

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO - UNIVASF

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

JOSE WILLIAM GOMES DA SILVA
Superintendente CGU/PE

MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Coordenadora

ANA CLARA REGO DE MESQUITA · MARIANA COELHO BARBOSA ACCIOLY
Equipe de Avaliação

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

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

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

RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco- Univasf

MUNICÍPIO: Recife - PE

OBJETIVO: Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco- Univasf, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: junho de 2020 a maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a dezembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Vale do São Francisco- Univasf, unidade de ouvidoria 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 apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, com as seguintes ações que merecem destaque:

- a) participação da Ouvidoria no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos;
- b) localização Estratégica da Ouvidoria no *campus* da Universidade;
- c) aferição do Grau de Satisfação dos demandantes;
- d) ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de ouvidoria, bem como disseminar informações sobre temas específicos como o funcionamento, a importância e a contribuição da ouvidoria da UNIVASF;

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) normativos instituindo procedimentos incompatíveis com a Lei nº 13.460/17 e demais normativos que regem as atividades de ouvidoria.
- b) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.
- c) atuação limitada da Ouvidoria centralizada na sede da Univasf.
- d) estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo.
- e) inexistência de Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
- f) não há participação da Ouvidoria na elaboração e atualização da Carta de Serviços da Univasf.
- g) ausência de análises gerenciais das manifestações visando melhoria dos processos de prestação de serviços da Univasf.
- h) necessidade de melhorias nos mecanismos de gestão das atividades da ouvidoria.
- i) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.
- j) previsão inadequada de coleta de informações na etapa da análise preliminar de denúncias.

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

- I - atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- V – adequar o espaço físico da ouvidoria facilitando a acessibilidade e disponibilizando mobiliário específico para atendimento de grupos maiores de alunos/professores e criar estruturas para a ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial à ouvidoria dos usuários de todos os campi;
- VI - instituir rotina para que, periodicamente, a ouvidoria tenha acesso ao Reitor para apresentar relatos gerenciais acerca dos fatos levantados na ouvidoria;
- VII – realizar análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade;
- VIII - participar na elaboração/atualização da carta de serviços da Univasf;
- IX - mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias para promover a gestão eficiente da força de trabalho;
- X - promover chamamento público para a instituição de Conselho de Usuários na Univasf;
- XI - adequar os fluxos internos de tratamento das denúncias, excluindo a previsão de coleta de informações na etapa da análise preliminar.

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. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA.	12
6.1.1. Participação da Ouvidoria no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.	12
6.1.2. Localização Estratégica da Ouvidoria no <i>campus</i> da Universidade.....	14
6.1.3. Aferição do Grau de Satisfação dos Demandantes.....	15
6.1.4. Ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de ouvidoria, bem como disseminar informações sobre temas específicos como o funcionamento, a importância e a contribuição da ouvidoria da UNIVASF.....	15
6.2. INCONSISTÊNCIAS OBSERVADAS NO ÂMBITO DA UNIDADE DE OUVIDORIA	17
6.2.1. Normativos instituindo procedimentos incompatíveis com a Lei nº 13.460/17 e demais normativos que regem as atividades de ouvidoria.	17
6.2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.	19
6.2.3. Atuação limitada da Ouvidoria centralizada na sede da Univasf.	20
6.2.4. Estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo.....	21
6.2.5. Inexistência de Conselho de Usuários de Serviços Públicos.	24
6.2.6. Não há participação da Ouvidoria na elaboração e atualização da Carta de Serviços da Univasf.	25
6.2.7. Ausência de análises gerenciais das manifestações visando melhoria dos processos de prestação de serviços da Univasf.....	27
6.2.8. Necessidade de melhorias nos mecanismos de gestão das atividades da ouvidoria.	27
6.2.9. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.	28
6.2.10. Previsão inadequada de coleta de informações na etapa da análise preliminar de denúncias.....	29

7. RECOMENDAÇÕES	31
8. CONCLUSÃO	32
APÊNDICES.....	34
APÊNDICE A: INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	34
A.1 Informações Gerais.....	34
A.2 Competências	35
A.3 Normativos Internos	36
A.4 Equipe e Estrutura Física	37
A.5 Canais de Atendimento.....	40
A.6 Sistemas Informatizados	42
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	43
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	54
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	54
A.10 Carta de Serviços.....	55
A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	56
A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	56
A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	62
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	62
A.15 Dados do Painel Resolveu	62
APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	64
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	64
B.2 Apresentação dos Resultados.....	66
APÊNDICE C: MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	75
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Univasf.....	76

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEP: Comissão de Ética Pública

CGU: Controladoria-Geral da União

ENAP: Escola Nacional de Administração Pública

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OGU: Ouvidoria Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SIPAC: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

TAC: Termo de Ajustamento de Conduta

UA: Unidade Avaliada

Univasf: Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco

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

2. OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada

– UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

4. METODOLOGIA

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada com base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes

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.

da Plataforma Fala.BR, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 99 manifestações para análise pela OGU.

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

Adicionalmente foram realizadas reuniões virtuais com a ouvidora e uma visita presencial na sede da Univasf, buscando obter esclarecimentos adicionais quanto aos fatos relatados no **Questionário de Avaliação – QA** e conhecer sua estrutura física de atendimento aos usuários.

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

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf)**, instituição de ensino superior vinculada ao Ministério da Educação, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da Univasf atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os *campi* da instituição, conforme dispõe o art. 10, da Instrução Normativa nº 03/2019- Univasf.

Cabe destacar que a Ouvidoria da Univasf não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC não é vinculado à Ouvidoria e possui força de trabalho própria.



A equipe é formada por uma Ouvidora-Geral e um estagiário. A Ouvidora-Geral é ocupante do cargo assistente em administração no exercício da função de Ouvidor (função gratificada – FG01) da Univasf. Ainda, é Presidente do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf e participa como membro do Comitê de Gestão da Integridade, com experiência em atividades de ouvidoria de até sete anos.

Ressalta-se que a Ouvidora-Geral concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública -ENAP em parceria OGU, como também, possui Certificação de Conciliadora Judicial, ofertado pela CEJUSC, da Subseção Judiciária de Petrolina, e Certificação de Mediação de Conflitos para Ouvidoria, ofertado pela Universidade Federal do Vale do São Francisco. Ademais, frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Univasf, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2020 e 2019. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Univasf 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 Univasf.

6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria.

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

6.1.1. Participação da Ouvidoria no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a mediação e conciliação passaram a integrar o rol de atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo. Com o fito de operacionalizar a mediação no âmbito institucional foi instituída uma comissão (Portaria Univasf nº 492/2018), denominada Núcleo de Solução Consensual de Conflitos.

O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos é responsável pela mediação de conflitos, composto por servidores efetivos, indicados pelo Reitor e capacitados em Mediação para Ouvidoria. O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf é vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e presidido pelo Ouvidor-Geral. A depender do conflito apresentado à Ouvidoria, um dos membros do Núcleo é convidado a participar.

As manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral da Univasf passíveis de mediação são apresentadas aos membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf pela Ouvidoria, após anuência das partes em participar da sessão de mediação.

O Núcleo de Solução Consensual da Ouvidoria também poderá ser instado a atuar ao final de procedimentos apuratórios com a finalidade de formalizar o Termo de Ajustamento de Conduta.

As atribuições estão elencadas na Seção II, Cap. V, da IN Univasf nº 03/2019, abaixo transcritas:

“Da Mediação e Conciliação

Art. 13. A Ouvidoria deverá promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. A mediação será orientada, no que couber, pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 14. A conciliação de conflitos será realizada pelo Ouvidor-Geral da Univasf.

Art. 15. A mediação de conflitos será realizada pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf.

Parágrafo único. O Núcleo será composto por servidores estáveis, indicados pelo Reitor, com capacitação para atuar na mediação de conflitos.

Art. 16. O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf é vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e será presidido pelo Ouvidor-Geral.

Art. 17. As manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral da Univasf passíveis de mediação serão apresentadas aos membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf pela Ouvidoria, após anuência das partes em participar da sessão de mediação.

Art. 18. A Ouvidoria-Geral da Univasf convidará os envolvidos no conflito para participar da sessão de mediação através de e-mail ou presencialmente.

Parágrafo único. O convite formulado pela Ouvidoria à parte considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até dez dias corridos, contados da data de recebimento, expresso ou tácito, pelo convidado.

Art. 19. Em caso de manifestação expressa de desinteresse de uma das partes em participar da sessão de mediação, não será cabível a mediação.

Art. 20. As divergências no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos serão decididas pelo Ouvidor.

Art. 21. Nos termos do regimento da Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, a Ouvidoria-Geral poderá, através do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, celebrar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), desde que atendidas as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU.

Art. 22. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão de Ética e da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 23. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, em observância às normas disciplinares vigentes no âmbito da Univasf destinadas aos discentes, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 24. O Núcleo adotará os procedimentos cabíveis para que o Termo de Ajustamento de Condutas seja firmado em até 30 dias corridos, contados da data de recebimento do processo.

Art. 25. O Termo de Ajustamento de Conduta - TAC firmado será encaminhado para homologação pelo Reitor da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Art. 26. A proposta de celebração do TAC deverá ser encaminhada pela Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, Comissão de Ética e pela Comissão Disciplinar Acadêmica, após expressa manifestação de interesse das partes, para a Ouvidoria-Geral da Univasf, através do sistema e-Ouv.

Art. 27. O pedido de celebração do TAC poderá ser indeferido pelo Ouvidor-Geral em caso de não atendimento aos requisitos de admissibilidade previstos na Instrução Normativa nº 01/2017CGU.

§ 1º Do indeferimento do pedido de celebração do TAC caberá pedido de reconsideração.

§ 2º O pedido de reconsideração supra descrito deverá ser encaminhado pela Comissão respectiva para a Ouvidoria-Geral em até 5 dias corridos, contados da data de ciência do indeferimento.”

6.1.2. Localização Estratégica da Ouvidoria no *campus* da Universidade.

A ouvidoria se localiza próxima ao Restaurante Universitário, sendo de fácil acesso e visualização. Situada em local reservado e identificado, fica distante da Reitoria, evitando constrangimento do usuário durante a utilização do serviço.

A sala de atendimento da ouvidoria não possui janela ou vidro, não sendo possível visualizar quem está sendo atendido, garantindo dessa forma a privacidade enquanto o usuário é atendido.

Desta forma, verifica-se o cumprimento ao disposto no art. 5º, inciso X da Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

“X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”



6.1.3. Aferição do Grau de Satisfação dos Demandantes.

O nível de satisfação dos usuários é acompanhado através da avaliação de satisfação pela Plataforma Fala.Br e por um formulário virtual desenvolvido no Google Form. Ao encerrar uma demanda, juntamente com a resposta conclusiva, a Ouvidoria encaminha questionário para que o usuário avalie os serviços prestados pela Ouvidoria. O questionário é de preenchimento opcional e, ao final de cada exercício, gera-se um relatório relacionado a este aspecto, que integra o relatório anual de atividades da Ouvidoria.

O mencionado questionário contém as seguintes indagações sobre o atendimento recebido:

1. *Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).*
2. *Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da Univasf.*
3. *Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da Univasf.*
4. *Classifique o tempo de resposta inicial para a sua demanda.*
5. *Classifique o tempo de resposta final para a sua demanda.*
6. *Você sofreu algum constrangimento na Univasf por ter procurado a Ouvidoria Geral?*
7. *Caso necessário, voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral?*
8. *Você indicaria o serviço da Ouvidoria?*
9. *Gostaria de sugerir algo à Ouvidoria?"*

As respostas permitem uma avaliação mais ampla dos serviços prestados pela ouvidoria após a conclusão das manifestações e direcionada para a unidade. Os dados são analisados e embasam o Relatório de Gestão e Plano de Trabalho do exercício seguinte, bem como as recomendações de melhoria/aprimoramento de serviços (quando cabível) enviados ao demandado de cada manifestação da Ouvidoria, se apresentando como uma ferramenta auxiliar à coleta de informações da pesquisa de satisfação já disponível na Plataforma Fala.BR.

6.1.4. Ações proativas da ouvidoria para aproximar os usuários dos serviços à unidade de ouvidoria, bem como disseminar informações sobre temas específicos como o funcionamento, a importância e a contribuição da ouvidoria da UNIVASF.

A Ouvidoria realiza anualmente ações voltadas para orientar servidores quanto aos seus direitos e deveres, abordando temas diferentes a cada ano (assédio moral e sexual, conflitos de interesses, etc). Em 30/11/2020, a Ouvidoria demandou a ação de capacitação à Diretoria de Capacitação da Progepe/Univasf, denominada Roda de Conversa sobre Direitos e Deveres dos Servidores Públicos Federais.

Já em 2021, foram realizados os seguintes treinamentos:

- curso virtual sobre gestão de conflitos nas relações interpessoais, dias 08, 15, 22 e 29/10/2021; e
- encontro virtual dia 22/10/2021 sobre o funcionamento e principais serviços ofertados pela Ouvidoria da Univasf, direcionada à orientação dos servidores.



**Curso de Gestão de Conflitos
nas Relações Interpessoais**

📅 08, 15, 22 e 29/10 ⌚ 14h às 16h

🎓 Profª Silvia Morais 📍 Google Meet

UNIVASF
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

CH: 8h



Entenda como funcionam os principais serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf.

Serviços a serem apresentados: mediação/conciliação de conflitos, denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitações de providência e solicitações de simplificação.

Inscriva-se e participe!

Encontro com os servidores: 22/10/21, às 14h30min.

A Ouvidoria realiza, ainda, ações com os Diretórios Acadêmicos das graduações ofertadas pela Univasf com o objetivo de orientar sobre o campo de atuação da Ouvidoria e sanar dúvidas quanto aos principais procedimentos direcionados ao corpo discente. Foram realizadas ações virtuais em 03/09/2020 e 13/10/2021.



Entenda como funcionam os principais serviços ofertados pela Ouvidoria-Geral da Univasf.

Serviços a serem apresentados: mediação/conciliação de conflitos, denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitações de providência e solicitações de simplificação.

Inseriva-se e participe!

Encontro com os discentes: 13/10/21, às 18 horas.

Por fim verificou-se que a Ouvidoria realiza visitas periódicas, quando disponível, aos *campi* da Instituição, a fim de proporcionar o atendimento presencial em cada um deles e divulgar os serviços ofertados pela Ouvidoria. As últimas ações realizadas foram no *campus* de Paulo Afonso e no *campus* de São Raimundo Nonato.

6.2. Inconsistências observadas no âmbito da unidade de Ouvidoria

6.2.1. Normativos instituindo procedimentos incompatíveis com a Lei nº 13.460/17 e demais normativos que regem as atividades de ouvidoria.

Foram identificados os seguintes normativos relacionados às atividades da ouvidoria, que apresentam desatualizações em seus textos:

a) Instrução Normativa nº 03/2019-Univasf – Regimento Interno, que define as atribuições da ouvidoria;

Exemplos de artigos a serem revistos:

“Art. 36. As manifestações dos usuários serão recebidas e tratadas pelo Sistema Informatizado do Poder Executivo federal (e-Ouv), disponibilizado na página principal da Ouvidoria-Geral da Univasf.”

“Art. 41. Após o registro da manifestação, segue-se a análise prévia pela Ouvidoria e, na sequência inicia-se a fase de tratamento da manifestação na qual a Ouvidoria adotará o seguinte procedimento:

I - Para as sugestões, o setor responsável será acionado para se manifestar em até 10 (dez) dias corridos quanto à possibilidade ou não da implementação da sugestão;

II - Para as reclamações, será encaminhada à Chefia Imediata do demandado, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias;

III - Para as denúncias, a Ouvidoria fará o encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

(...) ”

Verifica-se que o inciso III do art. 41 do Regimento Interno da ouvidoria da Univasf prevê o encaminhamento das denúncias para a chefia imediata do envolvido. Tal procedimento não reflete o fluxo de tratamento de denúncias atualmente vigente da Univasf, apresentado no item A.7, do Apêndice A deste Relatório, onde o encaminhamento é feito diretamente para a área de apuração, e está em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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

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

...

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

Constatou-se ainda, que no Regimento Interno não há previsão de prazo para apresentação de resposta conclusiva para manifestações do tipo “elogio”, bem como também não contém fluxos específicos para manifestações do tipo “comunicação” e “simplifique”.

b) Manual da Ouvidoria Geral da Univasf – 2017.

Constatou-se a desatualização do Manual da Ouvidoria Geral da Univasf – 2017, a exemplo dos aspectos abordados a seguir:

b.1) Verificou-se que os prazos de resposta das manifestações de ouvidoria e de sua prorrogação foram definidos como vinte dias e dez dias, respectivamente, nos fluxogramas de tratamento de manifestações, detalhados no apêndice A deste Relatório, sendo este o prazo definido para atendimento dos pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido na Lei nº 12.527/2011.

Tais prazos estão dissonantes daqueles definidos na Lei nº 13.460/2017, ambos de trinta dias, prorrogáveis por trinta dias.

É importante ressaltar que é possível o estabelecimento de prazo inferior ao previsto no referido Decreto. No entanto, em análise da amostra das manifestações da ouvidoria, conforme relatado no apêndice A deste documento, constatou-se que 15% das manifestações foram concluídas fora do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017.

b.2) Descrição de trâmites que eram, anteriormente, realizados fora do Sistema e-OUV. Atualmente todo o tratamento se dá pela Plataforma Fala.BR:

“Inicialmente realiza-se uma triagem na etapa de recebimento, onde se verifica se o solicitado é de competência da Ouvidoria. Caso negativo, o demandante será direcionado para o setor competente. Em caso positivo, a demanda será classificada e receberá um número de protocolo. Em seguida, gera-se um processo que será analisado, com a finalidade de identificar o objetivo e a clareza dos fatos relatados pelo demandante, bem como a definição das ações a serem adotadas. Se houver necessidade de esclarecimentos ou informações complementares, esses serão solicitados ao demandante que deverá responder em até 5 (cinco) dias, prorrogáveis por uma única vez. Caso não haja retorno no prazo estabelecido, considera-se que o demandante não tem interesse em dar prosseguimento a sua demanda e assim, o processo gerado será arquivado.”

b.3) O capítulo referente ao tratamento de denúncias menciona que:

“Para as denúncias identificadas, os dados pessoais contidos permanecerão restritos aos agentes públicos encarregados de dar tratamento e investigar, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento.”

A Ouvidoria Geral da Univasf utiliza como padrão a reserva de identidade do demandante para tramitar a manifestação, sempre que possível. Entretanto, essa reserva de identidade poderá ser solicitada, explicitamente, pelo demandante para as denúncias com identificação, no campo do formulário padrão da ouvidoria.”

O texto está inadequado porque a proteção da identidade independe de solicitação do denunciante. Adicionalmente, em resposta ao questionário de avaliação foi informado que ambos se encontram em processo de atualização. Os mencionados normativos desatualizados foram localizados, na época das análises da equipe, na página eletrônica da ouvidoria da Univasf (<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria>).

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

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções A.6 e A.7, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o sistema SIPAC para solicitação de subsídios às diversas áreas da Univasf, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Não existe intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC.

Nessa esteira, ressalta-se que, no período de análise das manifestações constantes da amostra, ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

6.2.3. Atuação limitada da Ouvidoria centralizada na sede da Univasf.

A Ouvidoria funciona fisicamente na sede da Univasf, em Petrolina/PE.



A Univasf está presente em três estados, Pernambuco, Bahia e Piauí. A seguir apresenta-se os *campi* da Instituição:

- *campus* Sede;
- *campus* Ciências Agrárias;
- *campus* Juazeiro;
- *campus* Serra da Capivara;
- *campus* Senhor do Bonfim;
- *campus* Paulo Afonso;
- *campus* Salgueiro.

Apesar de sua distribuição geográfica, verificou-se que não existem ouvidorias setoriais nos *campi*, o que dificulta o acesso presencial à ouvidoria pelos usuários de outras localidades, conforme informado em entrevista com a ouvidora. Algumas vezes a ouvidora se desloca aos demais *campi* para atendimento, mas não com frequência, devido à equipe reduzida. A possibilidade de instituição de ouvidorias nos *campi* da Univasf, que seriam subordinadas à Ouvidoria-Geral, consta do seu Regimento Interno.

No entanto, não houve a implementação de tais ouvidorias, tampouco foram estabelecidos pontos focais ou interlocutores de modo a apoiar as atividades de ouvidoria nos demais *campi*.

Não foi relatada a realização de reportes à Reitoria informando a necessidade de criação de pontos de ouvidorias nos *campi*. A ouvidoria entende que inicialmente seria adequado acrescentar membros efetivos a equipe da Ouvidoria Central para após criar setoriais. Logo, os pedidos formais foram no sentido de lotar mais servidor e mais um estagiário na Ouvidoria. O último pedido foi formalizado em 22/09/2021, através do Ofício 55/2021.

Consoante inciso XI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, compete à ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta por uma Ouvidora-Geral e um estagiário. No exercício de 2021, foi encaminhado um ofício da Ouvidoria à gestão da UA solicitando a análise quanto a possibilidade de lotar ao menos mais um servidor e mais um estagiário, em virtude das regulamentações das atividades de Ouvidoria, entretanto não houve incremento da força de trabalho da Ouvidoria até o término dos trabalhos. Conforme registrado no Apêndice A, muitas ações que são inerentes às atividades da Ouvidoria deixaram de ser realizadas por insuficiência de pessoal.

6.2.4. Estrutura física da Ouvidoria não está adaptada para atendimento de usuários com mobilidade reduzida e não permite atendimento em grupo.

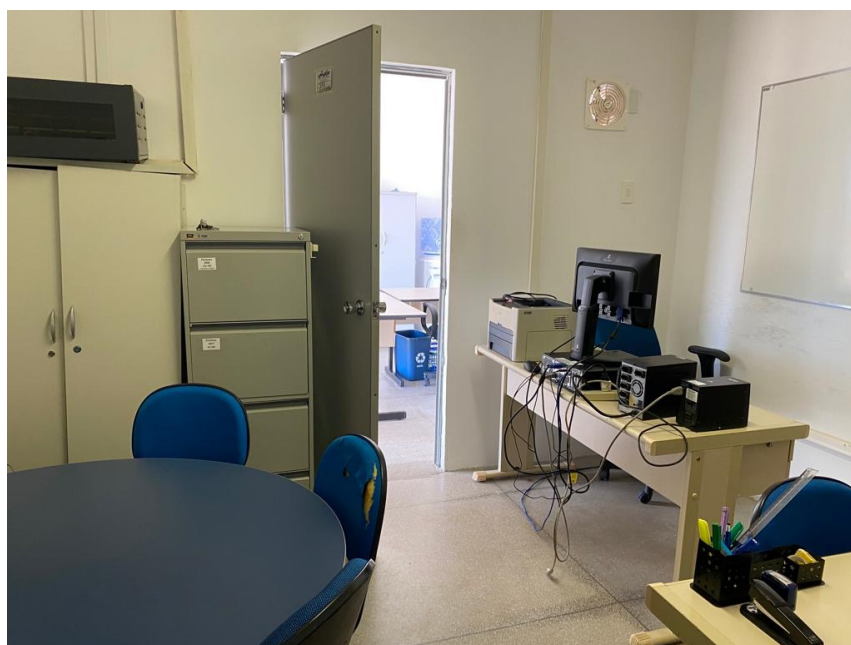
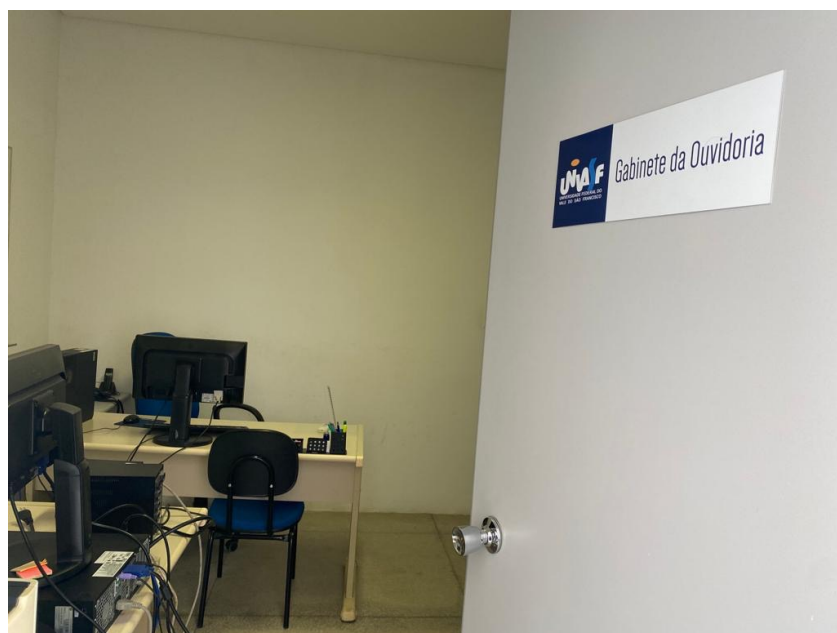
No que se refere ao atendimento de usuários com mobilidade reduzida e atendimentos em grupo, as instalações da Ouvidoria não atendem ao disposto no art. 8º da Portaria/CGU nº 581/2021:

“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.”

Em que pese haver espaço físico exclusivo e reservado para a Ouvidoria, a entrada para a sala de atendimento não é adaptada para pessoas com mobilidade reduzida. Nestes casos, o atendimento é realizado na recepção, gerando desconforto para os usuários, já que a recepção, como divisórias de vidro, é exposta ao público que transita na Universidade.



Também foi informado que é comum a necessidade de atendimento de grupos maiores de alunos/professores, entretanto, o espaço atualmente utilizado não é suficiente para este tipo de acolhimento, sendo necessário o fracionamento das reuniões em grupos menores, gerando queixas dos usuários.





6.2.5. Inexistência de Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição, visando contribuir para a sua efetividade. Cabe, ainda, à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, na medida em que se constitui como canal de recebimento das manifestações do cidadão.

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos trazendo responsabilidades às ouvidorias dos Poder Executivo Federal. No âmbito federal, portanto, a atuação das ouvidorias junto aos conselhos as coloca como principais responsáveis pela mobilização de conselheiros e como articuladoras prioritárias das relações entre estes e gestores de serviços.

Assim, com relação à formalização do Conselho de Usuários de Serviços Públicos na Univasf, foi informado pela ouvidora que ainda não foi instituído. Cabe ressaltar que o órgão é responsável por promover chamamento público periódico de conselheiros conforme Portaria CGU nº 581/2021:

“Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

(...)

Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano."

6.2.6. Não há participação da Ouvidoria na elaboração e atualização da Carta de Serviços da Univasf.

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

Em consulta ao sítio da Univasf, é disponibilizado arquivo com Carta de Serviços, contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários, entretanto sua última atualização ocorreu em 2017. A Carta de Serviços da Univasf está disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/carta-de-servicos-ao-cidadao>.

A Carta de serviços da ouvidoria está disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/carta-de-servicos-2017-ouvidoria.pdf/view>.

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com apenas sete serviços cadastrados, quantidade inferior aos 26 serviços disponibilizados no site da Univasf.

Quanto ao processo de atualização de informações na Carta de Serviços, não há periodicidade definida. Em 2018, a Unidade Administrativa responsável pela diagramação das cartas e do impulso para início da atualização foi informada da necessidade de acionar à Ouvidoria para acompanhar a atualização.

Em 2020, houve o planejamento para iniciar a revisão de uma das cartas de serviço, a partir a avaliação dos serviços ofertados pela Unidade. Entretanto, não foi possível iniciar, uma vez que houve redução do quantitativo de estagiários na Ouvidoria. A Alta Administração foi informada da necessidade do estagiário em virtude do planejamento para avaliação e atualização da carta de serviços.

Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021,

"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, compreendendo, dentre outros processos, os que seguem:

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."

O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que, “na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;*
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;*
- III - às etapas para processamento do serviço;*
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;*
- V - à forma de prestação do serviço;*
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;*
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;*
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;*
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;*
- X - ao prazo para a realização dos serviços;*
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;*
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;*
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;*
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;*
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;*
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;*
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e*
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.”*

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e prestação apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021):

- I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*
- II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.*

6.2.7. Ausência de análises gerenciais das manifestações visando melhoria dos processos de prestação de serviços da Univasf.

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

Registre-se ainda que a Ouvidoria não participa da tomada de decisão relacionada a assuntos recorrentes. Há o encaminhamento de relatório, anualmente, contendo os assuntos mais demandados, não tendo sido informada uma rotina pré-definida de reuniões periódicas ou informes em intervalos menores durante o ano.

Conforme Portaria/CGU nº 581/2021:

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

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.”

6.2.8. Necessidade de melhorias nos mecanismos de gestão das atividades da ouvidoria.

Foram constatados os seguintes pontos a serem melhorados visando a melhor gestão das ações da ouvidoria: Não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.

Muitas ouvidorias públicas são caracterizadas pela sazonalidade da evolução de suas demandas, diretamente relacionadas ao cronograma de políticas ou programas executados pelo órgão a que são vinculadas, apresentando picos e variações ao longo do ano. Por exemplo, é natural que uma unidade universitária se encontre com picos definidos de demanda no período de matrícula. Ter essa informação em mente é fundamental para compreender como planejar a execução de projetos específicos no âmbito daquela unidade.

É importante que a ouvidoria realize rotinas para mapeamento do volume de demandas da ouvidoria, sua evolução ao longo do tempo, acompanhada de estratégias de realocação, ampliação ou redução de pessoal, quando necessário, bem como desenvolva iniciativas de modernização tecnológica nos processos de trabalho a fim de garantir uma gestão mais eficiente da força de trabalho.

6.2.9. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra de 99 manifestações, considerando como espaço amostral das 112 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR do período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (99 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, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 40% com tratamento parcialmente adequadas, necessitando ajustes. Entretanto, registra-se que as falhas identificadas foram de aspecto formal, não comprometendo as análises e encaminhamentos decorrentes dos fatos relatados pelos cidadãos.

Desta forma, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho satisfatório acerca do tratamento técnico dado pela UA, considerando a amostra examinada. Entretanto, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A unidade respondeu 15% das manifestações contidas na amostra fora do prazo estipulado no art. 16 da Lei nº 13.460/17, o qual determina:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Em cerca de 2% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido corretamente. Nestes casos, ou o campo assunto não foi preenchido ou foi preenchido de forma inadequado, sendo identificado que não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente. Entretanto, as respostas conclusivas encaminhadas ao cidadão trazem os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

Quanto à classificação do tipo de manifestação, observou-se que 5% das manifestações não foram classificadas corretamente, sendo necessária a reclassificação pela ouvidoria para o tipo mais adequado, a fim de que seja garantido o tratamento ideal a cada tipo de manifestação, de acordo com o seu fluxo próprio de tratamento.

A adequação do preenchimento do campo assunto e classificação das manifestações está previsto no art. 15 da Portaria/CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Com relação às denúncias, verificou-se que as denúncias inaptas, em sua maioria, não apresentaram a devida justificativa para o seu não acatamento. Grande parte das manifestações examinadas, apesar de classificadas como inaptas, foram encaminhadas para providências internas pela ouvidoria, conforme evidenciado nos registros da Plataforma FalaBR, o que demonstra que o campo destinado à indicação de elementos mínimos foi assinalado de forma indevida. É importante registrar que o campo utilizado na identificação de elementos mínimos que não se confunde com resultado apuratório/ exame de admissibilidade.

No art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, na elaboração de respostas conclusivas às manifestações do tipo denúncia, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

“V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”

6.2.10. Previsão inadequada de coleta de informações na etapa da análise preliminar de denúncias.

O fluxo de tratamento de denúncias encaminhado em resposta ao questionário de avaliação traz na descrição da análise preliminar a previsão de coleta de informações para formação de juízo quanto à aptidão da denúncia. Ressaltamos que nesta etapa, apenas cabe à ouvidoria verificar se a denúncia contempla a identificação de autoria, materialidade e relevância. O texto como se encontra incita a unidade a buscar mais informações, conforme citam que procuram outras áreas da universidade, o que não está previsto.

A interlocução antes do encaminhamento formal para apuração pode expor fatos e identidades de denunciante, bem como do denunciado, o que está em desacordo com o Decreto nº 10.153/2018 e art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 (transcrito a seguir):

“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.”

Fluxo - Denúncia

O QUE É UMA DENÚNCIA?

Informação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Unidades responsáveis pela apuração na Univasf: Controladoria Interna, Comissão de Ética, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão Disciplinar Acadêmica, Serviço Social/Proae.

1

Registro da Denúncia

O usuário deverá registrar no sistema Fala.Br e o relato deverá conter: informações detalhadas sobre a suposta irregularidade, com indicação de autoria, apresentação de elementos probatórios (indicação de materialidade) relevância e pertinência com os serviços ofertados pela Univasf.

2

Do tratamento da Denúncia

Na análise preliminar a Ouvidoria coleta a maior quantidade possível de elementos de convicção para formar o juízo quanto a aptidão da denúncia para apuração. Para isso, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências e coletar informações nos sistemas utilizados na Univasf.

Nesta etapa, observam-se os seguintes aspectos:

E se o relato não contiver as informações transcritas no item 1? A Ouvidoria solicitará complementação e o usuário terá 20 dias para complementar. Se não houver complementação, a denúncia será **ARQUIVADA**.

A denúncia será arquivada se: tiver perdido o objeto, contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; ou tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento e, se não houver complementação dentro do prazo.

A denúncia poderá ser encerrada se: os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal (então a denúncia será encaminhada para a Ouvidoria competente) ou excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Análise preliminar e Juízo de Admissibilidade.

Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração, uma vez que o objetivo é verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração. Já no juízo de admissibilidade o objetivo é subsidiar a decisão da autoridade competente para a instauração do procedimento correicional acusatório porventura cabível e será realizada pelas unidades responsáveis pela apuração.

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 Univasf:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- II. implementar fluxos internos de tratamento para todas as manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- V. adequar o espaço físico da ouvidoria, facilitando a acessibilidade e disponibilizando mobiliário específico para atendimento de grupos maiores de alunos/professores e criar estruturas para a ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial à ouvidoria dos usuários de todos os campi;
- VI. instituir rotina para que, periodicamente, a ouvidoria tenha acesso ao Reitor para apresentar relatos gerenciais acerca dos fatos levantados na ouvidoria;
- VII. realizar análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade;
- VIII. participar na elaboração/atualização da carta de serviços da Univasf;
- IX. mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias para promover a gestão eficiente da força de trabalho;
- X. promover chamamento público para a instituição de Conselho de Usuários na Univasf.
- XI. adequar os fluxos internos de tratamento das denúncias, excluindo a previsão de coleta de informações na etapa da análise preliminar.

8. CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com 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 conclusividade das manifestações.

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

- I. Normativos internos atualizados para que o fluxo de tratamento das demandas esteja instituído em toda universidade, especificando etapas, a fim de que as unidades organizacionais tenham suas competências devidamente regulamentadas, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II. Uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à ouvidoria a gestão dos prazos e maior celeridade no atendimento ao cidadão, considerando que a interlocução com as áreas pode ser realizada pelo módulo disponibilizado na Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; inclusive tal ferramenta possibilita a substituição do controle de demandas feito atualmente via planilha Excel;
- III. Preenchimento adequado do campo assunto e do tipo de manifestação, resposta às manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- IV. Adequação do espaço físico da ouvidoria, facilitando a acessibilidade e disponibilizando mobiliário específico para atendimento de grupos maiores de alunos/professores e criar estruturas para a ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial à ouvidoria dos usuários de todos os campi;

- V. Rotinas implementadas para que, periodicamente, a ouvidoria tenha acesso ao Reitor para apresentar relatos gerenciais acerca dos fatos levantados na ouvidoria;
- VI. Análise das manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade;
- VII. Participação da ouvidoria na elaboração/atualização da carta de serviços da Univasf;
- VIII. Mapeamento da evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias para promover a gestão eficiente da força de trabalho;
- IX. Chamamento público para a instituição de Conselho de Usuários na Univasf;
- X. Adequação dos fluxos internos de tratamento das denúncias, excluindo a previsão de coleta de informações na etapa da análise preliminar.

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

APÊNDICES

Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração indireta
Data de criação da Univasf	27/06/2002
Data de criação da Ouvidoria	11/05/2009
E-mail	ouvidoria@univasf.edu.br
Página na Internet	https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria
Canal de atendimento	<p>De acordo com resposta ao questionário de avaliação, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:</p> <p>i. Atendimento pessoal: em virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020, as atividades presenciais da Univasf foram suspensas e a Ouvidoria passou a disponibilizar atendimento virtual, através da plataforma google meet.</p> <p>ii. E-mail: disponibilizado como meio inicial de contato, para agendar atendimento, para solicitar orientações, pedidos de informação e encaminhar as manifestações, para o endereço eletrônico ouvidoria@univasf.edu.br.</p> <p>iii. Fala.Br: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da Univasf (https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/registro-de-manifestacao).</p> <p>iv. Telefone: disponibilizado como meio inicial de contato. Através deste canal, a Ouvidoria sana dúvidas em relação aos registros e agenda atendimentos pelo número (87) 2101 - 6851, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 18h (atualmente desativado em função da pandemia).</p> <p>v. Correspondência: para o endereço Avenida José de Sá Maniçoba, sn, Centro - campus Universitário. CEP: 56.304-917.</p>
Endereço	Avenida José de Sá Maniçoba, sn, Centro - campus Universitário. CEP: 56.304-917
Telefone	(87) 2101 - 6851
Ouvidor	<p>Edileide de Souza Coelho</p> <p>edileide.scoelho@univasf.edu.br</p> <p>Cargo de assistente em administração da Univasf</p> <p>Experiência de 7 anos em ouvidoria.</p> <p>Graduação em Direito, Graduação em Tecnologia em Alimentos, Formação Técnica em Informática, Especialização lato sensu em Direito Administrativo e Gestão Pública.</p> <p>Formação complementar relacionada à função de Ouvidor: Certificação em Ouvidoria pela CGU, Certificação em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman; Conciliador Judicial; Mediação para Ouvidoria.</p> <p>Nomeação no cargo em 11/08/2014</p>

A.2 Competências

A Ouvidoria-Geral da Univasf é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Universidade Federal do Vale do São Francisco, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidoria é institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, não participando, entretanto, do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do órgão ou entidade. A Ouvidoria-Geral da Univasf é vinculada ao Reitor, sendo-lhe assegurada a autonomia e independência funcional no exercício das atribuições.

As competências da Ouvidoria-Geral da Univasf foram estabelecidas no seu Regimento Interno, conforme segue:

“Art. 10. Com sustentáculo na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, compete Ouvidoria-Geral da Univasf:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública;*
- II. Orientar servidores, discentes, e o cidadão-usuário sobre a forma de registro de manifestação bem como instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;*
- III. Promover a adoção de mediação e conciliação para as manifestações apresentadas passíveis de autocomposição, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento;*
- IV. Receber, examinar e aplicar o adequado tratamento as manifestações apresentadas pelos usuários da Ouvidoria;*
- V. Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta conclusiva;*
- VI. Promover a ciência ao usuário quando houver nova movimentação no procedimento aplicado à manifestação, mantendo-os atualizados quanto ao tramite do processo;*
- VII. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;*
- VIII. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;*
- IX. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;*
- X. Receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;*

XI. Garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016;

XII. Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais; e

XIII. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da Univasf e que se compatibilizem com a finalidade da Ouvidoria.”

Da Mediação e Conciliação (Seção II, Cap. V)

A Ouvidoria deverá promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e à Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes (a mediação será orientada, no que couber, pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015).

Da Desburocratização dos Serviços Públicos (Seção II, Cap. V)

Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

A Rede de Serviços de Informações ao Cidadão - Rede SIC Univasf, conforme Instrução Normativa Nº 13/2019-Univasf, é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei Nº 12527/11, sendo designada a Secretaria de Registro e Controle Acadêmico da Univasf como coordenadora das atividades do serviço de informação ao cidadão (SIC).

A.3 Normativos Internos

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

- Instrução Normativa nº 03/2019-Univasf – define as atribuições da ouvidoria;
- Manual da Ouvidoria Geral da Univasf – 2017.

Entretanto, em resposta ao questionário de avaliação foi informado que ambos se encontram em processo de atualização.

Não há normativos vigentes que disponham sobre aspectos específicos acerca das condutas desejadas e vedadas aos servidores da ouvidoria, sendo orientados de acordo com normas gerais existentes na Instituição.

No Manual da Ouvidoria Geral da Univasf - 2017, os prazos de resposta das manifestações de ouvidoria e de sua prorrogação foram definidos como vinte dias e dez dias, nos fluxogramas de tratamento de manifestações, detalhados no item 2.7 deste relatório.

Tais prazos estão dissonantes daqueles definidos no Decreto nº 9.492/2018, ambos de trinta dias, prorrogáveis por trinta dias.

No Regimento Interno, regulamentado na Instrução Normativa nº 03/2019-Univasf, não há previsão de prazo para apresentação de resposta conclusiva para manifestações do tipo “elogio”, bem como também não contém fluxos específicos para manifestações do tipo “comunicação” e “simplifique”.

Em resposta ao questionário de avaliação foi informado que não há tratamento diferenciado para manifestações do tipo “comunicação”, seguindo-se o mesmo fluxo estabelecido para tratamento de “denúncias” e “reclamações”.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta por uma Ouvidora-Geral: Edileide de Sousa Coelho e o estagiário: Josinaldo Francisco da Silva.

Edileide de Sousa Coelho é ocupante do cargo assistente em administração no exercício da função de Ouvidor (função gratificada – FG01) da Univasf designada para a função de Ouvidora-Geral através da Portaria Univasf nº 463, de 11 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União nº 158 do dia 19 de agosto de 2014, dedicada integralmente à ouvidoria (FG01). Ainda, é Presidente do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, designada pela Portaria Univasf nº 462, de 13/08/2018, e participa como membro do Comitê de Gestão da Integridade, designada pela Portaria Normativa Univasf nº 002, de 08/05/2018.

A atual ouvidora possui 7 anos de experiência em ouvidoria, com Graduação em Direito; Graduação em Tecnologia em Alimentos, Formação Técnica em Informática, Especialização lato sensu em Direito Administrativo e Gestão Pública. Possui também formação complementar relacionada à função de Ouvidor: Certificação em Ouvidoria pela CGU, Certificação em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman; Conciliador Judicial; Mediação para Ouvidoria.

No período de 2014 a 2019, ocorreu a colaboração de dois estagiários. De 2020 a 2021, um único estagiário. Em todos esses períodos, os estagiários são discentes vinculados à graduação em administração, do 2º ao 5º período, com tempo de estágio na ouvidoria de no máximo 2 anos.

A composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. A Ouvidoria solicita formalmente, através de ofício, a designação de novos servidores. No exercício de 2021, foi encaminhado um ofício da ouvidoria solicitando a análise quanto a possibilidade de lotar ao menos mais um servidor e mais um estagiário, em virtude das regulamentações das atividades de Ouvidoria até então publicadas, conforme informado no Questionário de Avaliação da ouvidoria.

A rotatividade de componentes da equipe na ouvidoria acontece em relação aos estagiários. Tal fato é motivação para acúmulo de trabalho, uma vez que sempre que há um novo estagiário, é necessário dispêndio de tempo para orientar quanto as atividades a serem desempenhadas.

Quanto às metas de trabalho, as atividades que devem ser executadas pela ouvidoria são previstas em plano de trabalho, divulgado anualmente. O plano de trabalho é encaminhado à Reitoria e publicizado na página web da Ouvidoria.

O tratamento das manifestações de ouvidoria é realizado pela titular da ouvidoria, servidora efetiva. As atividades derivadas e/ou ramificações de um tratamento de manifestação são repassados para o estagiário.

Com relação ao plano de capacitação para a equipe de ouvidoria, existe uma lista de competências desejáveis para a equipe de ouvidoria, mas não há um controle institucionalizado sobre as capacitações realizadas e as competências já adquiridas, conforme informado pela ouvidoria.

Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos

curso e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP. Segue histórico de cursos realizados pela ouvidora:

- I. Capacitação em **Conciliação Judicial – Conciliadora Judicial**, CEJUSC, da Subseção Judiciária de Petrolina, da JFPE.
- II. Capacitação em **Termo de Ajustamento de Condutas e Negociação por princípios a resolução de conflitos. 8 horas**. Universidade Federal do Vale do São Francisco. 2019.
- III. Curso **Defesa do Usuário e Simplificação**. 20 horas. Controladoria Geral da União. Em Curitiba/PR. 2018.
- IV. Palestra **Provas no Processo Penal**. 8 horas. Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas. 2019.
- V. Curso de **Introdução as Práticas Dialógicas e Restaurativas**. 16 horas. Universidade Federal do Vale do São Francisco. 2020.
- VI. Palestra **Direitos e Deveres dos Servidores Públicos Federais**. 2 horas. Universidade Federal do Vale do São Francisco. 2020.
- VII. Curso de **Mediação de Conflitos para Ouvidoria**. 40 horas. Universidade Federal do Vale do São Francisco. 2019.
- VIII. Curso e **Certificação em Ouvidor**. 20 horas. Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO. 2017.
- IX. Curso **Acesso a informação**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2020.
- X. Curso **Gestão em Ouvidoria**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2020.
- XI. Curso **Controle Social**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2020.
- XII. Curso **Ética e Serviço Público**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2020.
- XIII. Curso **Introdução a Gestão de Processos**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2020.
- XIV. Curso **Resolução de Conflitos aplicada ao contexto de Ouvidorias**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública -Enap. 2019.
- XV. Curso **Provas no Processo Administrativo Disciplinar**. 20 horas. Escola Nacional de Administração Pública - Enap. 2020.

A Ouvidoria instituiu um Núcleo de Solução Consensual de Conflitos, composto por servidores efetivos da Instituição. Para esses membros, a Ouvidoria solicita capacitação através do Departamento de Desempenho Pessoal, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Univasf. Em 2019, o primeiro exercício com o Núcleo já formado (após a devida capacitação, também idealizada pela Ouvidoria e construída pelo Excelentíssimo Dr. Juiz de Direito, Arthur Napoleão, Titular da 17ª Vara da Subseção da JFPE.) houve capacitação em Termo de Ajustamento de Conduta e negociação por princípios; e Introdução às Práticas Dialógicas e Restaurativas. Em 2020, em virtude das atividades remotas, houve a oferta da capacitação Direitos e Deveres dos Servidores

Públicos Federais. Logo, anualmente, há especificação das necessidades de capacitação através do programa do Departamento de Desempenho Pessoal/Progepe/ Univasf.

A avaliação periódica da equipe da Ouvidoria (servidores e/ ou colaboradores) ocorre apenas em virtude da progressão funcional, a última ocorreu no exercício de 2021.

A ouvidoria funciona fisicamente na sede da Univasf, em Petrolina/PE.

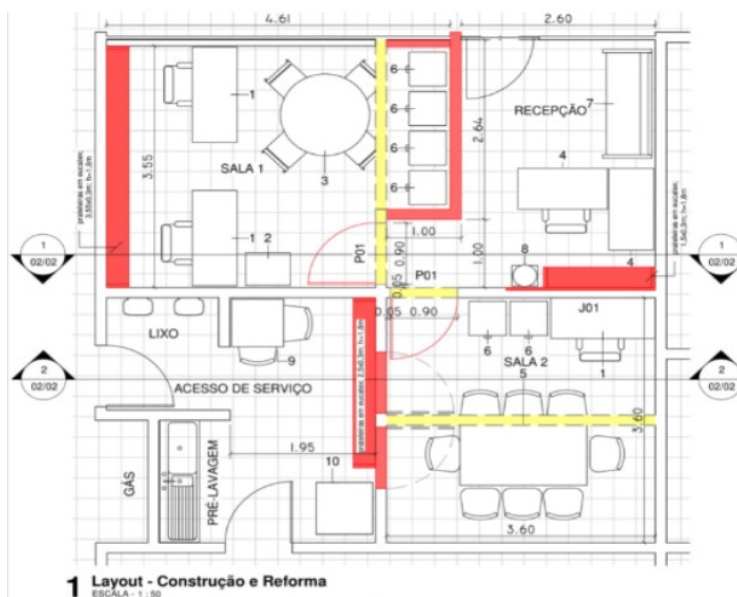
Não existem ouvidorias setoriais nos campi, o que dificulta o acesso presencial à ouvidoria dos usuários de outras localidades. Algumas vezes a ouvidora se desloca aos demais campi para atendimento, mas não com frequência, devido à equipe reduzida. Após a estruturação da equipe que atua na sede, seria importante estabelecer pontos focais da ouvidoria nos demais *campi*. A possibilidade de instituição de ouvidorias nos campi da Univasf, que seriam subordinadas à Ouvidoria-Geral, consta do seu Regimento Interno.

A ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico (atualmente sem funcionamento devido à pandemia de COVID-19), ocupando atualmente duas salas, sendo uma a recepção e outra o gabinete, onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. A sala de atendimento não possui janelas o que permite maior privacidade aos usuários.

Em que pese haver espaço físico exclusivo e reservado para a Ouvidoria, o espaço físico da Ouvidoria não possui mobiliário específico para atendimento e a acessibilidade é mínima. A entrada para a sala de atendimento não é adaptada para pessoas com mobilidade reduzida. Nestes casos, o atendimento é realizado na recepção, gerando desconforto para os usuários.

É comum a necessidade de atendimento de grupos maiores de alunos/professores, entretanto, o espaço atualmente utilizado não é suficiente para este tipo de acolhimento, sendo necessário o fracionamento das reuniões em grupos menores, gerando queixas dos usuários.

Foi encaminhado o seguinte projeto para adequação do layout da sede da ouvidoria em 2018, para melhor acolher aos usuários e dispor os arquivos existentes na Unidade, sendo a proposta aprovada, entretanto, até o momento atual não houve execução por questões orçamentárias, conforme informado pela ouvidora.



Conforme questionário de avaliação da ouvidoria, os equipamentos disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da ouvidoria. Quanto aos sistemas informatizados disponíveis, já houve solicitação de um gerenciador de processos, entretanto, considerando que a Univasf adquiriu o SIGAA, contendo um gerenciador de processos para formalizar a tramitação, a Ouvidoria hoje utiliza o FalaBR e o SIPAC (módulo do SIGAA e equivalente ao SEI) para a gestão dos processos. Não há tratativas administrativas para mudança dos sistemas existentes.

A.5 Canais de Atendimento

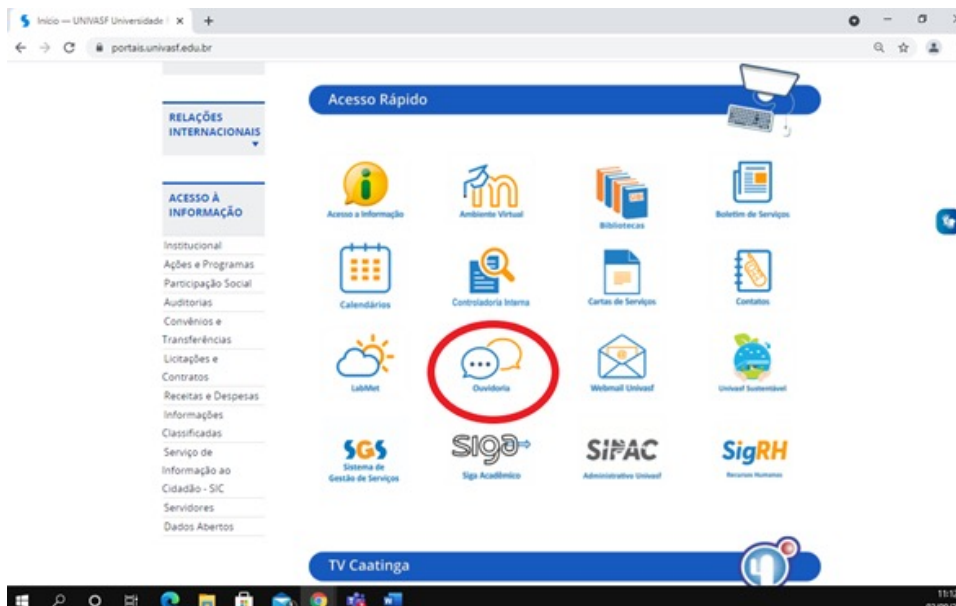
De acordo com resposta ao questionário de avaliação, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

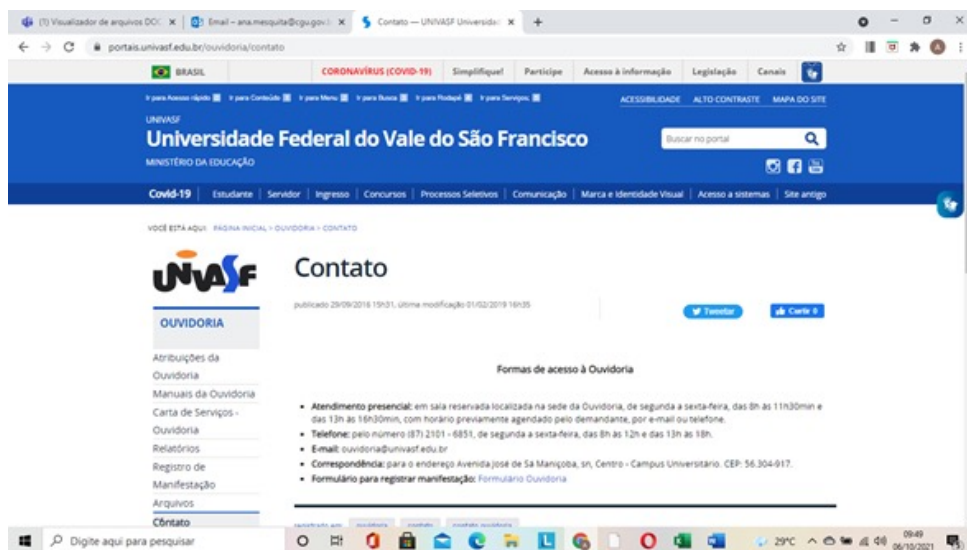
- i. **Atendimento pessoal:** disponibilizado para acolhimento inicial de demandas ou para tratativas já agendadas, bem como para mediação e conciliação. Não há atendimento descentralizado, uma vez que há apenas um servidor na Unidade. Quando possível, em virtude da quantidade de demandas e quando há disponibilidade, a servidora atual da Ouvidoria atende presencialmente em outros Campi. Assim, quando solicitado, a Ouvidoria avalia a viabilidade de atendimento presencial em Campus diverso ao da sede da Univasf. Além da Sede, a Univasf possui mais 6 Campi: dois em Petrolina/PE, o *campus* Sede e o *campus* Ciências Agrárias; um em Juazeiro/BA; um em São Raimundo Nonato/PI (Campus Serra da Capivara); um em Senhor do Bonfim/BA; um em Paulo Afonso/BA; e, um em Salgueiro/PE. Já foi formalizada a proposta intitulada Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de realizar, periodicamente, atendimento presencial em outros Campi. Entretanto, em virtude da reduzida equipe da Ouvidoria, não foi possível formalizar. Em virtude da pandemia de COVID-19 no exercício 2020, as atividades presenciais da Univasf foram suspensas e a Ouvidoria passou a disponibilizar atendimento virtual, através da plataforma google meet.
- ii. **E-mail:** disponibilizado como meio inicial de contato, para agendar atendimento, para solicitar orientações, pedidos de informação. Há aqueles que encaminham a demanda através do e-mail. Para esses usuários, a Ouvidoria informa através do e-mail da necessidade de formalizar o registro em sistema específico ou informar o CPF para que a Ouvidoria proceda ao registro no sistema para o usuário. Endereço eletrônico: ouvidoria@univasf.edu.br.
- iii. **Fala.Br:** Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria da Univasf (<https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/registro-de-manifestacao>). Qualquer manifestação de Ouvidoria é registrada no Fala.Br.
- iv. **Telefone:** disponibilizado como meio inicial de contato. Através deste canal, a Ouvidoria sana dúvidas em relação aos registros e agenda atendimentos. Há ainda àqueles que ligam para a Ouvidoria para pedir número de telefone/contato de outras unidades administrativas/acadêmicas, tais pedidos são registrados em planilha específica. Número (87) 2101 - 6851, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 18h (atualmente desativado em função da pandemia).
- v. **Correspondência:** disponibilizado para recepção de manifestações para o endereço Avenida José de Sá Maniçoba, sn, Centro - *campus* Universitário. CEP: 56.304-917.

Atualmente a Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo Whatsapp para contato com o cidadão. Houve a disponibilização de Whatsapp para demandas urgentes e complexas. Entretanto, conforme informado no Questionário de Avaliação, em virtude da adequação orçamentária, a Ouvidoria ficou sem contato institucional, impossibilitando tal disponibilização.

A Univasf não dispõe de canal do tipo Fale Conosco.

A página inicial da Univasf apresenta um banner que direciona o usuário para a página da Ouvidoria, disponível em <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/contato>, onde estão os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria. Quando a Ouvidoria participa de eventos, encontros, há também a divulgação.





A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. O banner da plataforma encontra-se na página da Ouvidoria.



O banner do Fala.BR foi localizado na página inicial da Univasf.

Como sistemas coadjuvantes, utiliza:

1. **Sistema Eletrônico de Informações (SIPAC)**: sistema para atuação e gestão de processos, utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas da Univasf, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. O Sistema de Protocolo é um dos módulos do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) e tem como finalidade o controle de processos e documentos eletrônicos. O endereço

utilizado para realização de acesso ao sistema é sig.univasf.edu.br/sipac e pode ser feito através de qualquer computador com acesso à internet, dentro ou fora da instituição. O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente.

II. **Google Agendas:** utilizado para gestão de processos, controle de prazos das demandas e reuniões.

No SIPAC há o acesso em perfil de estagiário. No Fala.Br a servidora lotada na Ouvidoria tem acesso como gestora do sistema e o estagiário como respondente.

As informações de usuários de serviços públicos que precisam ser acessados pela ouvidora e pelo estagiário para a execução de suas atividades são armazenadas em pastas compartilhadas, cuja base de dados encontra-se em um data center sob responsabilidade do setor de TI da Univasf. O banco de dados da Ouvidoria é em excel, em planilhas, e as informações extraídas do Fala.Br são salvas em pastas compartilhadas, acessíveis ao estagiário, com exceção das informações restritas e sigilosas.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo de tratamento das manifestações está definido no Manual da Ouvidoria Geral da Univasf – 2017 e na Instrução Normativa Univasf nº 03/2019, ambos desatualizados, conforme informado pela ouvidoria no questionário de avaliação. Os mencionados normativos orientam que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na ouvidoria.

Quando a ouvidoria recebe uma manifestação que extrapola sua competência ela encaminha a manifestação para a ouvidoria competente e dá tratamento à parte da manifestação que lhe compete, se houver.

As demandas são registradas na Plataforma Fala.BR e recebem um tratamento formal, seguindo o fluxo interno de recebimento, análise, execução, acompanhamento, resposta ao demandante e encerramento, conforme ilustrado no fluxograma abaixo:

O tramite interno das demandas (datas de envio para as áreas responsáveis, prazos de recebimento, etc) são acompanhados paralelamente à Plataforma FalaBR, em uma planilha Excel.

Ao realizar a análise preliminar, para toda manifestação, a Ouvidoria busca na planilha se a demanda é recorrente e se há algo relacionado ao assunto já formalizado. Em caso positivo, ao acionar o demandado, a Ouvidoria aponta a situação e já encaminha, diretamente, uma sugestão de melhoria e a indicação de que há necessidade de analisar tal assunto com a finalidade de aprimorar o serviço.

O demandado do processo gerado na Ouvidoria então será acionado (por memorando, notificação ou comunicado) para posicionamento ou conhecimento e deverá manifestar-se em prazo determinado. Esse prazo poderá ser dilatado conforme negociação.

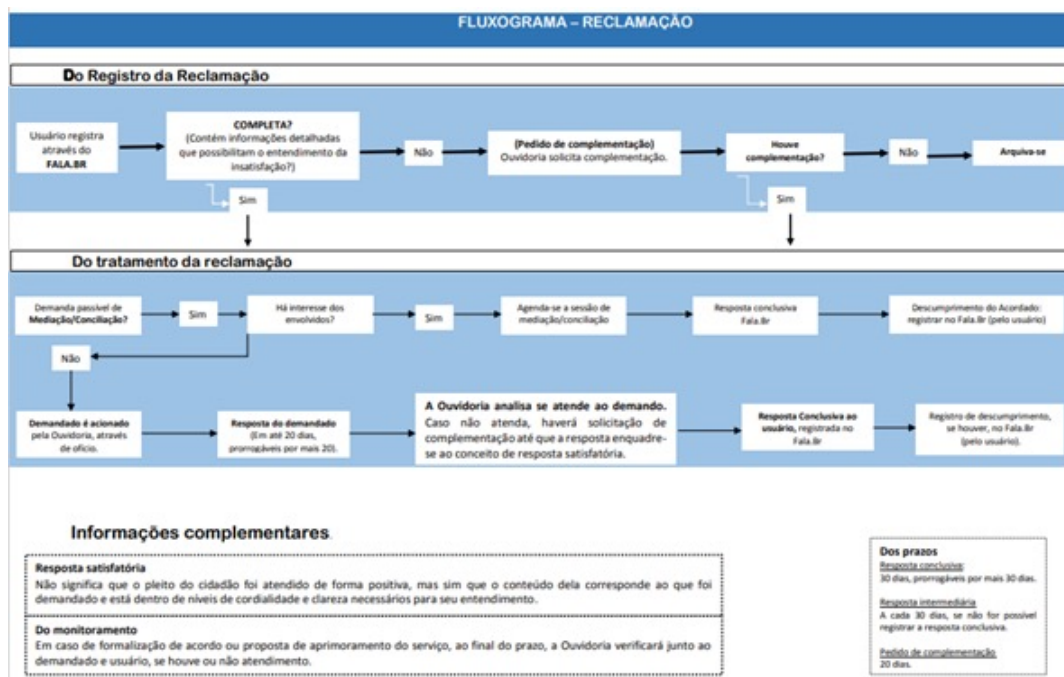
A Ouvidoria Geral da Univasf acompanha a tramitação do processo gerado com o intuito de zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários, bem como de mantê-los informados. Se houver atrasos na manifestação do demandante ou se a resposta for incompleta ou ainda, se não elucidar os pontos necessários, a Ouvidoria solicitará ao demandado a complementação da resposta, pontuando os tópicos que merecem atenção e devem ser esclarecidos.

Quando houver uma resposta satisfatória, a demanda será então finalizada, por haver assim, uma resposta conclusiva.

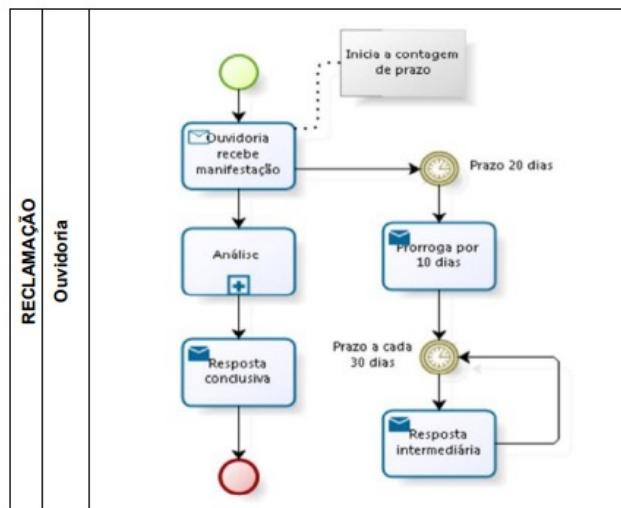
A finalização engloba a comunicação do desfecho da manifestação ao demandante, que poderá requerer a reconsideração do resultado do processo, desde que devidamente justificada, no prazo de até 3 (três) dias contados da data da ciência. Depois de transcorrido esse prazo, se não houver manifestação do demandante, o caso será encerrado e arquivado.

A seguir são apresentados os fluxos de tratamento das manifestações, consoante informado em resposta ao questionário de avaliação, seguidos dos fluxos conforme se apresentam no Manual da Ouvidoria (em processo de revisão):

Fluxo para reclamação:

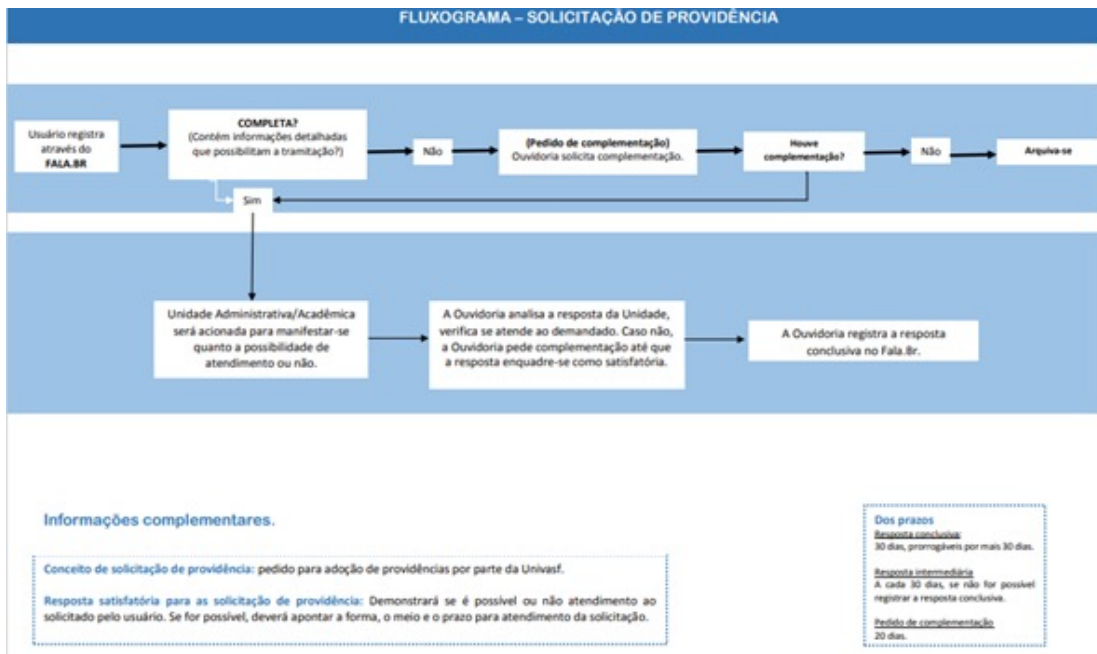


Fluxo atual encaminhado pela ouvidoria no Questionário de Avaliação

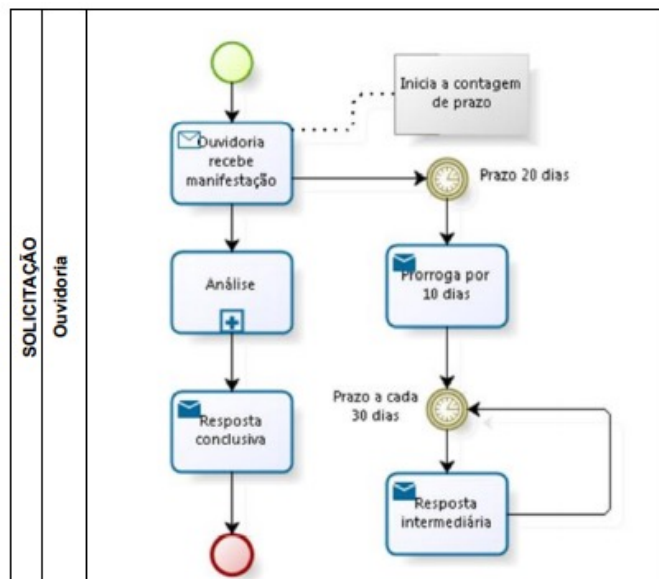


Manual de Ouvidoria (2017)

Fluxo para solicitação:

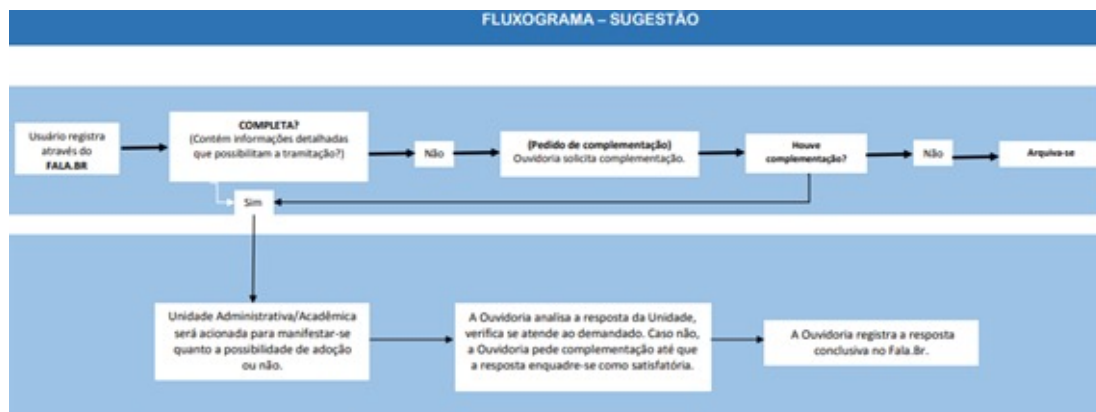


Fluxo atual encaminhado pela ouvidoria no Questionário de Avaliação



Manual de Ouidoria (2017)

Fluxo para sugestão:



Informações complementares.

Conceito de sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal

Resposta satisfatória para sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

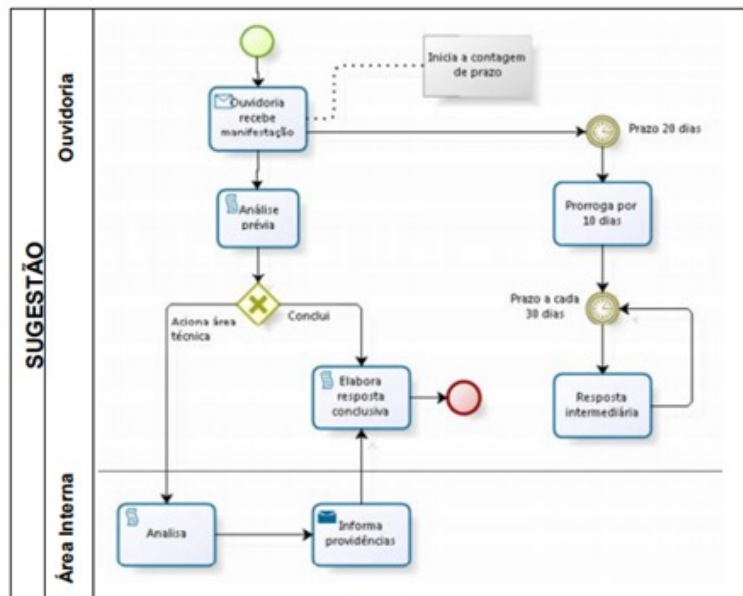
Dos prazos

Resposta conclusiva:
30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

Resposta intermediária:
A cada 30 dias, se não for possível registrar a resposta conclusiva.

Pedido de complementação:
20 dias.

Fluxo atual encaminhado pela ouvidoria no Questionário de Avaliação



Manual de Ouvidoria (2017)

Fluxo para denúncia:

Fluxo - Denúncia

O QUE É UMA DENÚNCIA?

Informação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Unidades responsáveis pela apuração na Univasf: Controladoria Interna, Comissão de Ética, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão Disciplinar Acadêmica, Serviço Social/Proae.

1

Registro da Denúncia

O usuário deverá registrar no sistema Fala.Br e o relato deverá conter: informações detalhadas sobre a suposta irregularidade, com indicação de autoria, apresentação de elementos probatórios (indicação de materialidade) relevância e pertinência com os serviços ofertados pela Univasf.

2

Do tratamento da Denúncia

Na análise preliminar a Ouvidoria coleta a maior quantidade possível de elementos de convicção para formar o juízo quanto a aptidão da denúncia para apuração. Para isso, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências e coletar informações nos sistemas utilizados na Univasf.

Nesta etapa, observam-se os seguintes aspectos:

E se o relato não contiver as informações transcritas no item 1? A Ouvidoria solicitará complementação e o usuário terá 20 dias para complementar. Se não houver complementação, a denúncia será **ARQUIVADA**.

A denúncia será arquivada se: tiver perdido o objeto, contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade; ou tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento e, se não houver complementação dentro do prazo.

A denúncia poderá ser encerrada se: os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal (então a denúncia será encaminhada para a Ouvidoria competente) ou excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Análise preliminar e Juízo de Admissibilidade.

Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração, uma vez que o objetivo é verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração. Já no Juízo de admissibilidade o objetivo é subsidiar a decisão da autoridade competente para a instauração do procedimento correicional acusatório porventura cabível e será realizada pelas unidades responsáveis pela apuração.

3

Do encaminhamento

Cumpridos os requisitos do item 2, tem-se uma denúncia habilitada.

A denúncia habilitada será encaminhada para a unidade responsável pela apuração, para a qual serão observados os seguintes aspectos:

Procedimento de pseudonimização: a Ouvidoria suprimirá os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia ao usuário.

Unidades responsáveis pela apuração na Univasf: **Controladoria Interna, Comissão de Ética, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão Disciplinar Acadêmica, Serviço Social/Proae.**

Do juízo de admissibilidade: a autoridade competente definirá se haverá ou não apuração e indicará o procedimento apuratório pertinente.

A Unidade responsável pela apuração emitirá a decisão quanto a apuração ou não da denúncia.

4

Da resposta conclusiva ao usuário.

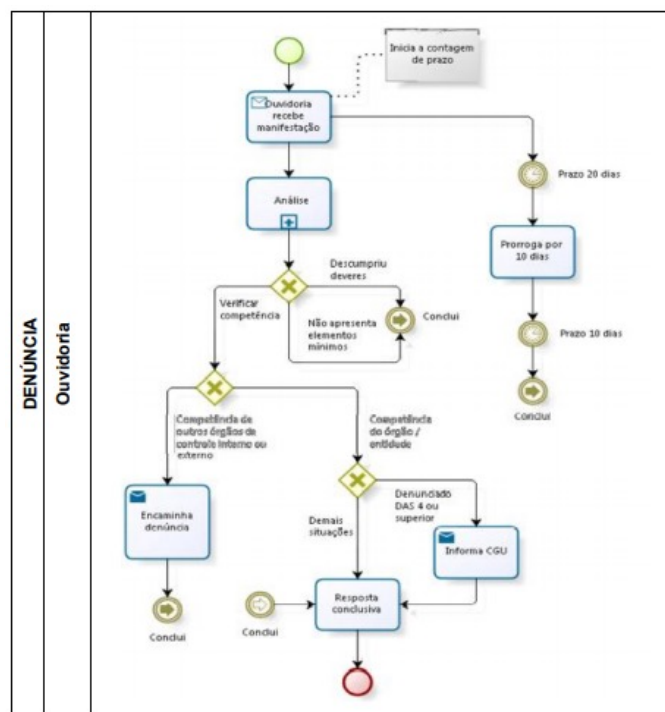
A unidade responsável pela apuração informará à Ouvidoria se apurará ou não a denúncia. Com essa resposta, a Ouvidoria registra a resposta conclusiva ao usuário, no sistema Fala.Br, encerrando a demanda.

5

Do monitoramento.

Se houver apuração, a Ouvidoria receberá da Unidade responsável pela apuração o relatório conclusivo, ao término do procedimento e comunicará ao usuário da conclusão.

Fluxo atual encaminhado pela ouvidoria no Questionário de Avaliação



Manual de Ouvidoria (2017)

Conforme informado pela Ouvidoria, a depender do teor da denúncia, após a análise preliminar, a Ouvidoria possui as seguintes opções para encaminhamento:

1, Secretaria de Registro e Controle Acadêmico (Srca/Univasf): para denúncias sobre ingresso na Univasf.

A Secretaria encontra-se vinculada a Comissão Gestora do Processo Seletivo para ingresso nos cursos de graduação presenciais, responsável pela execução dos processos seletivos.

Logo, no decorrer de um processo seletivo, se houver denúncias, a Srca/Univasf é acionada para apurar ou acionar a Comissão retromencionada para proceder à apuração.

2. Coordenação de Políticas Afirmativas: para denúncias que envolvem, especificamente, procedimentos de Heteroidentificação para ingressos nas graduações presenciais da Univasf, quando não houver processo seletivo em andamento.

3, Pró-Reitoria de Assistência Estudantil da Univasf: para denúncias relacionadas à Política de Assistência Estudantil na Univasf, que envolvem: moradia estudantil, alimentação, transporte, apoio pedagógico, esporte e cultura, concretizadas em ofertas de bolsas/auxílios de cunho pecuniário, acesso ao restaurante universitário, residência e transporte Estudantil, inclusão digital.

4. Pró-Reitoria de Ensino da Univasf: para denúncias que envolvem suposta afronta ao regime disciplinar discente, formalizado na Resolução Univasf nº 06/2015/Conuni.

A apuração é executada pela Comissão Disciplinar Acadêmica, nos moldes da Resolução supracitada.

5. Comissão de Ética: para denúncias que envolvem suposto descumprimento de conduta ética por servidor da Univasf.

A comissão de ética procede ao juízo de admissibilidade e então informa à Ouvidoria se é cabível ou não a apuração.

6. Reitoria: para denúncias que envolvem supostos descumprimento ao RJU, presentes os elementos que possibilitem a apuração e após a análise preliminar, a Ouvidoria sugere ao Reitor que proceda à apuração.

Para definir se haverá ou não apuração, a reitoria pode solicitar que seja realizado o juízo de admissibilidade ou, de plano, decidir que não haverá sequer, juízo de admissibilidade.

Internamente, o juízo de admissibilidade foi atribuído à Coordenação da Comissão Permanente de Controle Disciplinar, a CPCD.

Caso o Reitor entenda que não é caso de apuração, mesmo com a sugestão da Ouvidoria em apurar, de plano, informará à Ouvidoria que não haverá apuração nem encaminhamento à Cpcd para emissão de juízo de admissibilidade.

Caso o Reitor entenda ser a denúncia passível de apuração, encaminhará para juízo de admissibilidade pela Coordenação da Cpcd/Univasf. Feito o juízo de admissibilidade, a CPCD informa ao Reitor, e esse decidirá pela apuração ou não, consoante previsto no §7º do art. 16 da Resolução nº 14/2014 do Conselho Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco:

“§ 7º A iniciativa das proposições à CPCD será do reitor, do coordenador-geral da Comissão ou de qualquer um de seus membros.”

A Ouvidoria então é informada quanto à apuração (com indicação do procedimento: sindicância ou pad ou TAC) ou não da denúncia, que acontece nos moldes do Regimento Interno da Cpcd/Univasf.

7. Termo de Ajustamento de Conduta – TAC: registre-se que pelo Regimento Interno da Ouvidoria há a possibilidade de, em caso de infrações de menor potencial ofensivo, resultantes de processos da Comissão Ética (em juízo de admissibilidade), da Comissão Permanente de Controle Disciplina da Univasf (em juízo de admissibilidade), da Comissão Disciplinar Acadêmica é possível requerer que a Ouvidoria conduza a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos da Instrução Normativa nº 02/2017-CGU.

Em caso de requerimento, a celebração de TAC será conduzida pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Ouvidoria para que este TAC caracterize um instrumento consensual para resolução de possíveis conflitos existentes.

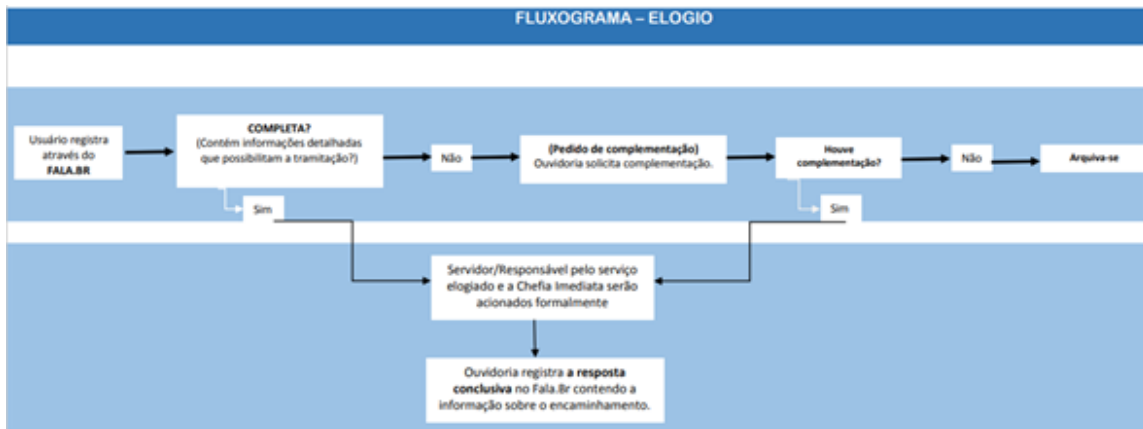
Entretanto, sabe-se que atualmente a norma que rege a celebração do TAC é a IN nº 04/2021/CGU. Tal norma constará da atualização do Regimento Interno da Ouvidoria da Univasf.

As denúncias são concluídas na data da informação de apuração ou não da suposta irregularidade. A partir de então, a Ouvidoria não acompanha o desenrolar do procedimento apuratório nem é oficiada quanto a conclusão de tal procedimento.

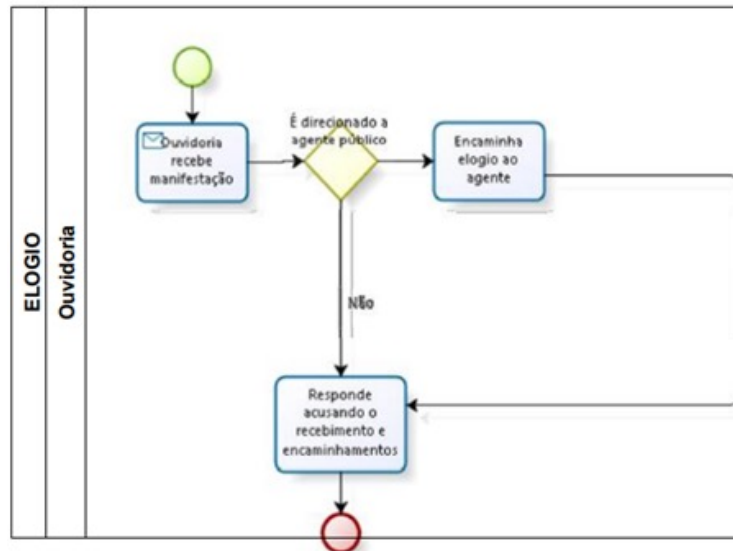
A proposta para atualização do regimento interno é que, ao final do procedimento apuratório, a Ouvidoria seja cientificada, de acordo com o disposto no Decreto nº 10.890/2021, que alterou a redação do Decreto nº 10.153/2019, a saber:

“Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.” (NR)

Fluxo para elogio:



Fluxo atual encaminhado pela ouvidoria no Questionário de Avaliação



Manual de Ouvidoria (2017)

Quanto ao tratamento das respostas a serem enviadas ao cidadão, a Ouvidoria recebe a resposta do gestor, analisa a sua adequação a padrões de linguagem clara e simples, podendo sugerir ajustes no âmbito de procedimento de revisão formalmente instituído, e a encaminha ao manifestante.

A tempestividade das respostas da Ouvidoria é acompanhada através de uma planilha de controle de prazos. Ao ser encaminhada uma demanda, há inclusão na planilha de prazos. Para controlar a tempestividade, no dia anterior ao do encerramento do prazo, a Ouvidoria encaminha

um e-mail ao demandado informando do prazo a expirar e que é preciso de registrar um pedido de prorrogação, com a devida justificativa, caso necessário. Em caso de não atendimento ao prazo, no dia seguinte, a Ouvidoria encaminha um e-mail de cobrança. Caso não atendido, a Ouvidoria efetua cobranças a cada 7 dia até que a resposta seja formalizada.

Resolução pacífica de conflitos.

Ao realizar a análise preliminar da demanda, a Ouvidoria verifica a possibilidade de resolução através da Conciliação/Mediação.

Em caso positivo, o usuário é convidado a comparecer à Ouvidoria e o procedimento é explicado e, se houver consentimento do usuário, inicia-se o procedimento para conciliar/mediar. Então o demandado é convidado a participar do procedimento. Em caso de anuência dos envolvidos, a Ouvidoria agenda a Sessão de Conciliação/Mediação. Ao final da sessão, redige-se uma ata, contendo o que for acordado/concluído ou apontado para a resolução do conflito apresentado, que será utilizada como resposta conclusiva a ser registrada no Fala.Br.

A depender da complexidade do conflito, o demandado é convidado a participar de um encontro com a Ouvidora. Na oportunidade, explica-se o procedimento e se tem início uma pré-mediação/conciliação. Se a demanda não for complexa, após anuência do usuário da Ouvidoria, encaminha-se um convite ao demandado para participar de uma sessão de conciliação/mediação, através de e-mail.

A mediação/conciliação só acontece com o consentimento de todos envolvidos.

A Ouvidoria instituiu ainda, um Núcleo de Solução Consensual de Conflitos. Tal núcleo é composto por servidores efetivos, indicados pelo Reitor e capacitados em Mediação para Ouvidoria. A capacitação foi elaborada nos moldes da capacitação exigida para conciliadores judiciais, com as adaptações necessárias para atuação em Ouvidoria e executada pelo Departamento de Desenvolvimento Pessoal da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Univasf, através de sua Coordenação de Capacitação. A depender do conflito apresentado à Ouvidoria, um dos membros do Núcleo é convidado a participar.

As atribuições estão elencadas na Seção II, Cap. V, da IN Univasf nº 03/2019, abaixo transcritas:

“Da Mediação e Conciliação

Art. 13. A Ouvidoria deverá promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Univasf, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. A mediação será orientada, no que couber, pela Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 14. A conciliação de conflitos será realizada pelo Ouvidor-Geral da Univasf.

Art. 15. A mediação de conflitos será realizada pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf.

Parágrafo único. O Núcleo será composto por servidores estáveis, indicados pelo Reitor, com capacitação para atuar na mediação de conflitos.

Art. 16. O Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf é vinculado à Ouvidoria-Geral da Univasf e será presidido pelo Ouvidor-Geral.

Art. 17. As manifestações protocoladas na Ouvidoria-Geral da Univasf passíveis de mediação serão apresentadas aos membros do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf pela Ouvidoria, após anuência das partes em participar da sessão de mediação.

Art. 18. A Ouvidoria-Geral da Univasf convidará os envolvidos no conflito para participar da sessão de mediação através de e-mail ou presencialmente.

Parágrafo único. O convite formulado pela Ouvidoria à parte considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até dez dias corridos, contados da data de recebimento, expresso ou tácito, pelo convidado.

Art. 19. Em caso de manifestação expressa de desinteresse de uma das partes em participar da sessão de mediação, não será cabível a mediação.

Art. 20. As divergências no Núcleo de Solução Consensual de Conflitos serão decididas pelo Ouvidor.

Art. 21. Nos termos do regimento da Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, a Ouvidoria-Geral poderá, através do Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf, celebrar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), desde que atendidas as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU.

Art. 22. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão de Ética e da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 23. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) poderá ser celebrado pelo Núcleo de Solução Consensual de Conflitos da Univasf para demandas oriundas da Comissão Disciplinar Acadêmica da Univasf, em observância às normas disciplinares vigentes no âmbito da Univasf destinadas aos discentes, desde que atendidas, no que couber, as disposições constantes na Instrução Normativa nº 01/2017-CGU, no que couber, e no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994.

Art. 24. O Núcleo adotará os procedimentos cabíveis para que o Termo de Ajustamento de Condutas seja firmado em até 30 dias corridos, contados da data de recebimento do processo.

Art 25. O Termo de Ajustamento de Conduta - TAC firmado será encaminhado para homologação pelo Reitor da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

Art. 26. A proposta de celebração do TAC deverá ser encaminhada pela Comissão Permanente de Controle Disciplinar da Univasf, Comissão de Ética e pela Comissão Disciplinar Acadêmica, após expressa manifestação de interesse das partes, para a Ouvidoria-Geral da Univasf, através do sistema e-Ouv.

Art. 27. O pedido de celebração do TAC poderá ser indeferido pelo Ouvidor-Geral em caso de não atendimento aos requisitos de admissibilidade previstos na Instrução Normativa nº 01/2017CGU.

§ 1º Do indeferimento do pedido de celebração do TAC caberá pedido de reconsideração.

§ 2º O pedido de reconsideração supra descrito deverá ser encaminhado pela Comissão respectiva para a Ouvidoria-Geral em até 5 dias corridos, contados da data de ciência do indeferimento.”

O Núcleo de Solução Consensual da Ouvidoria também poderá ser instado a atuar ao final de procedimentos apuratórios com a finalidade de formalizar o Termo de Ajustamento de Conduta.

O Comitê Permanente de Desburocratização recebe e trata as manifestações enquadradas como solicitação de simplificação. A Composição está disposta na Portaria Univasf nº 243/2018, sendo formado por 10 servidores dos setores mais demandados em solicitação de simplificação. Após receber a manifestação do cidadão, a ouvidoria encaminha ao presidente do Comitê, que se reúne com o servidor da unidade demandada para tratamento da manifestação. Após análise e providências, o presidente encaminha a resposta à ouvidoria, a qual encaminha a resposta para o cidadão.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA prevê em seu manual que é atribuição da ouvidoria “restringir aos agentes públicos encarregados de dar tratamento à demanda os dados pessoais do manifestante, salvo quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento.”

Com relação a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias), as manifestações são tramitadas sem identificação do demandante (há pseudonimização) e, no caso de encaminhamento de manifestações para outras ouvidorias, quando necessária a identificação, há o pedido de consentimento.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. Anualmente, em Relatório de Atividades, no item análise qualitativa das demandas, a Ouvidoria disponibiliza os 2 ou 3 assuntos mais demandados.

Consoante informado no Relatório de Atividades – Exercício 2020, os assuntos mais demandados, por assunto, foram:

I. **Reclamações** - o atendimento ao público (abrangendo o prazo e canal de atendimento) ofertado na Univasf foi o assunto mais demandado, correspondendo à 22,58%. O segundo assunto mais demandado foi a insatisfação com conflitos (entre servidores e na relação docente –discente), totalizando 12,9% das demandas. Na sequência, Assistência Estudantil, Ensino remoto-Metodologia de Ensino e Colação de Grau, sendo que cada um, correspondeu à 9,67% das reclamações.

II. **Denúncia** - em 2020 predominou o assunto Planejamento do Ensino Remoto (46,4%).

III. **Comunicação** - Cotas para o ingresso na Universidade (17,3%) foi o assunto mais demandado, seguido de metodologia de ensino (9,6%) e atendimento (5,76%).

Quanto aos assuntos e setores mais demandados nas manifestações de ouvidoria, foi informado que, para as reclamações, o atendimento ao público (abrangendo o prazo e canal de atendimento) ofertado na Univasf foi o assunto mais demandado, correspondendo à 22,58%. O segundo assunto mais demandado foi a insatisfação com conflitos (entre servidores e na relação docente – discente), totalizando 12,9% das demandas. Na sequência, Assistência Estudantil, Ensino remoto-Metodologia de Ensino e Colação de Grau, sendo que cada um, correspondeu à 9,67% das reclamações.

No exercício 2019, o assunto mais demandado na categoria reclamação foi conduta docente, correspondendo à 18,57% das demandas, seguido de atendimento ao público (12,86%) e Restaurante Universitário (5,71%).

Na categoria denúncia, neste exercício, predominou o assunto Planejamento do Ensino Remoto (46,4%) enquanto no exercício 2019 o assunto predominante foi Cotas para o ingresso na Universidade (52,17%). Já na categoria comunicação, Cotas para o ingresso na Universidade (17,3%) foi o assunto mais demandado neste exercício, seguido de metodologia de ensino (9,6%) e atendimento (5,76%).

Os dados relacionados ao exercício 2021 ainda não foram consolidados.

A.10 Carta de Serviços

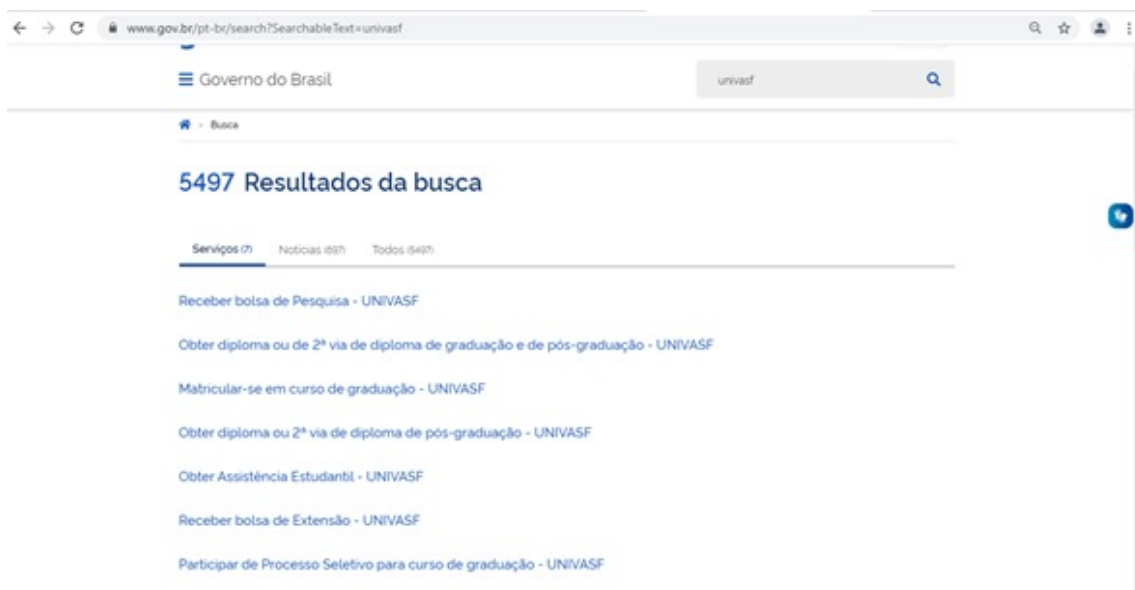
A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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

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

Em consulta ao sítio da Univasf, é disponibilizado arquivo com Carta de Serviços, contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários, entretanto sua última atualização ocorreu em 2017. A Carta de Serviços da Univasf está disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/dados-institucionais/carta-de-servicos-ao-cidadao>. A Carta de serviços da ouvidoria está disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/carta-de-servicos-2017-ouvidoria.pdf/view>.

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, foi encontrada carta de serviços com apenas sete serviços cadastrados:



Quanto ao processo de atualização de informações na Carta de Serviços, não há periodicidade definida. Em 2018, a Unidade Administrativa responsável pela diagramação das cartas e do impulso para início da atualização foi informada da necessidade de acionar a Ouvidoria para acompanhar a atualização.

Em 2020, houve o planejamento para iniciar a revisão de uma das cartas de serviço, a partir da avaliação dos serviços ofertados pela Unidade. Entretanto, não foi possível iniciar, uma vez que houve redução do quantitativo de estagiários na Ouvidoria. A Alta administração foi informada da necessidade do estagiário em virtude do planejamento para avaliação e atualização da carta de serviços.

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da Univasf não é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O SIC não é vinculado à Ouvidoria e possui força de trabalho própria.

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

Em 2020, houve a previsão e início dos trabalhos para revisar um dos serviços prestados por uma das Unidades Administrativas da Univasf, para subsidiar a atualização da respectiva carta de serviços. Entretanto, houve redução do quadro de estagiários da Ouvidoria, impossibilitando tal execução.

A ouvidoria não realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários. A Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Univasf.

Quanto à contribuição da ouvidoria na gestão dos serviços tendo por base os dados a partir das demandas recebidas e tratadas, não há fluxo interno definido para acompanhamento das melhorias porventura implementadas. A Ouvidoria, entretanto, ao final da demanda, quando necessário, emite uma recomendação de melhoria ao setor demandado.

Quando há recomendação de melhoria, a Ouvidoria encerra a demanda com o posicionamento da Unidade Administrativa/Acadêmica contendo a informação sobre o acatamento ou não da recomendação. Foi informado ainda pela ouvidoria que, em virtude da insuficiência de pessoal, o acompanhamento das melhorias é prejudicado.

Também não há acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

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

A Ouvidoria não participa da tomada de decisão relacionada a assuntos recorrentes. As decisões para melhoria de tais serviços, pela alta gestão, acontecem sem a comunicação à Ouvidoria. Há apenas o encaminhamento de relatório, anualmente, contendo os assuntos mais demandados.

Plano de Dados Abertos – PDA

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

A Ouvidoria não participa da elaboração do Plano de Dados Abertos - PDA da Univasf.

Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços Prestados pela Ouvidoria da UNIVASF

Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada. Em que pese haver revisões constantes durante o ano, o documento contendo o planejamento anual não é alterado na página web após sua divulgação.

Os documentos de planejamento, incluindo mapa estratégico, e relatórios anuais de gestão dos anos 2010 à 2020 estão disponibilizados em <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios>.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, não é submetido à validação prévia da autoridade máxima antes publicação/disponibilização na internet.

Quanto à existência de estratégias para fazer frente à eventual variação extraordinária ou sazonal das demandas, não há mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria, nem estratégia para promover a gestão eficiente da força de trabalho.

Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou entidade, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.

A fim de realizar o planejamento eficiente das ações da unidade, é importante que a ouvidoria possua meios que lhe permita antever a disponibilidade de recursos para a execução de suas atividades e correto tratamento das obrigações a ela dirigidas. É importante que a unidade possa compreender como se dará a oferta de orçamento ao longo do ano.

São realizadas ações pontuais de mitigação de riscos, mas estas não constam em planos de ação e tampouco compõem um processo de gestão de riscos.

A Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal, determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo federal implementem um processo de gestão de riscos, compatível com sua missão e seus objetivos estratégicos. Entre as diretrizes desse processo estão a utilização do mapeamento de riscos para apoio à tomada de decisão e à elaboração do planejamento, e a utilização da gestão de riscos para apoio à melhoria contínua dos processos organizacionais. Assim, o Modelo de Maturidade de Ouvidorias do Poder Executivo Federal preconiza que a unidade de ouvidoria institua rotinas para mapeamento e monitoramento de riscos, prevendo a implementação de medidas destinadas à mitigação destes, bem como a definição de um plano de contingência caso se materializem.

A ouvidoria não possui meios para a contabilização e evidênciação de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação.

Benefícios financeiros são aqueles que podem ser representados monetariamente, inclusive os decorrentes de recuperação de prejuízos, e benefícios não-financeiros são os que, embora não passíveis de representação monetária, demonstram um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, ou incremento da credibilidade institucional.

O benefícios financeiros/não financeiros são objeto de menção no art. 80 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 80. O projeto será formalizado por meio de Termo de Abertura do Projeto, cuja estrutura deverá permitir que tanto os atores operacionais e estratégicos do projeto quanto o usuário destinatário de seu produto possam aferir, no mínimo:

...

VI - metas e **benefícios a serem alcançados**. (grifo nosso)”

A título de referência, a Portaria CGU nº 2.718, de 16 de agosto de 2019, estabelece a sistemática de quantificação e registro de benefícios das atividades executadas pela Ouvidoria-Geral da União.

Quanto à satisfação dos usuários da ouvidoria, o nível de satisfação é acompanhado através da avaliação de satisfação pelo Fala.Br e por um formulário virtual desenvolvido no Google Form. Ao encerrar uma demanda, juntamente com a resposta conclusiva, a Ouvidoria encaminha esse questionário para que o usuário avalie os serviços prestados pela Ouvidoria. O questionário é de preenchimento opcional e, ao final de cada exercício, gera-se um relatório relacionado a este aspecto que integra o relatório anual de atividades da Ouvidoria.

Esses dados são analisados e embasam o plano de trabalho do exercício seguinte, bem como as recomendações de melhoria/aprimoramento de serviços (quando cabível) enviados ao demandado de cada manifestação da Ouvidoria.

A Ouvidoria acompanha ainda os dados do Painel Resolveu e utiliza para aprimorar os serviços ofertados.

Existem gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impacto no prazo de atendimento. Há unidades com prazos específicos e, conseqüentemente, não conseguem sempre atender aos prazos da Ouvidoria. Por exemplo, há processo seletivo para preencher vagas nas residências estudantis, assim como há processo seletivo para receber bolsas e auxílios da assistência estudantil. A equipe da Unidade Administrativa responsável por tal procedimento é reduzida e precisa atender a todos os *campi* da Univasf (7, ao todo). Nesse contexto, as denúncias relacionadas à percepção indevida de bolsas/auxílios demandam diligências in loco pela equipe do Serviço Social. Logo, faz-se necessário aguardar o momento em que há possibilidade de uma parte da equipe deslocar-se ao Campi, alvo da denúncia, para executar visitas técnicas e então identificar se há ou não irregularidade.

A Ouvidoria realiza análise quantitativa dos dados coletados de manifestações, de acordo com parâmetros por ela definidos.

A Ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico por meio do encaminhamento dos processos de manifestações de ouvidoria. A unidade produz anualmente o Relatório de Gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados. O relatório é encaminhado anualmente para a Reitoria.

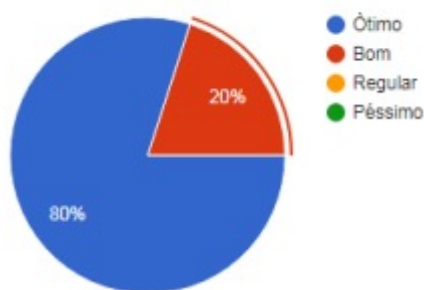
Quanto à avaliação dos serviços prestados pela própria Ouvidoria Geral da Univasf, concomitante à informação de finalização da demanda, o usuário recebe via e-mail, um questionário eletrônico, com as seguintes indagações sobre o atendimento recebido. O Relatório da Ouvidoria – Exercício 2020 (disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/transparencia-ativa/relatorios-de-atividade/relatorio-de-atividades-exercicio-2020/view>), apresenta os seguintes resultados para o período:

Questionamento 01: Caso deseje, por favor, identifique-se (resposta opcional).

Não houve resposta.

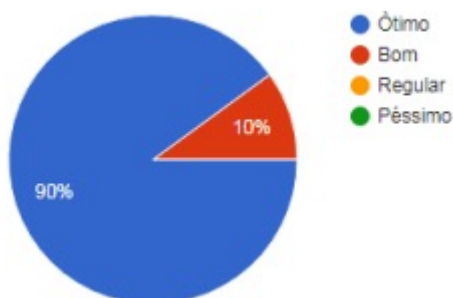
Questionamento 02: Classifique a facilidade de contato com a Ouvidoria Geral da UNIVASF.

Das 10 respostas recebidas, 8 usuários classificaram a facilidade de contato como ótimo, 2 como bom. Categorizando 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.



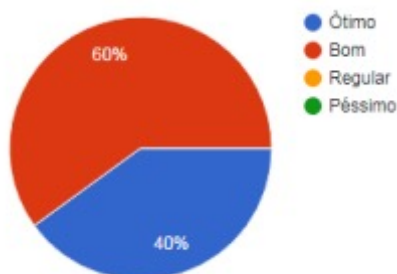
Questionamento 03: Classifique o tratamento/atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria Geral da UNIVASF.

Dos 10 usuários que responderam ao questionário, 9 usuários classificaram o atendimento como ótimo, 1 classificou como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.



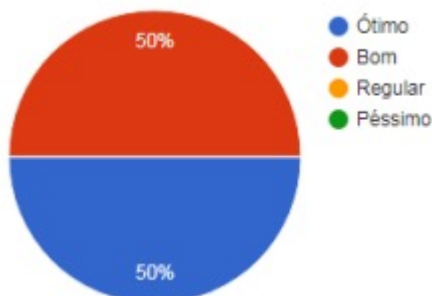
Questionamento 04: Classifique o tempo de resposta inicial para sua demanda.

Dos 10 usuários que responderam ao questionário 4 usuários classificaram o tempo de resposta inicial como ótimo, 6 como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas na faixa Ótimo-Bom.



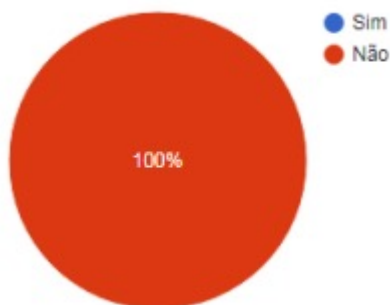
Questionamento 05: Classifique o tempo de resposta final para sua demanda.

Das 10 respostas obtidas neste quesito, 5 usuários classificaram o tempo de resposta final como ótimo e 5 como bom. Totalizando, portanto, 100% das respostas se encontram no eixo de Ótimo-Bom.



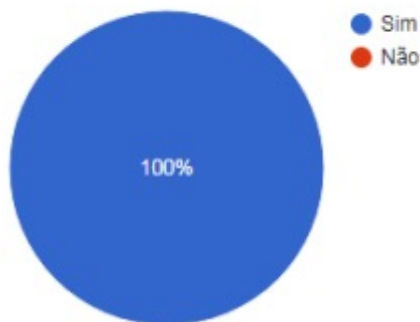
Questionamento 06: Você sofreu algum constrangimento por ter procurado a Ouvidoria Geral da UNIVASF?

Das 10 respostas, 100% registrou não ter sofrido constrangimentos.



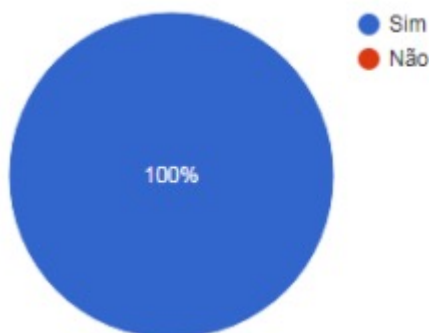
Questionamento 07: Caso necessário voltaria a recorrer à Ouvidoria Geral da UNIVASF?

Das 10 respostas, 100% registrou que voltaria a recorrer à Ouvidoria-Geral da UNIVASF.



Questionamento 08: Você indicaria o serviço da Ouvidoria?

Das 10 respostas, 100% registraram que indicariam os serviços da Ouvidoria-Geral da UNIVASF.



A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que a Portaria CGU Nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Edileide de Sousa Coelho é Ouvidora-Geral através da Portaria Univasf nº 463, de 11 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União nº 158 do dia 19 de agosto de 2014, dedicada integralmente à ouvidoria.

O prazo para permanência da atual ouvidora no cargo encontra-se expirado de acordo com a Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020.

Foi solicitada por meio do Ofício nº 148/2021/GR/OUVIDORIA, de 11 de maio de 2021 a manutenção da atual gestão de ouvidoria da Univasf, enquanto perdurar a judicialização do processo eleição do Reitor da Universidade.

A Portaria nº 54, de 10 de fevereiro de 2022, designou a servidora Daniele Miranda dos Santos Mafra para exercer a função de Ouvidora Geral da Univasf, a partir de 14 de fevereiro de 2022.

A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

Foram informadas as seguintes oportunidades de melhoria para a atuação da ouvidoria:

- Aplicação de técnicas consensual para resolução das manifestações;
- Projeto para adequação do layout da sede da ouvidoria em 2018, para melhor acolher aos usuários e dispor os arquivos existentes na Unidade.

No Questionário de Avaliação foi relatado que a existência de apenas uma servidora lotada na Ouvidoria é a maior dificuldade atualmente enfrentada para execução das atividades. Foi encaminhado um ofício da ouvidoria solicitando a análise quanto a possibilidade de lotar ao menos mais um servidor e mais um estagiário, em virtude das regulamentações das atividades de Ouvidoria até então publicadas.

A.15 Dados do Painel Resolveu

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

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como UNIVASF - Universidade Federal do Vale do São Francisco e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



Apêndice B: Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020 a 31/05/2021**, era composta de **112** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	30
Denúncia	26
Elogio	1
Reclamação	21
Simplifique	0
Solicitação	23
Sugestão	0
Total	101

**Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento*

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **99 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **112**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 99.

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação

- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

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

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

Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

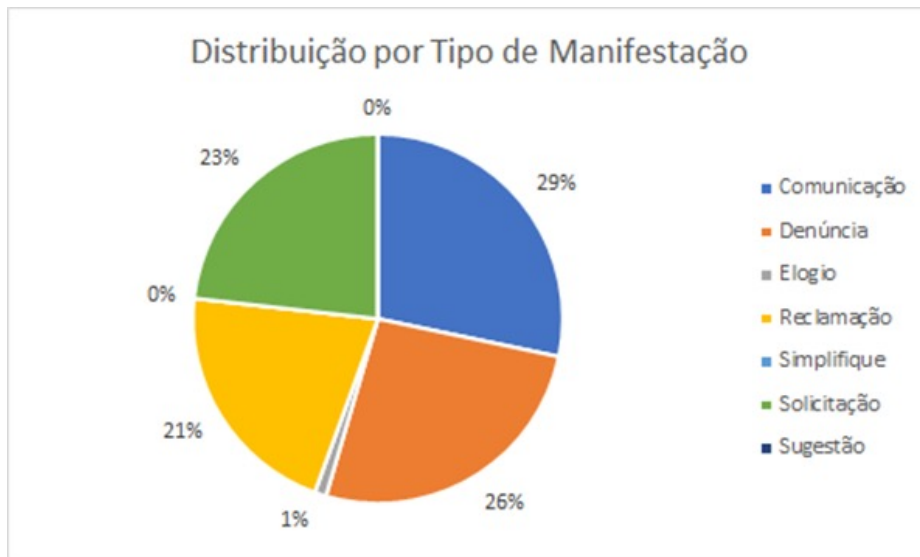
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

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

B.2 Apresentação dos Resultados

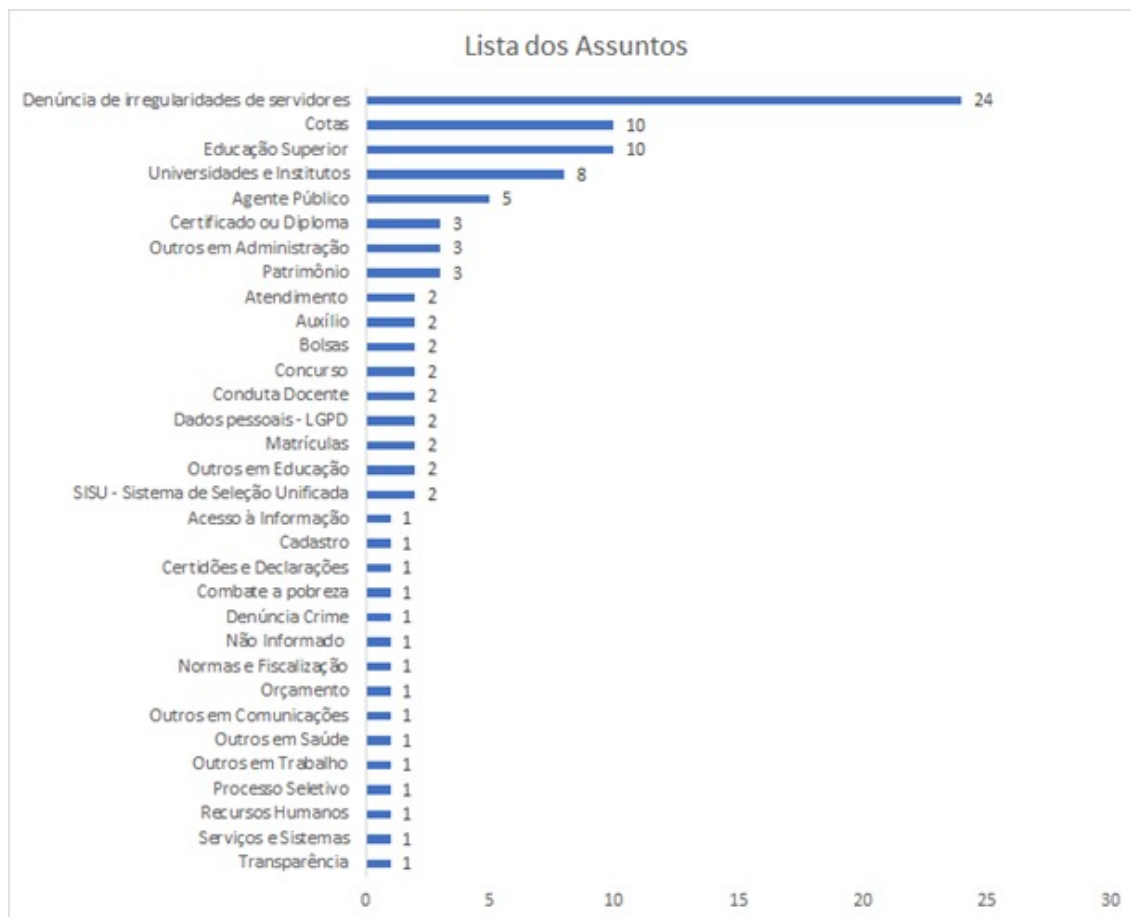
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala. BR do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 99 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UNIVASF no período avaliado foram extraídas 99 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	28
Denúncia	26
Elogio	1
Reclamação	21
Simplifique	0
Solicitação	23
Sugestão	0
Soma	99

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



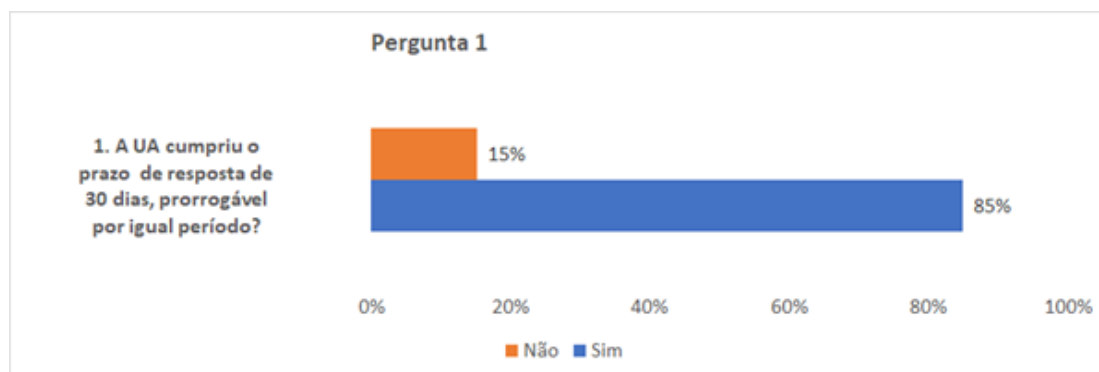
2. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma (não foram registradas manifestações do tipo Simplifique e do tipo Sugestão):

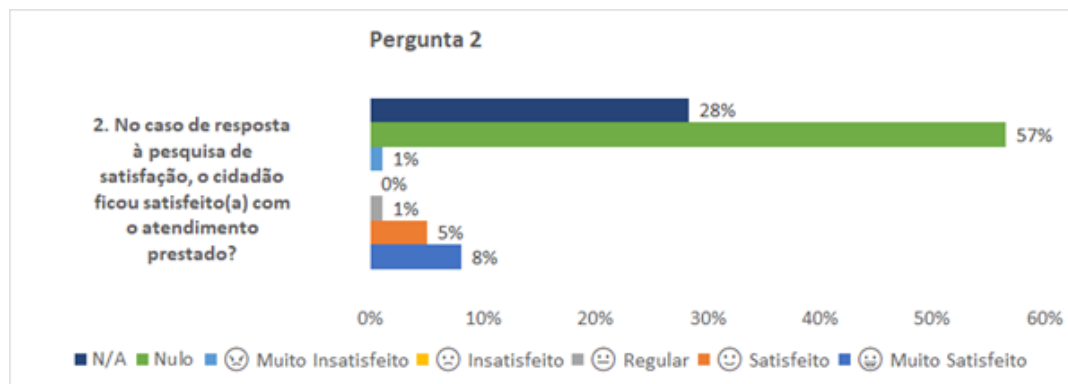
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	28
Irregularidade na concessão de lotes de espaço público pela UNIVASF Irregularidade nos procedimentos dos cursos da Pró Reitoria de Extensão Reclamação quanto ao suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação Complementação de manifestação Solicitação de resposta a processo protocolado no órgão Irregularidades na relacionadas a outro órgão (distribuição de cestas básicas por Prefeitura) Reclamação sobre a expedição de diplomas pela PRPPGI Denúncia recebida pelo MEC Irregularidades no aceite de cota de raça na UNIVASF Denúncia sobre irregularidades no processo de eleição do Reitor Denúncia sobre servidor (improbidade administrativa) Irregularidade procedimental no curso de medicina Reclamação sobre o procedimento de matrícula de alunos Denúncia sobre irregularidades orçamentárias praticadas pela Progest Denúncia sobre servidor Irregularidades no aceite de cota de raça na UNIVASF Irregularidades no processo seletivo e posse de servidor Denúncia referente a atuação do Conselho Universitário da UNIVASF Reclamação sobre conduta de servidores detentores de cargo de chefia/direção da UNIVASF Irregularidades no processo seletivo e nomeação de servidor Reclamação sobre o procedimento de matrícula de alunos Reclamação sobre aplicação da LGPD no colegiado de engenharia de computação da UNIVASF	
Denúncia	26
Irregularidades no aceite de cota de alunos na UNIVASF Reclamação referente a residência de SRN Denúncia de improbidade administrativa de Servidor Denúncia de improbidade administrativa de Reitor Denúncia referente a atuação do Conselho Universitário da UNIVASF Denúncia sobre irregularidades para escolha do Reitor Denúncia de improbidade administrativa de Servidor Denúncia sobre a concessão do auxílio inclusão digital Denúncia de irregularidades de servidores Denúncia sobre a conduta de docente	
Elogio	1
Elogio sobre servidores da UNIVASF (equipe do SIC e da Coordenação do curso de Geografia)	
Reclamação	21
Solicitação referente atuação de docente Solicitação referente a remoção de aluno Solicitação de resposta a processo protocolado de aluno Reclamação de acesso ao resultado do SISU Reclamação a respeito da conduta de docente Denúncia de irregularidade de servidores Solicitação de providência referente a processo protocolado na UNIVASF Reclamação sobre a expedição de diplomas Irregularidades no processo seletivo e nomeação de servidor Denúncia de irregularidades na conduta de servidores Reclamação sobre a expedição de diplomas Solicitação referente a convocação do ENEM Reclamação referente ao ensino remoto Reclamação referente ao pagamento de bolsas e auxílios da Univasf Solicitação de resposta a processo protocolado de aluno	
Solicitação	23

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitação referente a processo de averiguação de cota racial	
Reclamação sobre a expedição de diplomas	
Reclamação sobre o procedimento para colação de grau	
Solicitação a respeito de conduta de professor	
Solicitação a respeito de autenticação de certificado	
Solicitação de transferência de responsabilidade de bens	
Solicitação de compartilhamento de pesquisa	
Solicitação referente a oferta de disciplinas	
Solicitação referente ao trancamento de disciplina	
Solicitação referente a processo de redistribuição docente	
Solicitação de encaminhamento de pesquisa	
Solicitação referente ao SISU	
Solicitação de criação de curso	
Solicitação de nomeação em concurso	
Complementação de manifestação	
Solicitação de resposta ao questionário	
Solicitação de oferta de disciplina	
Solicitação de remoção de servidor	
Solicitação de resposta a processo protocolado por aluno	
Solicitação de cadastro em plataforma da Instituição	
Solicitação de recurso a processo de cota racial	
Solicitação de resolução de conflito no ambiente de trabalho de servidor	
Solicitação de comprovante de matrícula	
TOTAL DA AMOSTRA	99

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

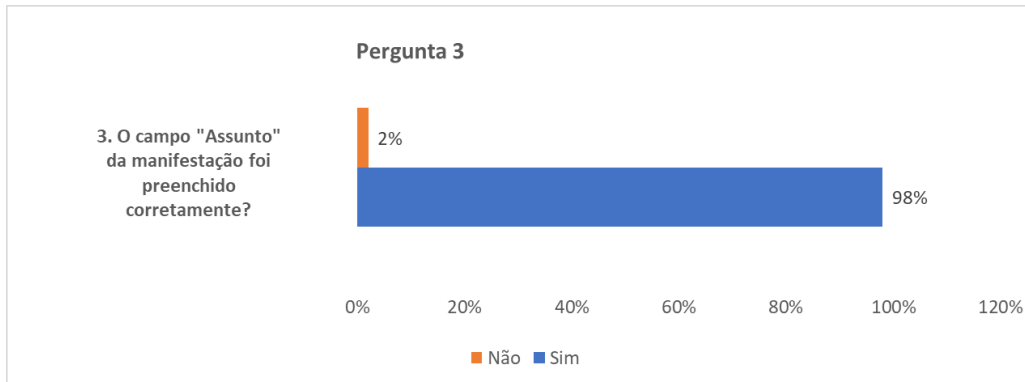


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 85% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 15% fora do prazo.

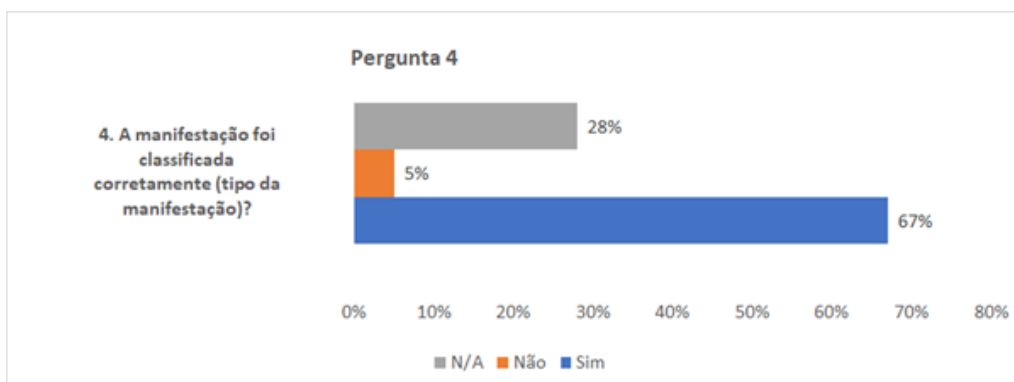


3. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

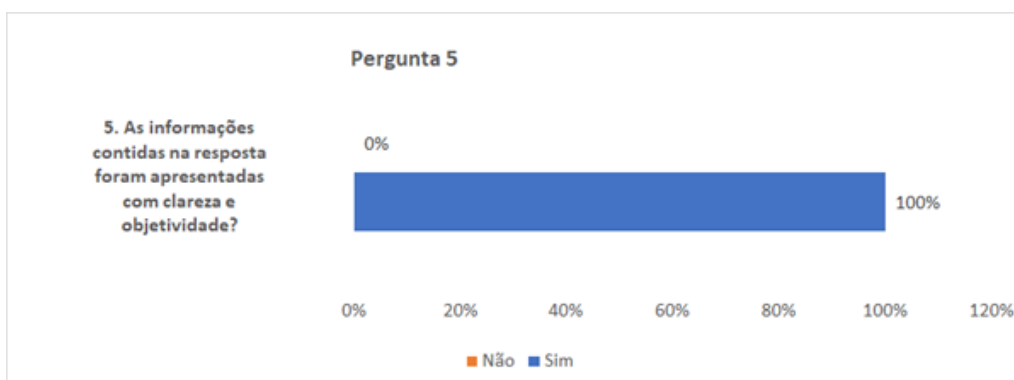
No gráfico acima, é revelado que exatamente 57% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. O N/A se refere às comunicações, em que não é possível resposta ao cidadão, por ele ter se manifestado de forma anônima. Se considerarmos apenas as pesquisas respondidas, a maior parte dos cidadãos, cerca de 87%, ficou satisfeita com o atendimento prestado pela ouvidoria.



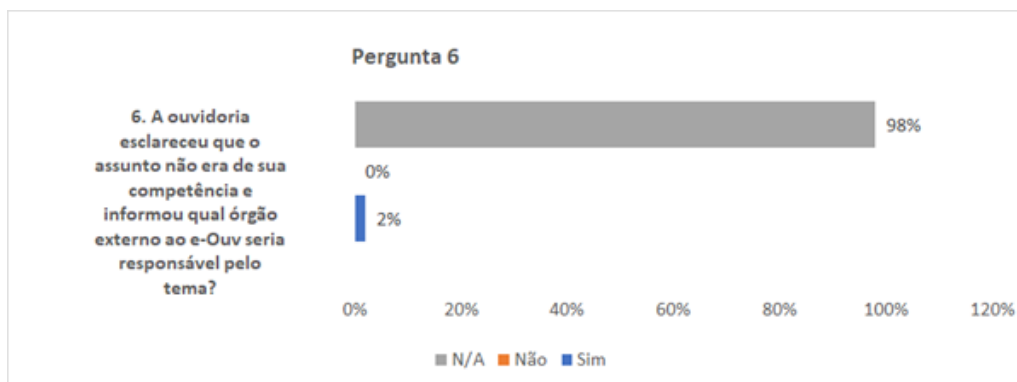
Na Pergunta 3, verifica-se uma quantidade baixa de manifestações, 2%, que não classificaram corretamente o campo assunto, dificultando a utilização desta informação em análises gerenciais.



Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Verificou-se que 5% das manifestações não foram classificadas corretamente.

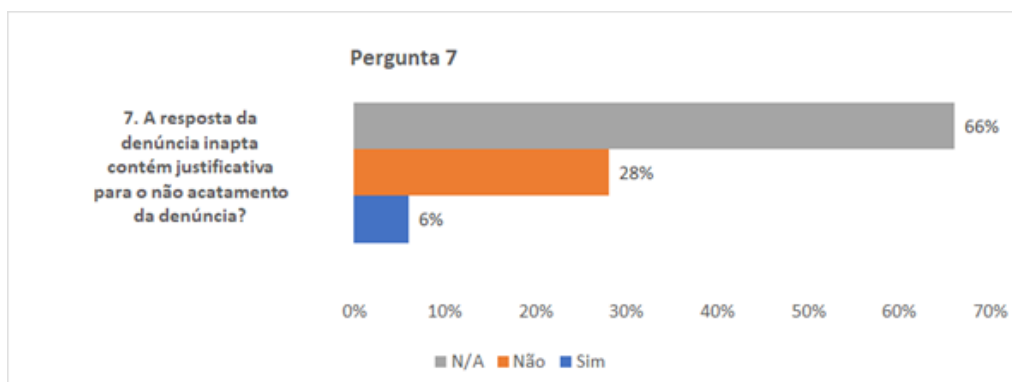


Na Pergunta 5, no caso das comunicações foi considerado o encaminhamento dado pela ouvidoria acerca do esclarecimento da demanda. Ressalta-se o ótimo desempenho da ouvidoria em responder as demandas com clareza e objetividade.

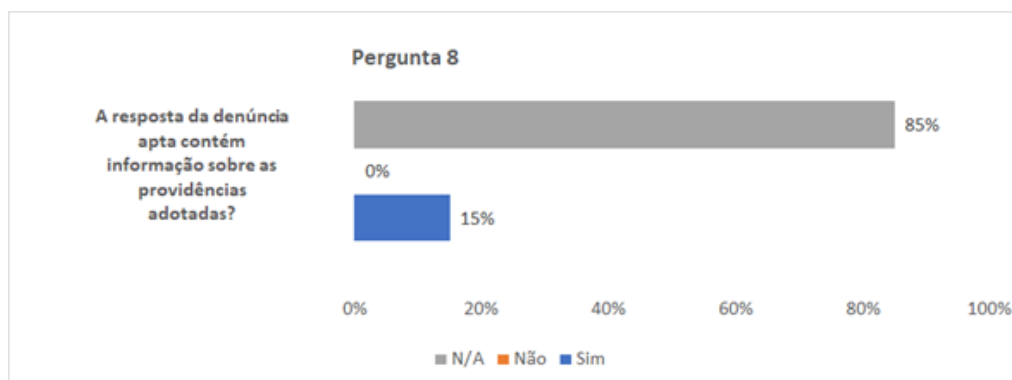


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 98% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UNIVASF. Do quantitativo restante, em todos os casos a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência.

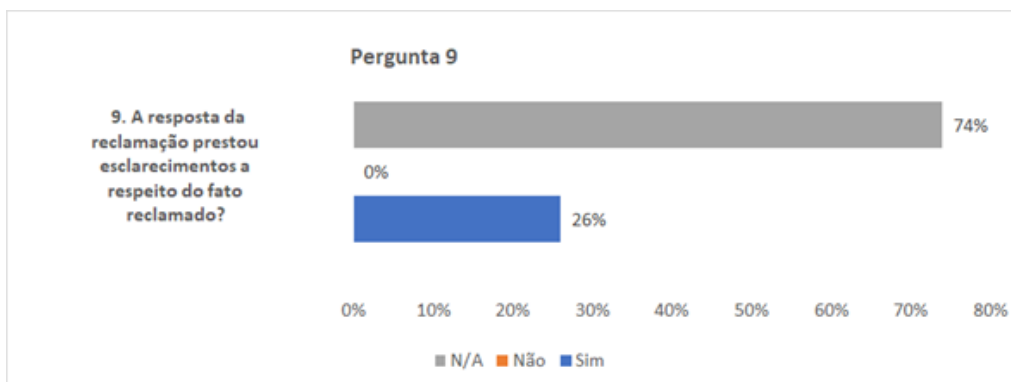
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



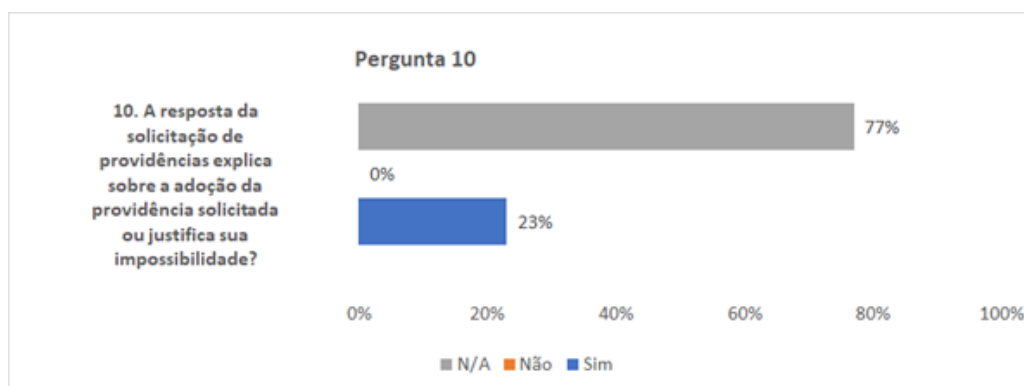
Pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que as denúncias inaptas, em sua maioria, não apresentaram a devida justificativa para o não acatamento da denúncia. Grande parte das manifestações examinadas, apesar de classificadas como inaptas, foram encaminhadas para providências internas pela ouvidoria.



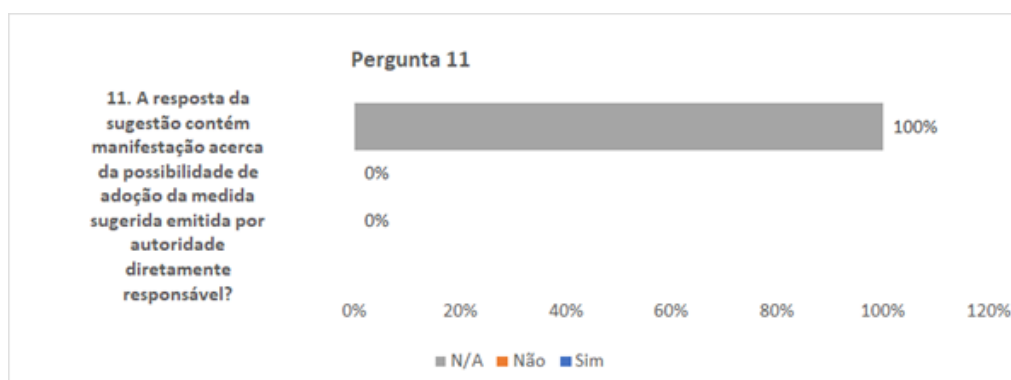
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, todas apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



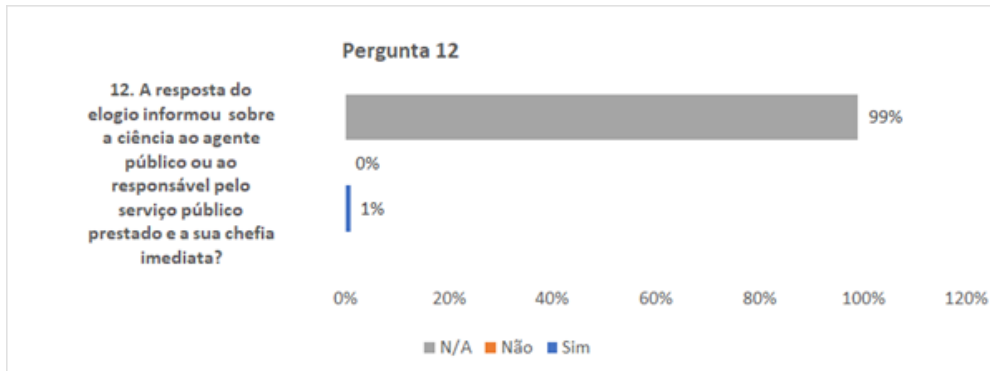
O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, todas apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



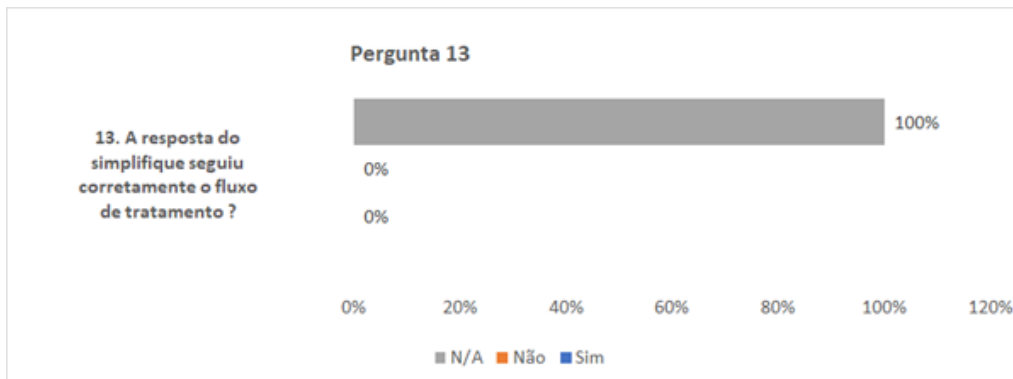
O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, todas explicitaram ao solicitante as providências adotadas.



O gráfico da Pergunta 11 mostra que no período considerado para extração dos dados, 01/06/2020 a 31/05/2021, não foram registradas manifestações do tipo sugestão para a ouvidoria da UNIVASF.

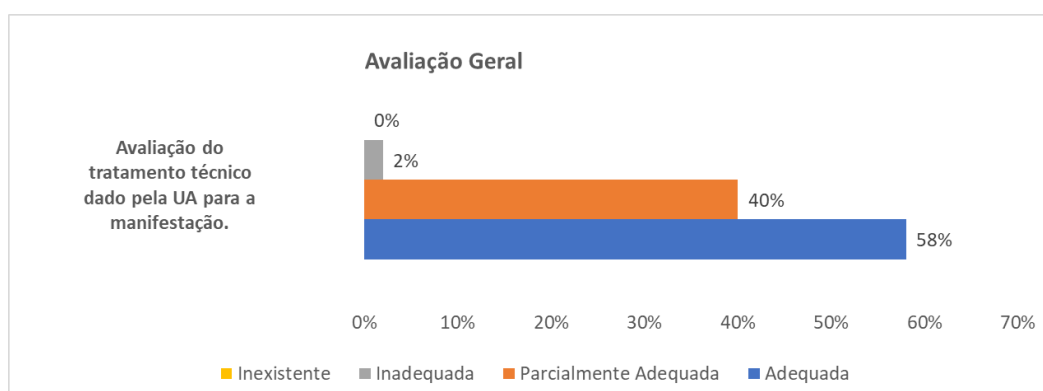


O gráfico da Pergunta 12 revela que no período analisado recebeu a ouvidoria recebeu apenas uma manifestação do tipo elogio, e informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata.



O gráfico da Pergunta 13 mostra que no período considerado para extração dos dados, 01/06/2020 a 31/05/2021, não foram registradas manifestações do tipo simplifique para a ouvidoria da UNIVASF.

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



Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 40% com avaliação parcialmente adequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Entretanto, registro que as falhas identificadas foram de aspecto formal, não comprometendo as análises e encaminhamentos decorrentes dos fatos relatados pelos cidadãos.

No Anexo I é mostrada a lista das 99 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. 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.

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 3530/2022/NAP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 15/03/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/03/2022, foram discutidos os dez achados encontrados e as dez recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 122/2022/GR/UNIVASF, datado de 13/04/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Univasf

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVASF					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 01: atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização.	Alterar o procedimento de tratamento de denúncias constantes no Regimento Interno, art. 41, III, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021. Instituir no Regimento Interno que os órgãos apuratórios encaminharão para a Ouvidoria o resultado das apurações Revisar e atualizar os manuais e fluxogramas de tratamento das manifestações, descrevendo os trâmites de tratamento pela plataforma Fala.Br e adequando o texto às normas de proteção à identidade do denunciante.	Ouvidoria	Abril/2022	Em andamento	Regulamentação e instituição do fluxo de tratamento das demandas em toda universidade, de acordo com os ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.
Recomendação 02: implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.	Criar um fluxograma interno de procedimentos administrativos. Realizar o mapeamento dos riscos do processo. Revisar o mapeamento dos procedimentos de tratamentos das manifestações. Realizar o mapeamento do procedimento interno de elaboração de respostas na unidade Instituir formalmente o processo de revisão periódica dos manuais e fluxogramas de procedimentos para atendimento presencial e telefônico.	Ouvidoria	Junho/2022	Prevista	Permite saber especificamente que tipo de ação exige para tratar cada manifestação e reduz potencial sobrecarga dos membros da equipe. Eliminando passos desnecessários, ajudando poupar tempo e recursos, otimizando a prestação dos serviços.
Recomendação 03: 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.	01. Oficiar à Reitoria informando acerca da necessidade de colaboração para implementação do módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.Br. 02. Realizar o cadastramento e treinamento dos setores no sistema Fala.Br, inicialmente, para o tratamento de denúncias.	Ouvidoria, Reitoria, Comissão Permanente de Controle Disciplinar, Comissão de Ética, Comissão do Processo Seletivo, Comissão Disciplinar Acadêmica, Controladoria.	01- Novembro 2022 02-Dezembro 2022	01- Previsto 02- Previsto	Otimização da gestão dos prazos e maior celeridade no atendimento ao cidadão.
Recomendação 04: promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação, responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17, e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.	01. Revisar a classificação e tipo das manifestações. 02. Atualizar os fluxogramas internos, identificando os gargalos, e assim, fazendo os devidos ajustes.	Ouvidoria	01- Ação contínua 02- junho/2022	01- atendida 02- prevista	Diminuição e correção de inconsistências com o preenchimento adequado do campo assunto e elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVASF**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 05: adequar o espaço físico da ouvidoria, facilitando a acessibilidade e disponibilizando mobiliário específico para atendimento de grupos maiores de alunos/ professores e criar estruturas para a ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial à ouvidoria dos usuários de todos os campi.	<p>01. Reiterar e monitorar a solicitação de alteração do layout físico e reforma na sala de atendimento.</p> <p>02. Solicitar substituição da mobília antiga</p> <p>03. Solicitar a instalação de placas que facilitem a localização da unidade de Ouvidoria</p> <p>04. Solicitar a instalação de adesivo identificador na entrada do Gabinete da Ouvidoria</p> <p>05. Solicitar melhorias na acessibilidade do Gabinete da Ouvidoria</p> <p>06. Oficiar à Reitoria solicitando a designação de um servidor do Sic de cada <i>campus</i> para receber e encaminhar à Ouvidoria Geral as manifestações típicas de Ouvidoria; treinar o servidor para operar o sistema Fala.br e para acolher o usuário de forma adequada; divulgar a medida aos usuários dos campi.</p>	Ouvidoria e Reitoria.	Julho 2022	Em andamento	<p>Facilita a identificação e localização da ouvidoria pelo usuário.</p> <p>Proporciona uma maior acessibilidade ao usuário, proporcionando-lhe mais conforto e privacidade para realização de suas manifestações.</p> <p>Realização de atendimento de grupos maiores de professores/alunos, sem que haja a necessidade de fracionar esses grupos para acontecimento das reuniões.</p>
Recomendação 06: instituir rotina para que, periodicamente, a ouvidoria tenha acesso ao Reitor para apresentar relatos gerenciais acerca dos fatos levantados na ouvidoria.	<p>Propor ao Gabinete da Reitoria a realização de reuniões periódicas definidas por meio de rotinas institucionalizadas</p> <p>Alterar o regimento a fim de constar a realização de reuniões periódicas com o Gabinete da Reitoria</p>	Ouvidoria	Abril 2022	Em andamento	Garante que a ouvidoria apresente, periodicamente, a situação geral das demandas recebidas de forma transparente e direta à Reitoria, criando e aperfeiçoando mecanismos de trabalho entre a ouvidoria, reitoria e os demais setores da universidade.
Recomendação 07: realizar análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/ entidade.	<p>Estabelecer nos fluxos de trabalho que o responsável pelo tratamento da demanda deverá identificar as manifestações urgentes, recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância e classificá-las adequadamente na planilha interna de dados.</p> <p>Criar fluxo interno específico para cada uma dessas classificações, de modo a aprimorar os processos de trabalho e proporcionar adequado tratamento (por exemplo: realizar reuniões e recomendações aos setores demandados de forma recorrente, a fim de contribuir com o aprimoramento da prestação do serviço)</p>	Ouvidoria	Junho 2022	Em andamento	Aperfeiçoamento dos processos de trabalho das demandas da ouvidoria e prestação de serviços UnivASF.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVASF**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 08: participar na elaboração/atualização da carta de serviços da Univasf.	01. Elaborar um formulário com base nas normas que regem as cartas de serviços para que cada servidor/setor preencha informando os serviços ofertados pela sua unidade e o procedimento adotado para que o usuário possa acioná-los. 02. Instituir comissões, em parceria com os gestores da unidade, a fim de organizar as informações coletadas. 03. Orientar quanto à elaboração das cartas de serviços e revisar o seu conteúdo, juntamente com os gestores das unidades. 04. Publicar as cartas de serviços no site da Universidade e na plataforma Gov.br (O procedimento será realizado, inicialmente, com a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e se estenderá aos demais setores em seguida)	Ouvidoria, Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e demais setores da Universidade	Maio 2022	Em andamento	Garantir que as cartas de serviços dos setores da Universidade sejam elaboradas em consonâncias com as normativas e publicizadas.
Recomendação 09: mapear a evolução do volume de demandas da ouvidoria e estratégias para promover a gestão eficiente da força de trabalho.	Elaborar um mapeamento sobre evolução do volume de demandas da ouvidoria para fins gerenciais e de prestação de contas.	Ouvidoria	Junho 2022	Previsto	Com o mapeamento da evolução do volume de demanda da Ouvidoria, esta poderá planejar sua forma de trabalho de forma mais eficaz, otimizando sua mão-de-obra e os seus recursos.
Recomendação 10: promover chamamento público para a instituição de Conselho de Usuários na Univasf.	01. Instituir o Conselho de Usuários mediante chamamento público 02. Realizar o cadastramento dos conselheiros voluntários	Ouvidoria	Setembro 2022	Previsto	Democratização da participação de usuários na elaboração de políticas públicas e aprimoramento dos serviços públicos.

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

Análise da Equipe de Avaliação

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

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