursos e monitoramento estão sob responsabilidade de setor específico, independente da Ouvidoria.

O organograma da UFSC prevê que a Ouvidoria está diretamente subordinada ao Reitor, conforme demonstra a imagem a seguir:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA



Fonte: Organograma da UFSC (<http://dpgi.seplan.ufsc.br/organograma-ufsc-estrutura-geral/>)

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFSC, das respostas oferecidas ao Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de gestão da ouvidoria referente ao exercício 2018. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFSC 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 UFSC.

6.1. Sítio eletrônico da Ouvidoria com informações desatualizadas e incompletas

Em consulta ao sítio eletrônico da Ouvidoria da UFSC, realizada inicialmente em 05.10.2021, constatou-se que as informações nele dispostas estavam desatualizadas, a exemplo da composição da equipe, bem como dos canais de atendimento ativos no período atual, de pandemia.

Em outubro/2021, o sítio eletrônico ainda divulgava como Ouvidor da UFSC, servidor que já havia deixado o cargo e o setor há cerca de 1 ano (outubro/2020). A atual Ouvidora constava como membro da equipe.

Quanto aos canais de atendimento, nota-se, conforme imagem a seguir, que havia a informação de que os atendimentos telefônicos e presenciais estavam em funcionamento, em que pesem tais meios de atendimento estarem na prática suspensos desde o início da pandemia (março/2020).



05/10/2021 16:19 Ouvidoria da UFSC

Contatos (como falar com a Ouvidoria)

Para registrar sua manifestação:

 **Plataforma FalaBR**

Informações Gerais:

 **(48) 3721-9878**

Orientações, correspondência:

 **ouvidoria@contato.ufsc.br**

Atendimento Presencial:

Sala da Ouvidoria está localizada no andar térreo do prédio da Reitoria I.

Endereço da Ouvidoria da UFSC:
Campus Universitário – Trindade – Caixa Postal 476
CEP 88010-970 – Florianópolis – Santa Catarina

Suporte aos setores da UFSC:

Telefone: (48) 3721-9955

Fonte: Sítio eletrônico da UFSC (consulta realizada em 05.10.2021).

Ainda que as inconsistências mencionadas tenham sido regularizadas recentemente, em novembro/2021, após reunião técnica realizada, ao longo da execução do presente trabalho, entre a equipe de avaliação da CGU e a equipe da Ouvidoria da UFSC, o sítio eletrônico ainda carece de melhorias, tais como: divulgação de dados estatísticos atuais relacionados às manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria; e divulgação dos problemas recorrentes apontados em manifestações, e as respectivas soluções/medidas implementadas pela gestão.

Note-se, nesse sentido, que a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 71, traz, para as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, obrigações de transparência, conforme disposto a seguir:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.” (grifo nosso)

A desatualização do sítio eletrônico transmite ao cidadão a ideia de que a Ouvidoria não está ativa, ou de que está funcionando de forma precária, contribuindo para o afastamento do usuário de serviços públicos deste instrumento de participação e de controle social.

6.2. Descumprimento do dever legal de elaboração e publicação do relatório anual de gestão

Constatou-se que a UA deixou de elaborar e publicar nos últimos exercícios o seu relatório anual de gestão. De acordo com as informações disponíveis no sítio eletrônico da Ouvidoria, o último relatório de gestão divulgado é ainda relativo ao exercício 2018.

A Lei nº 13.460/2017, em seu art. 14, II, estabelece que as ouvidorias deverão “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”.

De igual modo, a Portaria CGU nº 581/2021 também prevê, em seu art. 52, obrigatoriedade no mesmo sentido:

“Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.”

6.3. Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário sem a atuação direta da Ouvidoria

A Carta de Serviços é um documento que visa informar aos cidadãos/usuários quais os serviços públicos prestados pelo órgão público, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Conforme prevê o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

“Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.”

Em consulta ao sítio da UFSC, (https://cartadeservicos.paginas.ufsc.br/files/2021/04/Carta_de_Servi%C3%A7os_2021.pdf), localizou-se a Carta de Serviços ao Usuário, atualizada em 2021. No entanto, sobre a sua atuação na elaboração e atualização da Carta de Serviços, a UA esclareceu não participar diretamente nesse processo, o que contraria o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

6.4. Instalações físicas inadequadas ao atendimento presencial realizado pela Ouvidoria

Constatou-se que a sede da Ouvidoria da UFSC, em que pese estar situada em local de grande visibilidade e de fácil acesso ao público (no andar térreo do prédio da Reitoria I), não possui sala/ambiente reservado para prestar atendimento presencial individualizado.

Note-se, nesse sentido, que o atendimento presencial é um dos meios de comunicação oferecido ao cidadão pela própria UA. Sua estrutura física, portanto, deveria estar adequada para prestar este tipo de atendimento de forma acolhedora, e em um ambiente reservado, confortável e seguro ao manifestante.

Sobre o acolhimento e atendimento presencial, há normas procedimentais editadas em relação às atividades de ouvidoria, a exemplo dos arts. 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

II - resiliência no trato de situações não previstas;

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

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

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a equipe da UA assim manifestou sobre o tema: “O espaço não está adequado no momento, e após tratativas com a administração (que informou não ser possível no momento disponibilizar outro espaço), estamos analisando possíveis adaptações dentro do espaço que já possuímos.”

6.5. Ausência de formalização de fluxos de trabalho, incluindo procedimentos para implementação de canal único para recebimento das manifestações de ouvidoria

A partir das análises realizadas, constatou-se que a UA não possui, de maneira formalizada e detalhada, fluxos relativos ao recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria.

Atualmente, conforme descrito pela UA, a análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria são realizadas e concluídas dentro da Plataforma Fala.BR, e, quando aplicável, a depender do tipo de manifestação, repassadas aos setores responsáveis pela adoção de providências.

Este encaminhamento é feito via SPA, em caráter sigiloso, conforme informações também prestadas pela Ouvidoria.

As manifestações recebidas via e-mail não são registradas no Fala.BR e não há definição quanto ao tratamento (fluxo de trabalho) a ser dado nos casos de manifestações que são recebidas em outras áreas, a exemplo das denúncias recebidas diretamente pela Comissão de Ética ou pela Corregedoria da UFSC.

Vê-se, assim, que a descrição das atividades/rotinas no tratamento das manifestações é genérica, superficial e não amparada em normativo interno ou mesmo em um roteiro/manual institucional, por exemplo. Conforme reunião técnica realizada com a equipe da UA, em 22.10.2021, também é o entendimento da Ouvidoria da UFSC que a elaboração e formalização de fluxos aplicáveis a esse processo de trabalho é de fundamental importância para as atividades da UA.

Note-se, nesse sentido, que a definição dos fluxos internos traz benefícios para atividades da unidade, incluindo o estabelecimento de canal único para recebimento das manifestações de ouvidoria, redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão, além de possibilitar a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Assim, por meio dessa definição de fluxos, será possível, em especial:

- a) descrever as etapas que envolvem as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da UFSC (Corregedoria, Comissão de Ética, Gabinete do Reitor, etc.) até o seu posterior encaminhamento para o adequado registro na Plataforma Fala.BR e tratamento pela Ouvidoria;
- b) detalhar os critérios e etapas para tratamento de manifestações recebidas via e-mail ou presencial, incluindo o registro na Plataforma Fala.BR e o respectivo tratamento;
- c) 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 e/ou registro de conclusão do tratamento;
- d) descrever as tratativas para tipos específicos de manifestações, tais como “denúncias” e “simplifique”; e
- e) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFSC durante o processo.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento harmoniza-se 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, à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º), bem como aos princípios da eficiência e da celeridade em relação aos procedimentos administrativos adotados no tratamento das manifestações de ouvidoria, também previstos na Lei nº 13.460/2017.

6.6. Inexistência de procedimento para o pronto encaminhamento de denúncias recebidas em outros setores do órgão para a Ouvidoria

Segundo informações colhidas em interlocuções com a equipe da UA, bem como por meio das respostas ao Questionário de Avaliação, constatou-se que há outros setores da UFSC, além

da Ouvidoria, que recebem relatos de irregularidades, sem que estes sejam necessariamente encaminhados, imediatamente, à Ouvidoria.

Conforme se apurou, a Corregedoria-Geral da UFSC, a Comissão de Ética, o Gabinete do Reitor e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, seriam as principais entradas alternativas para o recebimento de denúncias.

Não se localizou norma ou fluxo interno capaz de orientar os referidos setores/unidades no pronto encaminhamento de tais manifestações à Ouvidoria e registro na Plataforma Fala.BR, conforme preconiza o art. 4º, §§ 1º, 3º e 4º, do Decreto nº 10.153/2019, e o art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Decreto nº 10.153/2019

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

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

§ 2º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

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

§ 4º Os agentes públicos a que se refere o § 3º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.” (grifo nosso)

Portaria CGU nº 581/2021

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

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

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

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

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

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

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

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

A ausência de normatização interna e definição de fluxo para tratamento de manifestações de ouvidoria contribuem para o descumprimento normativo destacado, possibilitando, com isso, que outros setores do órgão recebam e tratem denúncias, e demais tipos de manifestações, sem o conhecimento da Ouvidoria e respectivo registro/accompanhamento no Fala.BR.

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

Adicionalmente, quanto à rotina na prática adotada para tratamento de manifestações, cabe mencionar que a UA utiliza o Sistema de Processos Administrativos (SPA) para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFSC, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Note-se, no entanto, não existir intercâmbio automatizado entre a Plataforma Fala.BR e o SPA. Ou seja, a comunicação e solicitação de informações às unidades ocorre por meio de sistema interno de protocolo (SPA), gerando a alimentação de dois sistemas em paralelo (Fala.BR e SPA), tudo isso de forma manual.

Importa destacar que a Plataforma Fala.BR disponibiliza o módulo de triagem e tratamento das manifestações, devendo a UA observar o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 19, da recente Portaria CGU nº 581/2021:

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

(...)

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

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

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

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

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

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

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

6.8. Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, destacando-se o descumprimento do prazo legal para registro de resposta conclusiva ao cidadão

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 188 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de exame, entre 01/06/2020 e 31/05/2021, e constantes da Plataforma Fala.BR.

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

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

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular quanto ao tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A primeira delas é quanto ao prazo de atendimento da manifestação. Segundo a legislação vigente, em especial o art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, a administração pública (unidades setoriais do SisOuv) deve elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. A UA, no entanto, extrapolou este prazo em 50% das manifestações analisadas, o que, além de caracterizar descumprimento legal, contribui para frustrar a experiência do cidadão e aumentar o nível de insatisfação por parte do atendimento prestado pela ouvidoria.

Outra inconsistência verificada diz respeito ao campo “assunto” da Plataforma Fala.BR, em que 46% das manifestações analisadas não tiveram este campo preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: campo não preenchido (nenhum assunto indicado); e seleção de assunto que não caracteriza adequadamente o teor da manifestação, seja

pela opção de um assunto demasiadamente genérico/amplo, ou até mesmo pela escolha de um assunto equivocado/impreciso em relação ao objeto da manifestação. A título de exemplo, pode-se citar os seguintes casos: “Educação Superior”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Processo Seletivo”; “Outros em Administração”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Agente Público” ou “Denúncia de irregularidades de servidores”; “Educação Superior”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Conduta Docente”; “Outros em Administração”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Coronavírus (COVID-19)”; “Universidades e Institutos”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Bolsas”; “Acesso à Informação”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Recursos Humanos”; e “Educação Superior”, quando o mais adequado dentre as opções possíveis seria “Ouvidoria”. Importa destacar que o campo “assunto”, apesar de poder ser indicado pelo cidadão quando do registro da manifestação, deve ser alterado pela UA, durante sua análise, para fins de readequação, com a finalidade de possibilitar a extração de dados do sistema utilizando o filtro “assunto”. A qualidade do preenchimento do campo “assunto” facilita a elaboração de relatórios gerenciais capazes de subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos. Portanto, a Ouvidoria, ao preencher o campo assunto, deve visualizar quais informações deseja consolidar para melhor subsidiar os gestores do órgão.

Adicionalmente, manifestações foram classificadas (ou reclassificadas) de forma inadequada. Esta situação se deu em 8% das manifestações analisadas. Apesar do percentual não se mostrar significativamente elevado, as consequências podem ser negativas para o cidadão, a exemplo de manifestação do tipo “denúncia”, indevidamente classificada como “solicitação” ou “reclamação”, que é tratada como se solicitação/reclamação fosse, com eventuais diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados. Os casos identificados envolvem: 2 denúncias que foram classificadas e tratadas como reclamação; 3 denúncias que foram classificadas e tratadas como solicitação; 1 solicitação que foi classificada e tratada como reclamação; e 2 reclamações que foram classificadas e tratadas como solicitação.

Em relação à reclamação, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva deve conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade. Verificou-se que dentre as 27 manifestações da amostra, consideradas reclamações, cerca de 7% não apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.

Dentre as manifestações analisadas do tipo “comunicação” e “denúncia”, contatou-se que, respectivamente, 57% e 25% não receberam justificativa adequada para seu arquivamento e não foram encaminhadas para o setor de apuração ou setor competente.

Em que pese na manifestação do tipo “comunicação” não ser possível ao cidadão visualizar a resposta conclusiva oferecida (manifestação anônima), deve a UA especificar na conclusão inserida no sistema as razões para o arquivamento da manifestação (inexistência dos requisitos mínimos necessários para habilitação da denúncia, por exemplo) ou o encaminhamento para o setor de apuração. O mesmo se aplica para a resposta à manifestação do tipo “denúncia”.

Ainda em relação às manifestações do tipo “comunicação”, sabe-se que, atualmente, são originadas de manifestações anônimas classificadas pelo usuário como reclamação ou denúncia. Ocorre que o tratamento para o tipo denúncia difere do tratamento para o tipo reclamação. Uma vez que cabe a ouvidoria reclassificar a manifestação de modo a melhor atender a demanda do usuário, e considerando que o sistema não permite a reclassificação de uma “comunicação”, faz-se necessário informar se a demanda se refere, no entender da Ouvidoria, à denúncia ou à reclamação. Em nossas análises, das 21 manifestações do tipo “comunicação”, 12 foram avaliadas como inadequadas em seu tratamento.

Quanto à sugestão, a resposta conclusiva deve informar ao usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão. Verificou-se que das 2 manifestações do tipo sugestão analisadas, apenas 1 recebeu resposta acerca da possibilidade da adoção da medida sugerida.

Cabe ressaltar, ainda, que, em síntese, 39% das respostas conclusivas oferecidas às manifestações analisadas foram consideradas “inadequadas” (23%) ou “parcialmente adequadas” (16%) no âmbito do presente trabalho de avaliação, conforme melhor detalhado no Apêndice B.

Nesse contexto, revelam-se extensas e complexas as competências das unidades do SisOuv, formalmente estabelecidas por meio do art. 13 da Lei nº 13.460/2017, do art. 10 do Decreto nº 9.492/2018, e dos arts. 6º e 7º da recente Portaria CGU nº 581/2021.

Para cumprir tais competências, a Ouvidoria da UFSC conta, atualmente, com apenas três servidoras: a Ouvidora, mais uma servidora iniciada nas atividades de ouvidoria há seis meses, e mais uma servidora com experiência de seis anos de atividade no setor, porém com pouca atuação nos últimos dois anos, devido a afastamentos legais.

Observe-se que, com esta equipe reduzida, a Ouvidora ainda não concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU e manifestou dificuldades de sua equipe participar das lives, cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP. Apesar disso, a equipe participou de cursos e treinamentos do Profoco/OGU, tais como “Implantação e Gestão de Ouvidorias” e “Tratamento de Denúncias”, bem como de outras capacitações pertinentes aos assuntos e funções de Ouvidoria, a exemplo do tema “assédio moral”.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidora se posicionou no sentido de que a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria é inadequada/insuficiente ao atendimento das atribuições da unidade.

Considerando a extensão e complexidade da UFSC e, ainda, os papéis atribuídos às ouvidorias públicas pela Lei nº 13.460/2017, é necessário que a estrutura da Ouvidoria da UFSC atenda integralmente ao cumprimento dos seus deveres e atribuições legais na melhoria da prestação dos serviços públicos.

Como exemplo de atribuições que não estão sendo exercidas em conformidade com a legislação, pode-se citar o já destacado descumprimento do prazo de respostas às manifestações analisadas no presente trabalho (extrapolação do prazo em cerca de 50% das respostas concluídas); e a ausência de acompanhamento da efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos (análise detalhada no Apêndice B).

Assim, identificadas tais limitações ao exercício das atividades de ouvidoria, observa-se que os processos internos não estão estruturados adequadamente para fazer frente às competências da unidade de ouvidoria, não tendo sido apresentadas evidências de gestões junto à direção da UFSC para saneamento de tais impropriedades.

6.9. Fragilidades nos procedimentos de salvaguarda à identidade dos denunciantes

Ao se realizar a avaliação do tratamento das manifestações dado pela UA, constatou-se, com base em uma amostra aleatória de 100 manifestações, que houve classificação (ou reclassificação) inadequada em 8% das manifestações analisadas.

Dentre os casos verificados, pode-se apontar aquele que se mostrou mais crítico (NUP 23546.00XXXX/2021-11). Referida manifestação foi reclassificada indevidamente do tipo “denúncia” para o tipo “reclamação”, deixando, com isso, de se preservar todos os elementos de identificação do denunciante, com o agravante da realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

A situação identificada contraria o disposto no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 e no art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, transcritos a seguir:

Decreto nº 10.153/2019

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

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

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

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.”

Portaria CGU nº 581/2021

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

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 UFSC:

I – realizar tratativas junto à administração da UFSC com a finalidade de obter os recursos necessários, inclusive humanos, que possibilitem à Ouvidoria cumprir com as suas competências legais, dadas as limitações observadas quanto ao exercício das atividades de ouvidoria;

II - incluir no planejamento das ações da ouvidoria, horas destinadas às capacitações oferecidas pelo PROFOCO, tal como o programa de certificação em ouvidoria, além das “lives” e demais eventos promovidos pela OGU;

III - 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;

IV - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e os atores, bem como divulgando os papéis e responsabilidades dos agentes/setores envolvidos no processo;

V - implementar fluxos internos para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, em observância ao art. 4º, §§ 1º, 3º e 4º, do Decreto nº 10.153/2019, e ao art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021;

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

VII - elaborar anualmente o relatório de gestão, com as informações mínimas estabelecidas no § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, publicando-o no sítio eletrônico da UA;

VIII - atualizar periodicamente o sítio eletrônico da UA, de modo a fornecer ao usuário informações precisas e úteis relacionadas às ações de ouvidoria, tais como: canais de atendimento em utilização; equipe; normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria; e dados estatísticos sobre as manifestações recebidas;

IX - promover as adequações necessárias nas instalações físicas da UA, a fim de que a Ouvidoria da UFSC passe a dispor de sala/ambiente reservado para prestar atendimento presencial individualizado, acolhedor e seguro ao manifestante;

X – atuar, em conjunto com os demais gestores, na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, conforme estabelece a Portaria CGU nº 581/2021; e

XI – zelar para que manifestações sejam corretamente classificadas/reclassificadas, especialmente quando na prática se tratar de denúncia, a fim de que elementos de identificação dos denunciantes não sejam indevidamente expostos, bem como diligências indevidas não sejam realizadas junto aos agentes e áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

8. CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período sob exame (entre 01/06/2020 e 31/05/2021), bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA apresentou um desempenho regular no tratamento técnico dado às demandas de ouvidoria, bastante impactada pela sua reduzida força de trabalho, bem como pela capacitação insuficiente de sua equipe na área de ouvidoria. Foram identificadas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de resposta conclusiva às manifestações recebidas.

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

- I – melhorias no cumprimento das competências legais da Ouvidoria;
- II – aprimoramento da capacitação da equipe de Ouvidoria;
- III – aprimoramento no preenchimento do campo assunto, na elaboração de respostas conclusivas aos tipos de manifestação, e na classificação/reclassificação das manifestações;
- IV – melhorias relacionadas à formalização de fluxos internos de tratamento das manifestações;
- V - avanço no uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- VI – incremento na prestação de contas, com a elaboração anual do relatório de gestão;
- VII – melhorias de transparência, com atualizações periódicas do sítio eletrônico da UA;
- VIII – melhoria nas instalações físicas da UA; e
- IX – ajustes no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, com a participação efetiva da Ouvidoria.

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	Setor da UFSC, autarquia vinculada ao Ministério da Educação
Data de criação	28/05/1996
E-mail	ouvidoria@contato.ufsc.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufsc.br/
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR e email (ouvidoria@contato.ufsc.br)
Endereço	Campus Universitário - Trindade Florianópolis-SC CEP 88010-970
Telefone	(48) 3721-9878
Ouvidor	Helena de Sturdze servidor efetivo do próprio órgão experiência de 2 anos em ouvidoria nomeado no cargo em 18/05/2021

A.2. Competências

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) é uma autarquia de regime especial vinculada ao Ministério da Educação (Lei n.º 3.849, de 18 de dezembro de 1960 - Decreto n.º 64.824, de 15 de julho de 1969), sendo uma instituição de ensino superior e pesquisa, com sede no Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, em Florianópolis/SC. Possui cinco campi: Araranguá, Blumenau, Curitibanos, Florianópolis e Joinville.

De acordo com o Regimento da Reitoria da UFSC, aprovado pela Resolução Normativa nº 28/ CUn, de 27.11.2012, a administração central da UFSC possui a seguinte estrutura organizacional:

I – Reitoria e Vice-Reitoria:

a) Gabinete da Reitoria;

b) Auditoria Interna;

c) Secretaria dos Órgãos Deliberativos Centrais;

d) Ouvidoria;

e) Serviço de Informação ao Cidadão;

f) Agência de Comunicação;

g) Assessoria de Imprensa;

h) TV UFSC;

II – Pró-Reitorias:

[...]

III – Secretarias:

[...]

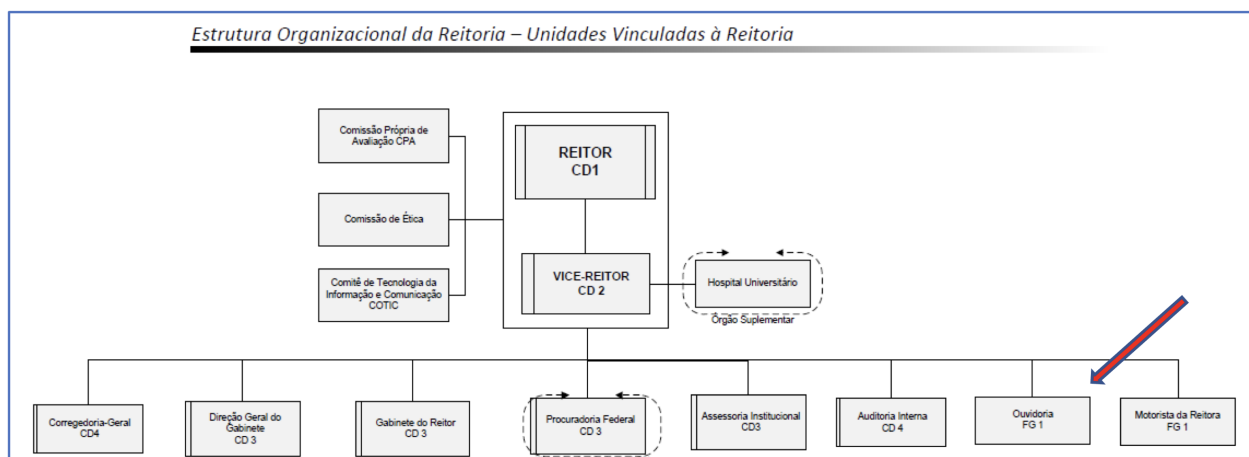
IV – Comissões Permanentes:

[...]

V – Órgãos Suplementares:

[...]” (grifo nosso)

A figura a seguir apresenta o organograma geral da Reitoria da UFSC, junto a qual a Ouvidoria se encontra vinculada.



Fonte: Organograma da UFSC (<http://dpgi.seplan.ufsc.br/organograma-ufsc-estrutura-geral/>)

O art. 12 do Regimento Interno da Reitoria descreve as competências da Ouvidoria da UFSC:

“Art. 12. Compete à Ouvidoria:

I – sem prejuízo das atribuições elencadas no art. 27, receber, registrar, classificar e encaminhar aos setores envolvidos críticas, reclamações e sugestões, na busca de soluções para os problemas da Universidade;

II – acompanhar as ações empreendidas pelos diversos setores da Universidade, decorrentes dos encaminhamentos feitos, dando conhecimento dos seus resultados aos interessados;

III – elaborar e encaminhar à comunidade universitária, periodicamente, relatórios circunstanciados das atividades desenvolvidas;

IV – executar outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas pelo reitor.”

Cabe destacar que os pedidos de acesso à informação não são tratados pela Ouvidoria, mas sim pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFSC, que possui força de trabalho própria em relação à Ouvidoria.

A.3. Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFSC, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria elaborados após a Lei 13.460/2017. Foram identificados apenas dois normativos, um de 1996 (Portaria nº 671/GR/96, de 28 de maio de 1996, que cria a Ouvidoria da UFSC) e outro de 2012 (Regimento da Reitoria da UFSC, aprovado pela Resolução Normativa nº 28/CUn, de 27.11.2012, que estabelece as competências da ouvidoria).

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA esclareceu que a referência normativa adotada em suas rotinas já é a própria legislação federal aplicável.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe, já incluindo a Ouvidora, é formada por apenas três servidores efetivos.

A atual Ouvidora trabalha na ouvidoria desde agosto/2019 e foi nomeada ouvidora em outubro/2020. Nessa ocasião, com a saída do antigo ouvidor e em função de licenças para tratamento de saúde da outra servidora, a Ouvidora trabalhou sozinha. Somente em julho/2021 outra servidora foi incorporada à equipe da Ouvidoria.

Ressalta-se, então, que no período de 01.06.2020 a 31.05.2021 (escopo desta avaliação) a equipe da Ouvidoria possuía a seguinte formação:

- De 06/2020 a 10/2020 – ouvidor mais 2 servidoras
- De 11/2020 a 05/2021 – ouvidora sozinha

Atualmente, a equipe conta com a Ouvidora, mais uma servidora iniciada nas atividades de ouvidoria há seis meses, e outra servidora com experiência de seis anos de atividade no setor, porém com pouca atuação nos últimos dois anos, devido a afastamentos legais.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, bem como que a gestão da UFSC estaria ciente desta dificuldade.

A equipe participou de cursos e treinamentos do Profoco/OGU, tais como “Implantação e Gestão de Ouvidorias” e “Tratamento de Denúncias”, bem como de outras oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência com os assuntos e funções de Ouvidoria, a exemplo do tema “assédio moral”. De acordo com informações da Ouvidora, o quadro de pessoal da Ouvidoria da UFSC está em reestruturação e, com isso, o conhecimento e experiência da equipe encontram-se em fase inicial de formação.

A Ouvidora não concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com a OGU. Em função do acúmulo de demandas, a equipe manifestou dificuldades para participar dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da ENAP.

É a própria Ouvidora que trata especificamente das manifestações do tipo denúncia. No entanto, conforme informações da Ouvidora, outros setores (a exemplo da Corregedoria e

Comissão de Ética da UFSC) recebem e tratam manifestações, que, muitas vezes, não são registradas na Plataforma Fala.BR.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio para a realização de suas atividades, localizado no andar térreo do prédio da Reitoria I. Considera-se, contudo, que o espaço se mostra inadequado em razão de não dispor de sala reservada para atendimento presencial e recebimento de manifestações. Segundo à UA, estão sendo estudadas possíveis adaptações na estrutura atual.

A.5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

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

Contatos (como falar com a Ouvidoria)

Para registrar sua manifestação:

 **Plataforma FalaBR**

Informações Gerais:

 **(48) 3721-9878**

Orientações, correspondência:

 **ouvidoria@contato.ufsc.br**

Atendimento Presencial:

Sala da Ouvidoria está localizada no andar térreo do prédio da Reitoria I.

Endereço da Ouvidoria da UFSC:
Campus Universitário – Trindade – Caixa Postal 476
CEP 88010-970 – Florianópolis – Santa Catarina

Suporte aos setores da UFSC:

Telefone: (48) 3721-9955



Fonte: Sítio da UFSC, consulta realizada em outubro/2021.

Recentemente, em novembro de 2021, o sítio da Ouvidoria da UFSC foi modificado, passando a informar que, devido à pandemia de Covid-19, estão suspensos os atendimentos presenciais e telefônicos.

Contato

**A Ouvidoria está funcionando em
atendimento remoto, devido à pandemia de Covid 19.**

**Registre sua manifestação
na plataforma online de ouvidoria FalaBR
falabr.cgu.gov.br**

**Entre em contato pelo e-mail
ouvidoria@contato.ufsc.br**

**No momento, devido à pandemia, estamos com
atendimento presencial e telefônico suspensos.**

A sala da Ouvidoria está localizada no andar térreo do prédio da Reitoria I.

Endereço da Ouvidoria da UFSC:
Campus Universitário – Trindade – Caixa Postal 476
CEP 88010-970 – Florianópolis – Santa Catarina

Fonte: Sítio da UFSC, consulta realizada em novembro/2021.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria da UFSC informou que quando uma demanda de ouvidoria é recebida fora da Plataforma Fala.BR, a exemplo de mensagem por e-mail, o procedimento adotado é o de responder ao cidadão por e-mail, nos casos de solicitação de alguma informação de caráter geral. Nos demais casos, a ouvidoria informa que orienta o cidadão a fazer o registro na Plataforma Fala.BR.

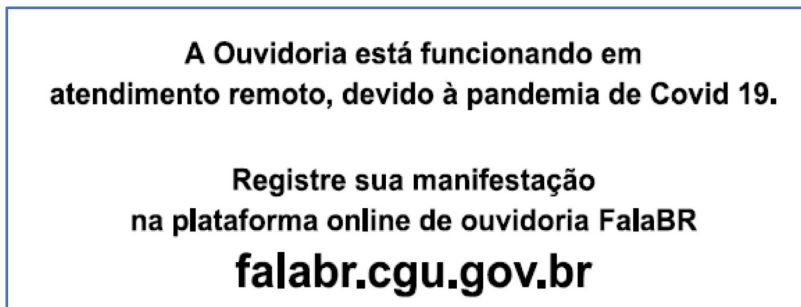
O atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada, estando, porém, desde março de 2020, suspenso tal tipo de atendimento em razão da pandemia de Covid-19 (equipe permanece em trabalho remoto). Importa repisar que não há uma sala privativa na estrutura física atual da Ouvidoria da UFSC para realização de atendimento individual e reservado.

Não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria, eventualmente recebidas em outras áreas (ex: Corregedoria, Comissão de Ética, Gabinete do Reitor e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas), sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria da UFSC.

Finalmente, a UA tem utilizado o sítio da própria UFSC como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação.

A.6. Sistemas Informatizados

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



Fonte: Sítio da UFSC, consulta realizada em novembro/2021.

Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da UFSC utiliza o Sistema de Processos Administrativos (SPA), uma ferramenta de gestão de documentos administrativos e de processos eletrônicos, para tramitar internamente para as áreas envolvidas as demandas recebidas pela Ouvidoria. Note-se que o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SPA é feito manualmente.

Por fim, a UA informou que não se utiliza de painéis de gerenciamento para verificar a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, e que ainda não faz uso do “Painel resolveu?”, ferramenta criada pela CGU que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) recebidas diariamente na Plataforma Fala.BR. Note-se, que, de acordo com o art.71, II, d, as unidades de ouvidoria do SisOuv devem adotar providências no sentido de informar em seu portal o link de acesso ao “Painel resolveu?”.

A.7. Fluxo Interno de Tratamento

A análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria são realizadas e concluídas dentro da Plataforma Fala.BR. Quando aplicável, a depender do tipo de manifestação, a Ouvidoria repassa, aos setores responsáveis pela adoção de providências, o conteúdo da manifestação. Este encaminhamento é feito via SPA em caráter sigiloso.

Não há um fluxo formalizado/normatizado relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações, embora a Ouvidoria da UFSC considere essencial a construção desses fluxos para a realização de suas atividades.

Segundo esclarecido pela Ouvidoria, o tratamento das manifestações ocorre da seguinte forma: os responsáveis dos setores por receber e encaminhar as manifestações de ouvidoria são indicados por diretores de centro, pró-reitores, diretores de secretarias e diretores de campus. Aguarda-se o retorno dos setores pelo SPA, e repassa-se a resposta ao manifestante pela Plataforma Fala.Br. Com relação à denúncia, encaminha-se à Comissão de Ética ou Corregedoria, dependendo do resultado da pré-análise realizada internamente pela Ouvidoria. Em relação à denúncia específica de assédio moral, estuda-se, atualmente, uma integração com equipe multidisciplinar da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Prodegesp).

Sobre a existência de eventuais gargalos que comprometem o fluxo de tratamento das manifestações, a Ouvidoria citou que alguns setores responsáveis pela adoção de providências não dão retorno ou atrasam na resposta. Destacou ainda que o momento atual, de trabalho remoto, tem prejudicado a relação com os setores envolvidos, com os manifestantes/usuários, e com a gestão da UFSC, dificultando a resolução de situações recebidas pela Ouvidoria.

A Ouvidoria ainda informou que atualmente não realiza mapeamento para verificar quais os assuntos mais demandados pelos manifestantes, não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na UA e encaminhadas para apuração, bem como não acompanha a efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos.

Sobre a mediação e a conciliação entre usuários/manifestantes e os setores da UFSC, a Ouvidoria esclareceu que promove a escuta das partes envolvidas, a fim de estudar as possibilidades de resolução de conflitos. Alega que com o trabalho remoto, essa atividade ficou comprometida. Questões relativas a assédio moral são solucionadas com o apoio da Prodegesp. Já em relação a conflitos envolvendo alunos, estuda-se, atualmente, a possibilidade de apoio da Pró-Reitoria de Graduação (Prograd).

Em relação à rotina de comunicação com a alta administração, o principal meio utilizado é a realização de reuniões com o Gabinete do Reitor, com o objetivo de deixar a gestão ciente das demandas de maior relevância.

A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informa preservar os possíveis elementos de identificação dos denunciantes. Uma vez que, conforme informações da Ouvidoria, o encaminhamento para apuração das manifestações é realizado via SPA, não foi possível avaliarmos a reserva de identidade dos denunciantes, tendo em vista não termos solicitado e obtido acesso às informações tramitadas por meio do mencionado sistema interno da UFSC.

A.9. Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos/usuários quais os serviços públicos 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.

Em consulta ao sítio da UFSC (https://cartadeservicos.paginas.ufsc.br/files/2021/04/Carta_de_Servi%C3%A7os_2021.pdf), localizou-se sua Carta de Serviços, atualizada em 2021. A UA esclareceu que não participa diretamente do processo de atualização da Carta de Serviços.

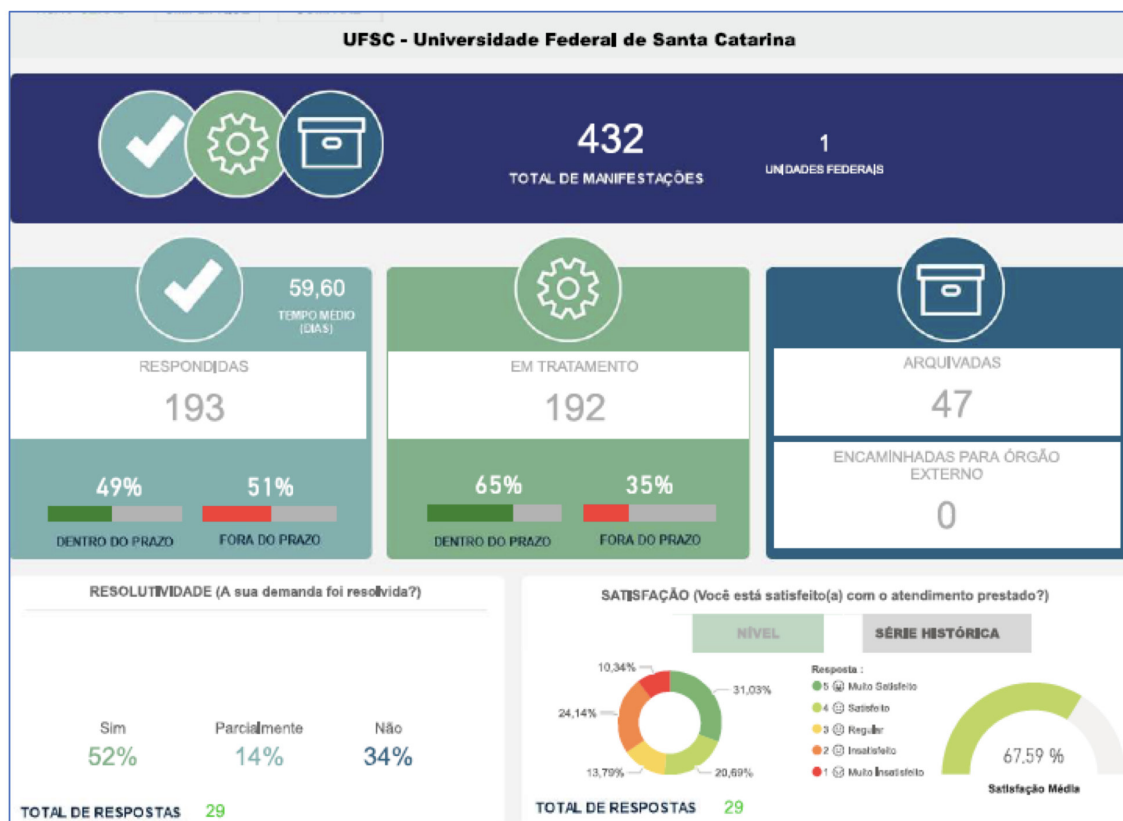
A.10. Realização de análises e produção periódica de relatórios/estatísticas sobre as manifestações de ouvidoria

De acordo com informações prestadas pela UA, não há atualmente a prática de se realizar análise periódica e de formular relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria. Esta informação é corroborada pelo fato de a UA não estar elaborando e publicando o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (último divulgado é relativo ao exercício 2018), descumprindo, portanto, o art.14, II, da Lei nº 13.460/2017 e o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Ainda sobre a produção de relatórios e informações estratégicas, constata-se que o disposto nos arts. 53 e 54 da Portaria CGU nº 581/2021 também não fazem parte da rotina da UA.

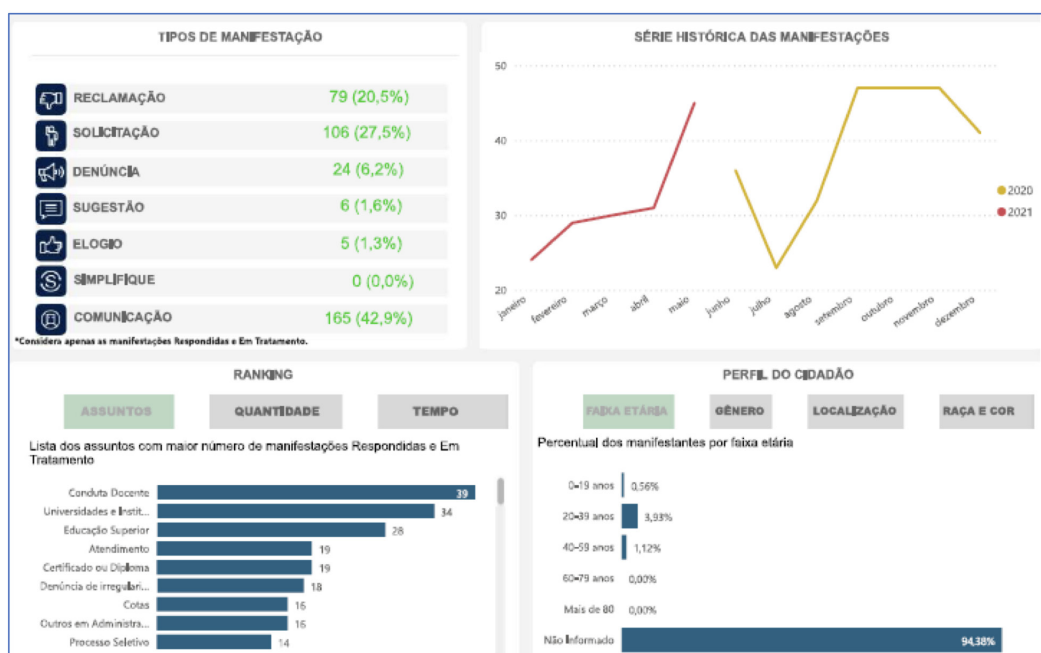
A.11. Dados do Painel Resolveu

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.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referentes ao período sob exame (01/06/2020 e 31/05/2021)², e especificamente atinentes à UFSC.



2. A consulta foi realizada em 22/11/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progrida, 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.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.1. Metodologia para Obtenção da 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 Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido

de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

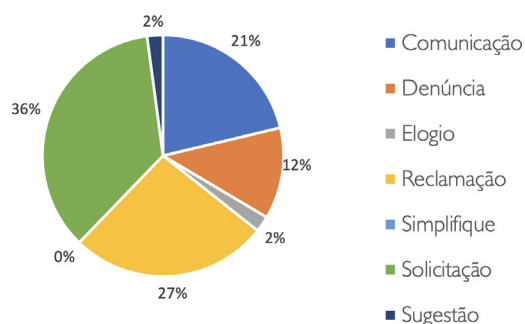
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente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

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?

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de exame, entre 01/06/2020 e 31/05/2021, e constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

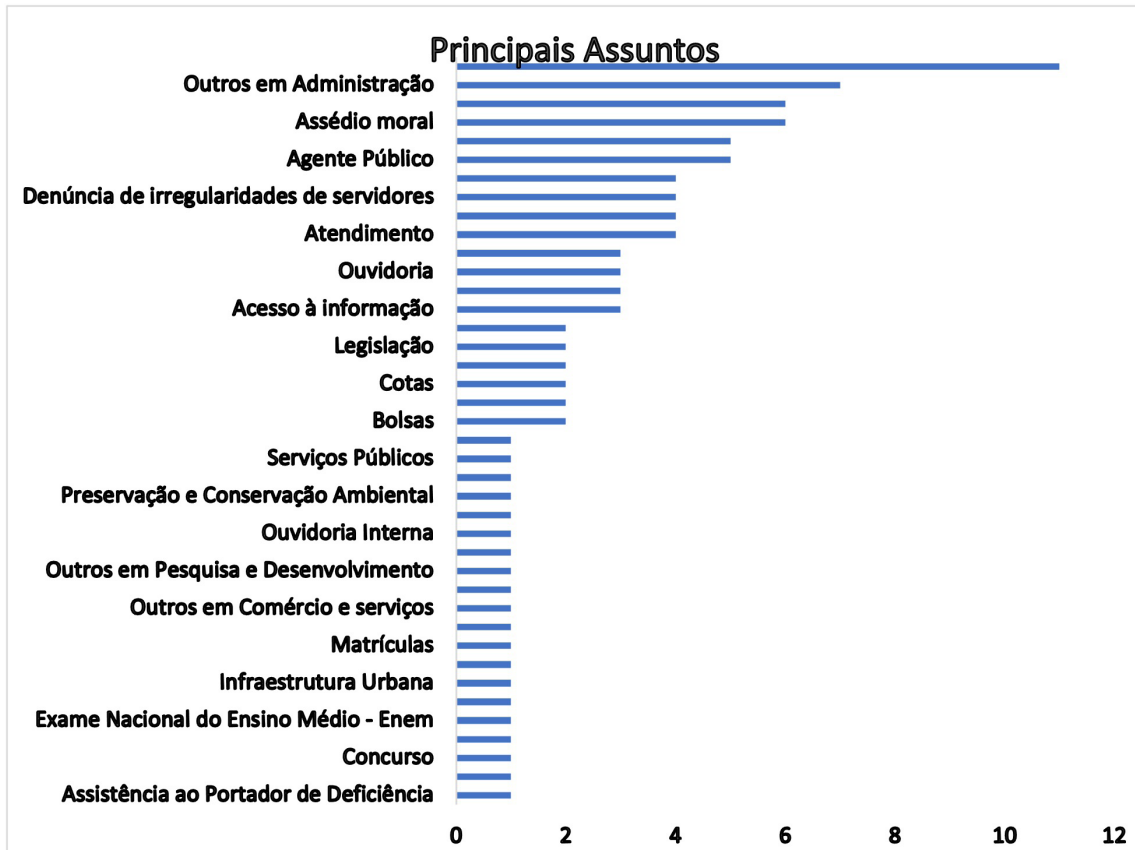
No total de manifestações recebidas pela UFSC no período sob exame, foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	21
Denúncia	12
Elogio	2
Reclamação	27
Simplifique	0
Solicitação	36
Sugestão	2
Soma	100

A seguir é apresentada 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:



RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	21
Denúncia sobre conduta de servidor	
Denúncia sobre seleção de servidor (afastamento para realização de doutorado)	
Denúncia sobre conduta de docente	
Reclamação sobre falha em sistemas	
Reclamação sobre morosidade do retorno às aulas durante a pandemia	
Denúncia relacionada à moradia estudantil	
Denúncia sobre processo seletivo de mestrado e doutorado	
Reclamação sobre falhas no recebimento de auxílio/assistência estudantil	
Denúncia sobre atos de órgão colegiado	
Reclamação sobre discentes	
Denúncia sobre descumprimento de norma interna	
Reclamação sobre conduta docente	
Denúncia sobre concurso para docente	
Denúncia sobre composição de comissão de sindicância	
Denúncia	12

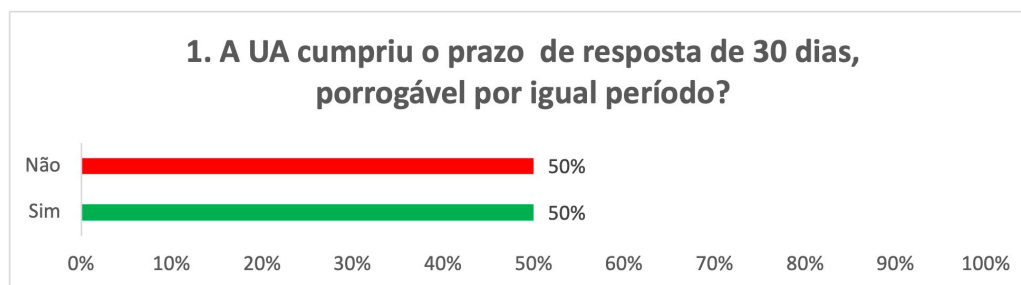
3. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Denúncia sobre irregularidade na contratação de tutores	
Denúncia sobre fatos que extrapolam as competências do órgão	
Denúncia sobre classificação de alunos pelas cotas sociais e raciais	
Denúncia sobre recebimento de bolsas	
Denúncia sobre assédio moral	
Denúncia sobre uso indevido do nome da instituição	
Denúncia sobre assédio moral e outras irregularidades	
Elogio	2
Elogio sobre servidores da UFSC	
Reclamação	27
Reclamação sobre uso de veículo oficial	
Reclamação sobre dificuldades de agendamento de prova	
Denúncia sobre conduta de servidor	
Reclamação sobre tema de outro órgão	
Reclamação sobre dificuldades na realização de matrícula	
Reclamação sobre morosidade na emissão de certificado	
Reclamação sobre morosidade do retorno às aulas durante a pandemia	
Reclamação sobre sistema fora do ar	
Reclamação sobre serviços e sistemas	
Reclamação sobre cadastro em assentamento funcional	
Reclamação sobre a necessidade de contratação de professores para o ensino médio	
Reclamação sobre a ausência de intérprete de libras	
Reclamação sobre decisão de colegiado	
Reclamação sobre conduta docente	
Reclamação sobre agressão verbal sofrida por discente	
Denúncia de irregularidade na realização de estágio de docência	
Solicitação para ouvidoria dar baixa em manifestação	
Reclamação sobre pagamento de adicional de insalubridade a servidor	
Solicitação	36
Solicitação de manutenção de patrimônio	
Solicitação sobre serviço de outro órgão	
Solicitação de esclarecimentos sobre conduta docente	
Solicitação para esclarecimento de dúvida de discente	
Solicitação de dúvidas sobre o Enem	
Solicitação para ouvidoria dar baixa em manifestação	
Denúncia sobre cotas sociais e raciais	
Solicitação para prestação de serviço público específico	
Solicitação para divulgação interna de questionário de Pesquisa	
Solicitação para adequação de sistema que se encontra fora do ar	
Solicitação de informação sobre processo seletivo (vestibular)	
Solicitação sobre formas de fiscalização	
Solicitação sobre informações de cadastro	
Solicitação sobre informações de cadastro (discente)	
Solicitação para o esclarecimento de normas	
Solicitação de esclarecimento para manutenção de auxílio	
Solicitação relacionada à segurança no ambiente de trabalho durante a pandemia	
Solicitação a respeito da aplicabilidade de norma interna	

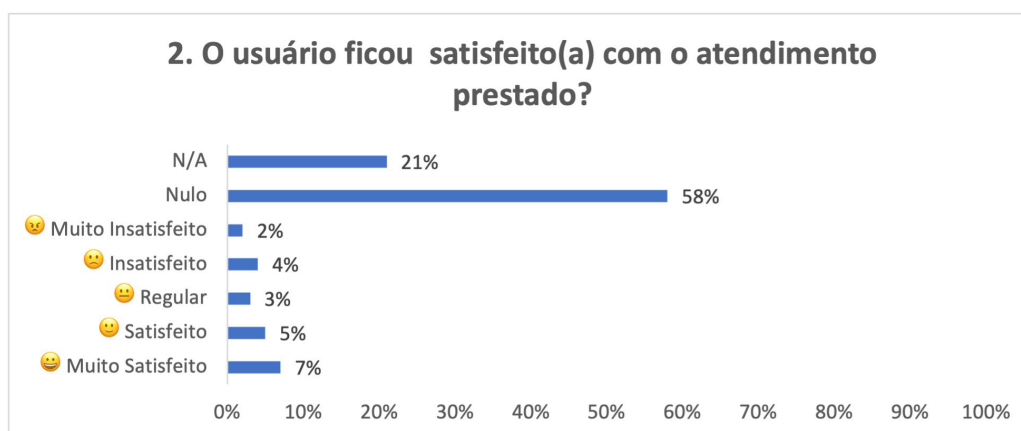
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação de informação afeta à área de recursos humanos	
Denúncia sobre recebimento de bolsas	
Solicitação para contratação de professores de educação superior	
Solicitação de atendimento (protocolo de documento)	
Reclamação relacionada à moradia estudantil	
Denúncia relativa à aplicabilidade de norma	
Solicitação relacionada a cadastro de patrimônio	
Solicitação de atendimento	
Solicitação para emissão de certificado	
Solicitação de atendimento/informação (homologação de diplomas)	
Solicitação de esclarecimentos sobre processo seletivo/concurso	
Solicitação para realização de serviço de limpeza e manutenção junto à área privada limítrofe com o órgão	
Sugestão	2
Sugestão para realização de disciplinas isoladas e à distância em função do período da pandemia	
Sugestão sobre formas alternativas de ingresso (vestibular)	
TOTAL DA AMOSTRA	100

B.2. Estatísticas dos Resultados

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

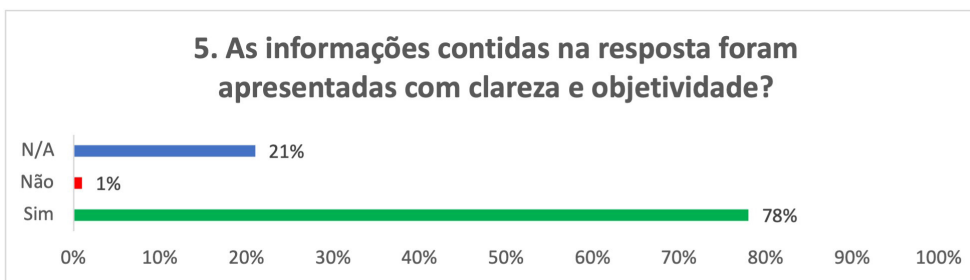
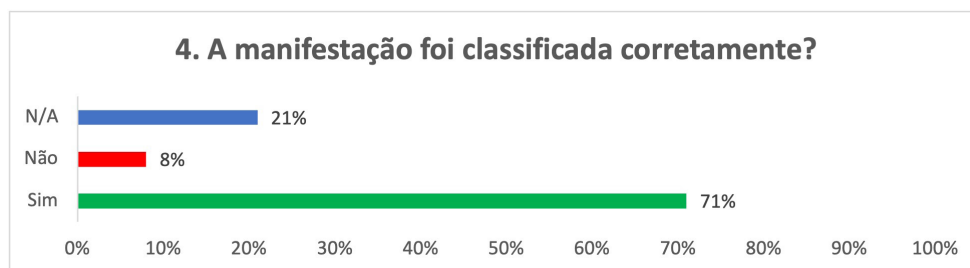


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu no prazo legal apenas metade das manifestações contidas na amostra.

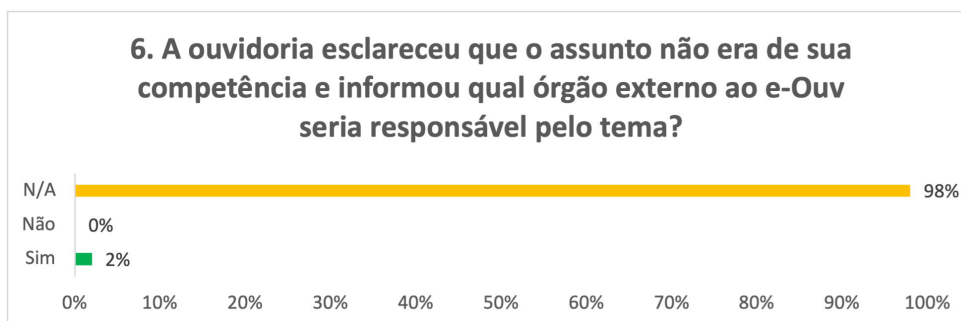


4. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

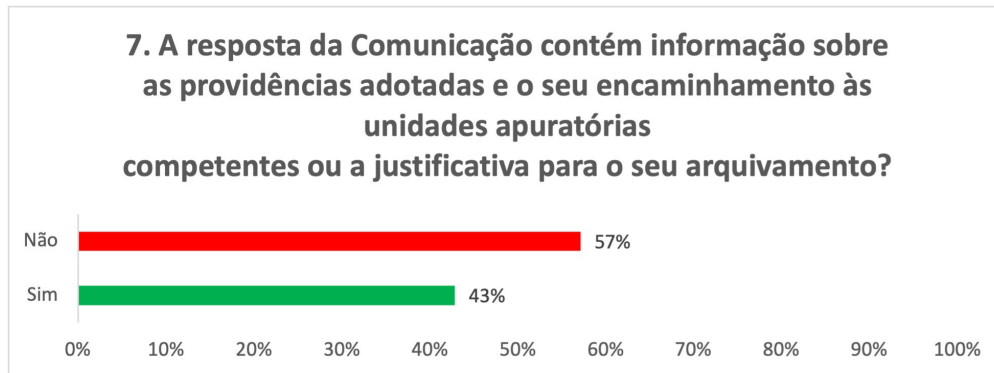
No gráfico anterior, observa-se que aproximadamente 60% (de um total de 100) das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. Cerca de outros 20% (marcados com N/A) referem-se às manifestações do tipo “Comunicação”, ocasião em que a Plataforma Fala.BR não disponibiliza ao usuário/cidadão a oportunidade de responder a pesquisa de satisfação.



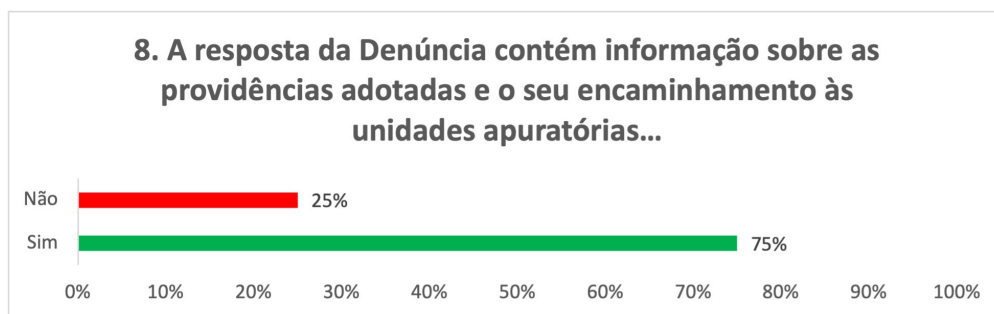
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às “comunicações”, para as quais não é possível reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda (manifestação anônima). Em relação à Pergunta 3, verifica-se um baixo desempenho no preenchimento e/ou readequação do campo “assunto” pela Ouvidoria, já que em 46% das manifestações analisadas foram constatadas inconsistências de classificação.



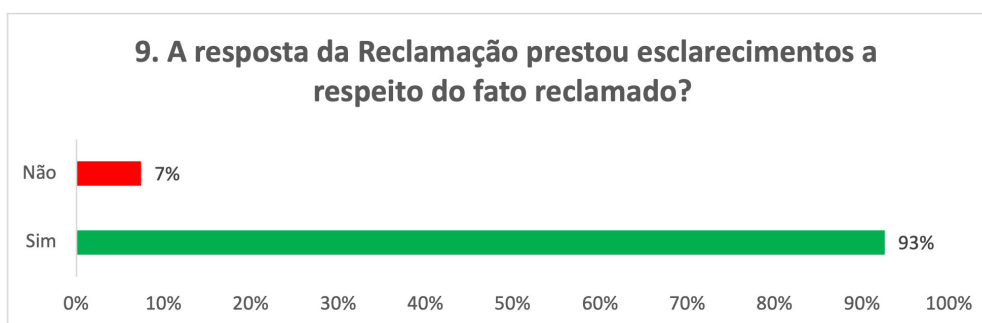
Observa-se, no gráfico da Pergunta 6, que 98% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFSC. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, informando, quando aplicável, o órgão responsável pelo tema.



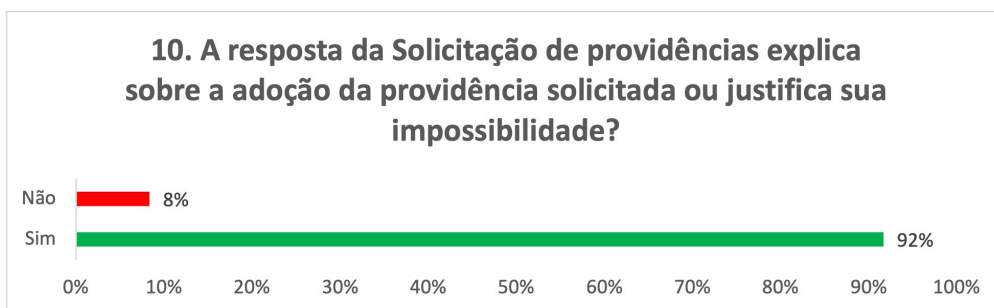
O gráfico da Pergunta 7 demonstra que, dentre as 21 comunicações analisadas na amostra, 57% delas não receberam justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração ou setor competente. Trata-se de um percentual elevado que requer maior atenção pela UA.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 indica que, dentre as 12 denúncias analisadas na amostra, 25% delas não receberam justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração.



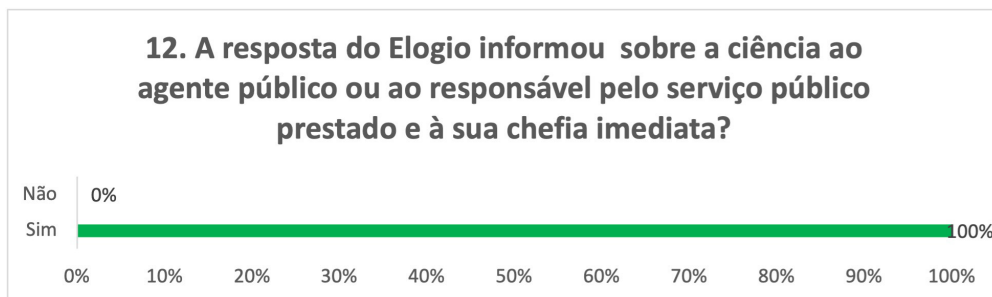
O gráfico da Pergunta 9 informa que, dentre as 27 manifestações consideradas reclamações (amostra), cerca de 93% apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.



Observa-se, pelo gráfico da Pergunta 10, que, dentre as 36 manifestações de solicitação (amostra), cerca de 92% receberam o tratamento adequado, esclarecendo a adoção das providências solicitadas ou indicando a impossibilidade/dificuldade para tal.



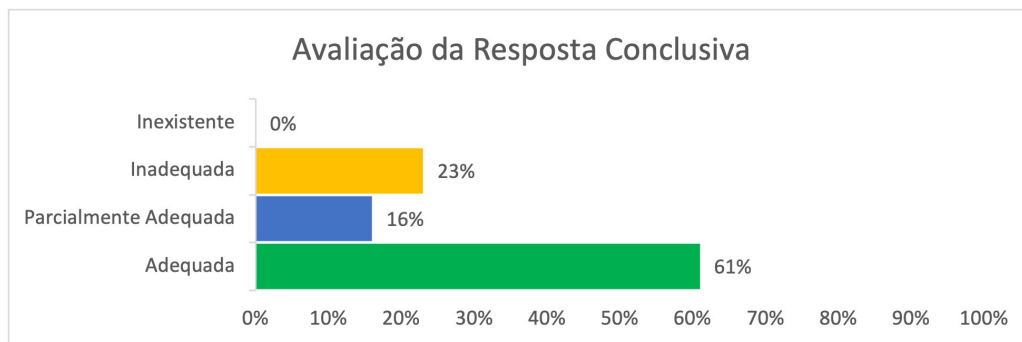
O gráfico da Pergunta 11 indica que, das 2 manifestações do tipo sugestão analisadas, apenas 1 (50%) recebeu resposta acerca da possibilidade da adoção da medida sugerida.



Em relação à Pergunta 12, verifica-se que todas as manifestações do tipo elogio (total de 2 analisadas) receberam informação sobre a ciência do elogio ao servidor/chefia.

Não houve manifestação do tipo simplifique, razão pela qual não se elaborou gráfico para a Pergunta 13.

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:



Onde:

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

Pelo exposto, o gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. A maior concentração da avaliação como “inadequada” se verificou no tratamento das “comunicações”. Já em relação à avaliação como “parcialmente adequada”, o acúmulo foi verificado no tratamento das “reclamações” e “solicitações”. O cumprimento do prazo de resposta ao usuário/cidadão é outro aspecto que deve merecer a atenção da UA, assim como o preenchimento do campo “assunto”.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva 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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

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

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.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 3487/2022/NAOP-SC/SANTA CATARINA/CGU, de 15/03/2022, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Em 07/04/2022, houve reunião de busca conjunta de soluções, oportunidade em que foram discutidos os achados e as respectivas recomendações formuladas.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 223/2022/GR, de 29/04/2022, contendo suas considerações a respeito das recomendações consignadas na versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria da UFSC.

Reproduz-se, adiante, a manifestação da UA seguida da respectiva análise da equipe de avaliação.

“1. Apresentamos, a seguir, o parecer da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) a respeito das recomendações que constam no Relatório de Avaliação de Ouvidoria – Ouvidoria da UFSC, elaborado pela Ouvidoria-Geral da união (OGU).

2. Não foi possível identificar se o período realmente avaliado corresponde ao das manifestações analisadas ou se é mais abrangente. Assim, esclarecemos que, durante o período de março de 2020 a abril de 2022, a UFSC atravessou o período de pandemia mundial em regime excepcional de trabalho e ensino remotos.

3. Houve toda uma série de mudanças em toda a instituição, no sentido de adaptação à nova situação de trabalho e de vida de servidores, alunos e sociedade. Tais mudanças foram de todos os tipos e nunca anteriormente vivenciadas, impactando a equipe, o local, os fluxos e os materiais de trabalho (mesa, computador, telefone etc.).

4. A Ouvidoria da UFSC também foi afetada: antes a equipe era composta por um ouvidor e duas servidoras; a equipe mudou, passando a contar com apenas uma ouvidora. Como a forma de trabalho foi alterada, foi necessária a criação de novos fluxos. Essa situação culminou em uma quantidade de trabalho reprimida (em atraso).

5. Durante todo esse período, o setor buscou adaptar-se ao novo regime e recompor a equipe da Ouvidoria. A prioridade foi manter a qualidade das análises e dos encaminhamentos de manifestações, muitas vezes em detrimento dos prazos e de outras demandas do setor que vão além do tratamento de manifestações (atualização da página, Relatório de Gestão, participação na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, etc.). Houve também prioridade com o desenvolvimento de novos fluxos de trabalho com diversos setores da instituição.

6. Essas prioridades no direcionamento do trabalho visaram sanar as demandas reprimidas com qualidade, sem ceder à lógica de resolução meramente burocrática dos atendimentos.

7. Atualmente, com o retorno das atividades presenciais, a vinda de nova servidora para o setor e sua capacitação em ouvidoria, além da possibilidade de vinda de mais dois servidores, o setor está se recompondo, desenvolvendo fluxos e sanando as demandas em atraso.

8. Com base nesse breve panorama, analisaram-se as onze recomendações constantes no Relatório de Avaliação de Ouvidoria – Ouvidoria da UFSC, e foi emitida a manifestação da Ouvidoria da UFSC, que apresentamos abaixo:

8.1. As tratativas sugeridas na primeira recomendação encontram-se já em andamento, desde que existe a necessidade de recomposição da equipe;

8.2. Quanto à segunda recomendação, informamos que está em curso a capacitação da servidora nova, desde a chegada desta, possibilitando seu trabalho em atendimento e tratamento de manifestações. A Ouvidora auxiliou na formação da servidora e também fez uma série de capacitações ofertadas pela UFSC, promovendo, ainda, formação particular em escuta qualificada (que a OGU não oferece). Com a vinda dos dois novos servidores – que também se capacitarão –, a readaptação ao trabalho presencial, o saneamento das demandas reprimidas e a recomposição gradual do setor, a Ouvidora poderá dar continuidade à capacitação em ouvidoria;

8.3. No que se refere à terceira recomendação, o campo “assunto” será preenchido conforme orientação do relatório (pensava-se que era de escolha do manifestante). Quanto às inconsistências observadas, acreditamos que se devem a diferenças subjetivas de análise, conforme considerado no próprio relatório (p. 14): “não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito”. Além disso, os prazos excedidos, usados como elementos de inconsistência, serão saneados com a recomposição da equipe do setor;

8.4. Sobre a quarta recomendação, os fluxos internos estão sendo construídos permanentemente no setor de Ouvidoria, visto que houve uma exigência de adaptação de fluxos para o regime excepcional de trabalho remoto, e atualmente, com o retorno às atividades presenciais, tem ocorrido um período de readaptação. A Ouvidoria está participando da Comissão de fluxo de denúncias, com diversos setores da Universidade (Gabinete da Reitoria, Secretaria de Aperfeiçoamento Institucional, Corregedoria, Comissão de Ética, PRODEGESP, etc.); da Comissão para Desenvolvimento de Fluxo de Combate ao Assédio Moral e Conflito no Local de Trabalho, com diversos setores também; e também da Comissão de Combate ao Racismo Estrutural. Esclarecemos que não foi priorizada, no período de pandemia, a formalização de fluxos internos do setor, visto que o trabalho se deu em regime excepcional de atendimento remoto, com fluxos em adaptação. A esse respeito, em consulta, em julho de 2021, ao canal de atendimento por WhatsApp disponibilizado pela CGU, obteve-se a informação de que o regimento interno quanto ao papel da Ouvidoria não seria obrigatório, bastando a legislação federal, e de que tal regimento seria opcional para cada instituição. Optou-se, assim, por construir e regulamentar fluxos internos com a normalização das atividades da UFSC, em parceria com os setores envolvidos, o que está em andamento;

8.5. Quanto à quinta recomendação, os fluxos serão implementados na medida em que forem estabelecidos e construídos junto às comissões em andamento com essa finalidade;

8.6. No que concerne à sexta recomendação, esclarecemos que, com o início de recomposição da equipe de ouvidoria, com a chegada e capacitação da nova servidora, começou-se a utilizar a ferramenta de triagem. Além disso, sempre foi utilizado o módulo de tratamento. A portaria citada no relatório da CGU (Achado 5, 2021, p. 9) é bastante recente em relação ao período avaliado, de 2021, de forma que se tem buscado segui-la na medida em que a equipe é recomposta. No próprio relatório de avaliação, consta que o setor de Ouvidoria utiliza, além do Falabr, o sistema de protocolo da UFSC para comunicar-se com os setores, bem como o modo de sigilo, visando garantir proteção à identidade do manifestante;

8.7. Em relação à sétima recomendação, com a recomposição da equipe de ouvidoria (vinda e capacitação de dois novos servidores; e saneamento das demandas reprimidas de tratamento de manifestações), a elaboração do Relatório Anual de Gestão será viável e constará no planejamento do setor;

8.8. Sobre a oitava recomendação, informamos que a atualização das informações e contatos da página do setor encontra-se já em andamento. Há planejamento de, no segundo semestre, com a equipe ampliada e capacitada, bem como com os atendimentos sanados, promover uma reelaboração de conteúdos e complementações necessárias;

8.9. Quanto à nona recomendação, esclarecemos que a busca por adequações no espaço físico faz parte do planejamento de recomposição do setor e da readaptação ao atendimento presencial, constando na pauta das tratativas com a gestão. Salientamos que não vimos qualquer contradição com a portaria supramencionada (Achado 5, 2021, p. 9), uma vez que o atendimento presencial se encontrava suspenso, amparado pelo art. 8 da mesma portaria, que sinaliza a ressalva de “quando possível”. Igualmente não vemos qualquer contradição de nosso atendimento presencial com as diretrizes do art. 9;

8.10. No que se refere à décima recomendação, com a recomposição da equipe de ouvidoria (vinda e capacitação de mais dois servidores; e saneamento das demandas reprimidas de tratamento de manifestações), a participação na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário será viável e constará no planejamento do setor; e

8.11. Por fim, sobre a décima primeira recomendação, informamos que o zelo pela correta classificação das manifestações é permanente e ressaltamos, como consta no próprio relatório de avaliação, que as análises e consequentes classificações são de ordem subjetiva, assim como as diligências feitas são resultado de análises e encaminhamentos que julgamos mais adequados, conforme autonomia conferida a um setor por lei, e que a Ouvidoria conhece o funcionamento da UFSC. De qualquer forma, ressaltamos também que sempre há o cuidado e compromisso com a proteção da identidade do manifestante, não sendo identificado onde e em qual ocasião possa ter havido algum tipo de prejuízo, visto que se trabalha com Falabr e SPA em modo de sigilo.”

Análise da Equipe de Avaliação

Relativamente à dúvida suscitada na manifestação da UA quanto ao período considerado na presente avaliação, cabe esclarecer que, especificamente para a amostra de manifestações selecionadas (Plataforma Fala.BR), considerou-se o período entre 01/06/2020 e 31/05/2021. Para os demais temas objeto da avaliação, os exames consideraram o próprio período de execução deste trabalho, que se deu entre outubro e novembro de 2021.

Sobre a contextualização realizada pela UA em relação ao período objeto dos exames, que se sobrepôs ao momento de pandemia do coronavírus (Covid-19) experimentado em todo o mundo, bem como sobre as mudanças e adaptações necessárias na instituição em decorrência desse período de pandemia, nada há a acrescentar.

Quanto à manifestação sobre as recomendações, observa-se concordância por parte da UA a respeito das seguintes recomendações: I, II, III, IV, V, VII, VIII e X.

Em relação à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, objeto da recomendação VI, concorda-se que o módulo foi recentemente disponibilizado para as unidades do SisOuv, o que pode justificar o fato de a Ouvidoria da UFSC ainda usar o seu próprio sistema (SPA) para o envio de manifestações para as áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração. Ocorre que o uso de referido módulo é recomendado por permitir a rastreabilidade e segurança no tratamento de manifestações de ouvidoria, além de auxiliar na geração de informações gerenciais. Caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento da

Plataforma Fala.BR, deve esta apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Já no que se refere à recomendação de adequações nas instalações físicas da UA (sala/ambiente reservado), recomendação IX, a própria UA externou que o espaço atualmente existente não é adequado para atendimentos presenciais para recebimento de denúncias, situação esta que estaria sendo administrada/mitigada com o suporte da Prodegesp, que possui sala reservada em sua estrutura. Note-se que a recomendação foi construída a partir das impressões colhidas em entrevista realizada com a equipe da UA, bem como com fulcro no inciso IV da art. 9º da Portaria CGU nº 581/2021, que aponta como uma das diretrizes para realização de atendimentos presenciais, o respeito às regras de discricção e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Por fim, no que se refere à recomendação para a adequada preservação dos elementos de identificação dos denunciantes no tratamento das manifestações, objeto da recomendação XI, o apontamento foi construído com base na avaliação do tratamento de uma manifestação em específico, dentre as 100 amostradas para análise pela equipe de avaliação. Note-se que, conforme apontado, referida manifestação foi reclassificada indevidamente do tipo “denúncia” para o tipo “reclamação”, deixando, com isso, de se preservar todos os elementos de identificação do denunciante, com o agravante da realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.