

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA**

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

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

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

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

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

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

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

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

**MIGUEL MAURÍCIO KURILO**  
Superintendente CGU/RO

**LEILA JULIARI ARAÚJO DA CUNHA**  
Coordenadora - NAOP/RO

**GISLAINE CRISTINA RODRIGUES DE SOUZA · JOÃO MOURÃO MENDES**  
Equipe de Avaliação

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

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

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

## RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR

MUNICÍPIO: Porto Velho - RO

OBJETIVO: Realizar atividade de avaliação da ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO: outubro de 2021 a janeiro de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Trata-se de avaliação de Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR).

A CGU analisou 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria recebidas pela UNIR entre junho/2020 e maio/2021.

Ainda, 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.

As nuances relativas ao planejamento, capacidade operacional, infraestrutura, apoio da alta administração e outras percepções da direção da Unidade de Ouvidoria foram captadas por meio de um questionário.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

A CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU) é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o SI-SOUV, de modo que lhe compete supervisionar, avaliar e orientar o funcionamento de todo o Sistema, identificando as boas práticas e as oportunidades de melhoria.

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

Constatou-se, em geral, que a Unidade de Ouvidoria da UNIR apresentou uma gestão regular de processos e de pessoas. Verificou-se, contudo, a ocorrência das seguintes fragilidades:

- 1) Inexistência de um plano anual de trabalho da Unidade de Ouvidoria;
- 2) Infraestrutura física insuficiente para o trabalho presencial;
- 3) Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria:
  - 3.1) Descumprimento do prazo de respostas das demandas de ouvidoria;
  - 3.2) Inadequações no registro de assuntos e tipificações de cerca de 25% das manifestações de ouvidoria analisadas;
  - 3.3) Baixa assertividade em 36% das respostas às manifestações do tipo "Solicitação";
- 4) Ausência de planejamento de campanhas para divulgação da atividade de ouvidoria interna, considerando as demandas mais recorrentes tratadas nas manifestações de ouvidoria;
- 5) Ausência de normas internas sobre o fluxo de tratamento;
- 6) Inexistência de previsão legal e/ou regimental para o fluxo de tramitação informado para apuração de denúncias.

Em decorrência dos fatos ora diagnosticados, foram recomendadas à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia a adoção das seguintes providências:

- I. Elaborar plano anual de trabalho de modo a gerar uma previsibilidade de ações; deve contemplar o planejamento de férias, licenças, atestados médicos e outras modalidades de afastamentos de servidores.
- II. Melhorar a infraestrutura da UA, incluindo as necessidades de equipamentos e mobiliário da unidade de ouvidoria no planejamento anual de aquisição de bens e serviços da Universidade.
- III. Adequar a tipologia e o assunto das manifestações de ouvidoria.
- IV. Elevar a assertividade nas respostas às solicitações, fornecendo respostas conclusivas, claras, objetivas e atualizadas.
- V. Enfrentar os assédio moral e sexual mediante o planejamento de ações de ouvidoria interna, em articulação com outras

unidades da Universidade, contemplando ações relacionadas ao enfrentamento ao assédio moral e sexual.

VI. Normatizar fluxos de tratamento das manifestações.

Essas conclusões e recomendações foram debatidas com a direção da Unidade Avaliada (UA) e da própria UNIR no dia 14.06.2022, na reunião de encerramento dos trabalhos.

Na sequência, em 27.06.2022, a UA enviou à CGU o Ofício nº 11 contendo a sua manifestação final sobre a avaliação. Essa manifestação e a respectiva análise realizada pela Controladoria compõem o Anexo C do presente trabalho.

Por fim, cumpridas todas as etapas propostas, possibilitou-se a emissão deste relatório, que propiciará à UA a elaboração de um plano de ação para o enfrentamento das questões ora apontadas.

# CONTEÚDO

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>OBJETO .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>METODOLOGIA.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>UNIDADE AVALIADA.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>1. INEXISTÊNCIA DE UM PLANO ANUAL DE TRABALHO DA UNIDADE DE OUVIDORIA.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>2. INFRAESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS INSUFICIENTES PARA O TRABALHO PRESENCIAL.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>3. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>   | <b>13</b> |
| A. Descumprimento do prazo de respostas das demandas de ouvidoria.....   | 13        |
| B. Inadequações no registro de assuntos e tipificações de cerca de 25% das manifestações de ouvidoria analisadas .....   | 13        |
| C. Baixa assertividade em 36% das respostas às manifestações do tipo “Solicitação” .....   | 14        |
| <b>4. AUSÊNCIA DE PLANEJAMENTO DE CAMPANHAS PARA DIVULGAÇÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA INTERNA, CONSIDERANDO AS DEMANDAS MAIS RECORRENTES TRATADAS NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA. ....</b> | <b>14</b> |
| <b>5. AUSÊNCIA DE NORMAS INTERNAS SOBRE O FLUXO DE TRATAMENTO .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6. INEXISTÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL E/OU REGIMENTAL PARA O FLUXO DE TRAMITAÇÃO INFORMADO PARA APURAÇÃO DE DENÚNCIAS .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>RECOMENDAÇÕES .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>   | <b>17</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>APÊNDICE .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>      | <b>17</b> |
| A.1 Informações Gerais.....  | 19        |
| A.2 Competências.....  | 19        |
| A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor..... | 21        |
| A.4 Equipe e Estrutura Física .....                                      | 22        |
| A.5 Canais de Atendimento.....   | 24        |
| A.6 Sistemas Informatizados.....   | 25        |
| A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....                                    | 26        |
| A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....                        | 28        |
| A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados .....                             | 28        |
| A.10 Entidades Vinculadas.....   | 30        |
| A.11 Carta de Serviços .....   | 30        |
| A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....              | 30        |
| A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....         | 30        |
| A.14 Dados do Painel Resolveu?.....                                      | 31        |
| <b>APÊNDICE B • RELATO DE ANÁLISE DA AMOSTRA.....</b>                    | <b>33</b> |
| B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....                           | 33        |
| B.2 Apresentação dos Resultados.....                                     | 35        |
| <b>APÊNDICE C • ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DA UNIDADE AVALIADA.....</b>   | <b>45</b> |

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- CONRAD:** Conselho Superior de Administração
- CONSEA:** Conselho Superior Acadêmico
- CONSUN:** Conselho Universitário
- COVID:** Síndrome Respiratória Aguda Grave causada por um tipo de Coronavírus
- ENAP:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.Br:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- SEI:** Sistema Eletrônico de Informações
- SIGPE:** Sistema de Gestão de Pessoas
- SISOUV:** Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada
- UNIR:** Fundação Universidade Federal de Rondônia



## APRESENTAÇÃO

---

Por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a Controladoria-Geral da União (CGU) iniciou um projeto de avaliação das unidades de ouvidoria, doravante denominada de Unidade Avaliada (UA), que integram o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SISOuv). As competências da CGU estão previstas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019 e abarcam, 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.

Nesse sentido, no âmbito do Poder Executivo federal, a CGU exerce o papel de Órgão Central dos Sistemas de Controle Interno, de Correição, de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, de Ouvidoria. Assim, em se tratando dessa última função, a Constituição Federal de 1988 dispôs que os usuários de serviços públicos possuem o direito de participar na Administração Pública (art. 37, § 3º, inciso I), cuja regulamentação se deu pela entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017.

Mais tarde, o Decreto nº 9.492/2018, ao instituir o SISOuv, atribuiu à CGU essa função de órgão supervisor de todo o Sistema, tornando-se portanto o órgão central por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Em decorrência, conforme o art. 11 desse Decreto, compete à OGU em relação à atividade de avaliação:

*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.*

Ademais, conforme disposto no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (p.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”.

O presente relatório é composto basicamente por quatro partes, a saber: (i) uma parte introdutória, contendo apresentação, objeto, objetivo e escopo, metodologia e caracterização da Unidade Avaliada (UA); (ii) resultados dos exames; (iii) recomendações; e (iv) conclusão. Completam este trabalho os apêndices A – Informações Detalhadas da Unidade Avaliada e B – Relato da Análise da Amostra.

## OBJETO

---

Considerando que o papel da OGU é exercer a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo federal, bem como realizar o monitoramento da atuação dessas unidades setoriais no tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas, o presente trabalho tem por objeto analisar aderência dos processos de trabalhos da Ouvidoria da UNIR ao conjunto normativo já citado.

Desse modo, foram procedidas análises para verificar se a Unidade Avaliada está desempenhando a contento os seus papéis institucional e social na prestação de serviços aos usuários, mormente à respectiva comunidade universitária. Para tanto, além da legislação já referenciada, este trabalho também foi apoiado em conceitos técnicos existentes no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

Neste trabalho, são apresentados os resultados da avaliação da UA da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) com o objetivo de conhecer, analisar e discutir: a) sua estrutura e serviços prestados, bem como se o tratamento dispensado às manifestações recebidas está em conformidade com legislação pertinente; b) os canais de atendimento; c) como ocorrem a comunicação e a interação com o gestor; d) quais são os fluxos e normativos aplicados; e) quais são os relatórios emitidos pela unidade; e f) os desafios e eventuais boas práticas.

Como se percebe, o escopo deste relatório abarca a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais relativa à UA, sem olvidar de outros fatores que podem, eventualmente, interferir no cumprimento de sua missão. Cabe ressaltar que neste trabalho não se avaliou o desempenho da UA referente às demandas por acesso à informação, cujo regulamento é a Lei nº 12.527/2011.

## METODOLOGIA

---

O conjunto de métodos e procedimentos adotados para a realização da presente avaliação compreendeu as seguintes etapas:

- I. Planejamento, materializando-se num Pré-Projeto;
- II. Levantamentos e interlocuções com a UA, consolidados no Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Definição de uma amostra de manifestações de ouvidoria recebidas pela UA num período de 12 (doze) meses;
- V. Análise dos itens integrantes do escopo de avaliação;
- VI. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- VII. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;

- VIII. Reunião de busca conjunta de soluções;
- IX. Elaboração do Relatório Final e
- X. Elaboração de Plano de Ação por parte da UA.

Os levantamentos que levaram à elaboração do Relatório Situacional consistiram na coleta de informações sobre a UA e foram realizadas no seu sítio eletrônico, na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), na interlocução com o gestor, dentre outras fontes.

Em seguida, de posse das informações preliminares, elaborou-se um **Questionário de Avaliação – QA** dividido em quatro dimensões, a saber: (i) Força de Trabalho e Estrutura Física; (ii) Canais de Atendimento; (iii) Sistemas Informatizados; e (iv) Questões Gerais. Com isso, pretendeu-se alcançar respostas para os quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características próprias da UA. Adicionalmente, foram realizadas interlocuções junto ao gestor, sempre buscando o esclarecimento e/ou a complementação de informações recebidas e situações identificadas.

Paralelamente, foi gerada uma amostra de 100 (cem) manifestações, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021, constantes da Plataforma Fala.BR. No entanto, como nesse intervalo foram encontradas apenas 92 (noventa duas) manifestações de ouvidoria que preenchiam todos os requisitos, optou-se pela análise de todas elas, constituindo-se, portanto, num exame censitário.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SISOuv. É, pois, nessa condição que se sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União. A UA foi instituída pela Resolução nº 109 do Conselho Superior de Administração (CONSAD) da UNIR, de 08 de julho de 2013, que lhe conferiu as competências que se encontram detalhadas no Apêndice A deste trabalho. Em geral, atende às demandas típicas de ouvidoria, nos termos do art. 24, inciso XVIII, do Decreto nº 9.982/2019. Cuida, ainda, dos pedidos de acesso à informação que ingressam pela Plataforma Fala.BR. Conta, para tanto, com três servidoras, sendo uma delas a Ouvidora.

Todas as informações da Unidade foram coletadas por meio de: (i) sítio eletrônico da UNIR; (ii) consulta a normativos internos; (iii) interlocuções com a direção da UA; (iv) relatórios de gestão da UA; e (v) Questionário de Avaliação.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

Nesta seção serão apresentados os principais achados identificados no trabalho de avaliação realizado na Unidade de Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR. Informe-se que há situações provenientes de respostas da UA ao Questionário de Avaliação, da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu?, que é administrado pela CGU, de coletas de evidências

pela equipe e interlocuções realizadas com a UA, cujo detalhamento se encontra no Apêndice A deste trabalho; e o restante dos fatos advêm da análise da amostra de manifestações de ouvidoria endereçadas à UNIR, cujos detalhes foram apresentados no Apêndice B do presente relatório.

## 1. Inexistência de um plano anual de trabalho da Unidade de Ouvidoria

A UA elabora regularmente o relatório anual de gestão, cumprindo os dispositivos da Portaria CGU nº 581/2021, artigo 7º, inciso XVII, e artigos 51, 53 e 54. Entretanto, conforme informado no Apêndice A do presente trabalho, a Unidade não dispõe de planejamento anual de trabalho. Esse instrumento de planejamento favorece o desempenho da ação estatal e, por isso, encontra previsão normativa no Decreto-Lei nº 200/67, bem como no Decreto nº 9.991/2019.

## 2. Infraestrutura física e equipamentos insuficientes para o trabalho presencial

CGU solicitou à direção da UA que avaliasse a adequacidade e suficiência da infraestrutura de equipamentos e mobiliário e ambos os quesitos foram considerados insuficientes. Nesse sentido, quanto à estrutura física, relatou-se que:

*(...) dispomos atualmente de uma estrutura que não será suficiente quando todas as servidoras retornarem ao trabalho presencial, entretanto, temos buscado junto à Reitoria a disponibilização de condições para atuação da unidade, o que, na medida do possível, tem sido atendido.*

No mesmo sentido, referindo a equipamentos, a UA afirmou que:

*(...) ainda são insuficientes pois faltam: 02 (dois) computadores completos e uma impressora (que não têm feito falta, pois em razão da pandemia com trabalho remoto, têm sido utilizados os equipamentos pessoais); uma fragmentadora de papel; e um armário com chave.*

Diante disso, esclareça-se que a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe nos seus artigos 8º e 9º que é necessário garantir condições de trabalho que proporcionem o adequado atendimento dos usuários dos serviços de ouvidoria, além da acessibilidade e respeito às condições cognitivas e físicas do cidadão. Diz, então, a norma referenciada:

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

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

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

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

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

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

Desse modo, embora a UA venha sendo atendida pela Reitoria “na medida do possível” nas questões de infraestrutura e equipamentos, apontou-se a necessidade de se adquirir mais equipamentos e mobiliário para a Ouvidoria, dotando-a de condições ainda melhores de trabalho.

Ressalve-se que, em virtude da pandemia de Covid-19, a equipe da UA se encontrava em trabalho remoto no período de campo deste trabalho, o que inviabilizou a inspeção das instalações.

### 3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

As 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria tratadas pela UA no período entre 1º/06/2020 e 31/05/2021 foram analisadas pela CGU mediante a aplicação de 13 (treze) quesitos divididos em quatro dimensões a saber: (i) prazo de atendimento da manifestação; (ii) satisfação do usuário; (iii) qualidade no tratamento da manifestação; e (iv) qualidade da resposta conclusiva. Buscou-se, com isso, conhecer a atuação da UA, reconhecer eventuais boas práticas e identificar oportunidades de melhorias, destacando-se os seguintes pontos:

#### A. Descumprimento do prazo de respostas das demandas de ouvidoria

Conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, “A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificável uma única vez, por igual período.”

Não obstante, a análise realizada pela CGU concluiu que 10 (dez) das 92 (noventa e duas) manifestações da amostra foram respondidas fora do prazo pela UA. Chamou a atenção da equipe, ainda, o fato de que 7 (sete) das não respondidas tempestivamente foram classificadas como denúncias, o que pode indicar a necessidade de aprimorar o fluxo de tratamento desse tipo de demanda.

#### B. Inadequações no registro de assuntos e tipificações de cerca de 25% das manifestações de ouvidoria analisadas

Com relação ao assunto, observou-se que em 26 (vinte e seis) das 92 (noventa e duas) manifestações o preenchimento do campo “Assunto” deveria ter sido alterado pela UA, readequando-o, de modo a gerar uma uniformidade de nomenclatura para assuntos similares. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que:

*Art. 15. Na análise prévia, 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. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

Essa possibilidade, aliás, também está prevista no manual da Plataforma Fala.BR. Exemplos são as manifestações de números: 23546.XXXX35/2020-03 e 23546.XXXX92/2020-69 (assunto: universidades e institutos); 23546.XXXX00/2020-00 (outros segurança e ordem pública); 23546.XXXX22/2020-00 (norma e fiscalização); e 23546.XXXX04/2020-00 (defesa civil). Todos eles contêm o mesmo tipo de assunto, sendo constatada a ausência de padronização para readequação dos assuntos.

Referente à tipificação, 23 (vinte e três) das 92 (noventa e duas) manifestações analisadas foram consideradas pela CGU como classificadas incorretamente.

São exemplos disso as manifestações de números: 23546.XXXX35/2020-03 (solicitação) e 23546.XXXX92/2020-69 (reclamação); 23546.XXXX00/2020-00 (denúncia); 23546.XXXX22/2020-

00 (comunicação); e 23546.XXXX04/2020-00 (denúncia). Todas elas se referem ao mesmo problema, portanto caberia à UA promover a readequação do tipo de manifestação, seguindo os conceitos esboçados no artigo 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

### C. Baixa assertividade em 36% das respostas às manifestações do tipo “Solicitação”

Quanto às respostas a manifestação do tipo “Solicitação”, concluiu-se que em 36% das situações não foram dadas informações assertivas sobre as providências efetivamente adotadas ou não se justificou a impossibilidade de adotá-las (Apêndice B, Figura 17).

São exemplos disso os registros: 23546.XXXX57/2020-00 (auxílio estudantil – não foram prestadas as informações gerais disponíveis, isto é, as regras, datas e eventual abertura edital de seleção de beneficiários); 23546.XXXX03/2020-94 (atas das últimas três reuniões do Departamento de Ciências Jurídicas/UNIR – não foi realizada a readequação de manifestação de ouvidoria para pedido de acesso à informação, em que pese haver tal funcionalidade na Plataforma Fala.BR).

Desse modo, é necessário que a UA reavalie seus procedimentos internos no sentido de garantir à sociedade o adequado tratamento de suas demandas, com respostas claras, corretas e atualizadas, que facilitem o exercício de direitos e a fruição de serviços públicos, previstos na Lei nº 13.460/2017. Esse entendimento, vale dizer, encontra-se assentado na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, no seu artigo 6º; no artigo 18, caput e parágrafo primeiro, do Decreto nº 9.492/2018.

### 4. Ausência de planejamento de campanhas para divulgação da atividade de ouvidoria interna, considerando as demandas mais recorrentes tratadas nas manifestações de ouvidoria.

Falta trabalhar junto ao público interno o combate aos principais problemas identificados pela Ouvidoria avaliada, inclusive em respeito aos incisos VI, X, XI e XII da Resolução Consad/UNIR nº 109/2013. Nesse sentido, a título de exemplo, no período avaliado, de 1º/06/2020 a 31/05/2021, foram registradas 08 (oito) denúncias/comunicações de possível ocorrência de assédio moral nos ambientes da UNIR, inserindo-se, quantitativamente, dentre as demandas mais recorrentes apresentadas à UA (Figuras 4 do Apêndice A e 7 do Apêndice B). Apesar disso, não foram identificadas campanhas internas de ouvidoria ou análises gerenciais sobre o tema no relatório de gestão da Ouvidoria da UNIR.

Informe-se, por oportuno, que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, oferece instrumental para ações dessa natureza, conforme dispositivos a seguir. São atividades de ouvidoria, entre outras (art.7º):

*I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;*

(...)

*V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; (sublinhamos).*

(...)

*VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a*

*finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível; (sublinhamos).*

No caso de assédios, importa informar que algumas Instituições Federais de Ensino Superior já adotaram políticas de enfrentamento, conforme exemplificado no Quadro 1:

#### **QUADRO 1 – INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO E SUAS POLÍTICAS DE ENFRENTAMENTO A ASSÉDIOS**

| <b>INSTITUIÇÃO</b>                         | <b>POLÍTICA IDENTIFICADA</b>   |
|--|--|
| Universidade Federal de Alagoas (UFAL)     | Cartilha de Combate ao Assédio Moral e Sexual ( <a href="https://ufal.br/servidor/documentos/outros/cartilha-cartilha-de-combate-ao-assedio-moral-e-sexual-ufal.pdf/view">https://ufal.br/servidor/documentos/outros/cartilha-cartilha-de-combate-ao-assedio-moral-e-sexual-ufal.pdf/view</a> )  |
| Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) | Portaria nº 1.450, de 18/05/2021 ( <a href="https://linkdigital.ifsc.edu.br/2021/12/03-grupo-propoe-elaboracao-de-politica-institucional-de-combate-a-situacoes-de-assedio/">https://linkdigital.ifsc.edu.br/2021/12/03-grupo-propoe-elaboracao-de-politica-institucional-de-combate-a-situacoes-de-assedio/</a> )   |
| Instituto Federal da Bahia (IFBA)          | Plano de enfrentamento ao assédio ( <a href="https://portal.ifba.edu.br/notas-comunicados/nota-oficial-do-ifba/ifba.pdf">https://portal.ifba.edu.br/notas-comunicados/nota-oficial-do-ifba/ifba.pdf</a> )  |
| Instituto Federal da Paraíba (IFPB)        | Rede de combate ao assédio, composta por uma comissão central e os núcleos de combate ao assédio (NUCA), nos campi.<br><br>( <a href="https://estudante.ifpb.edu.br/noticias/rede-de-combate-ao-assedio-lanca-mobilizacao-virtual-contra-assedio-preconceito-e-discriminacao/">https://estudante.ifpb.edu.br/noticias/rede-de-combate-ao-assedio-lanca-mobilizacao-virtual-contra-assedio-preconceito-e-discriminacao/</a> ) |
| Instituto Federal do Maranhão (IFMA)       | Campanha contra o assédio sexual ( <a href="https://portal.ifma.edu.br/controoassedio/">https://portal.ifma.edu.br/controoassedio/</a> )   |

*Fonte: Elaborado pela CGU/RO.*

Ressalte-se, todavia, a impossibilidade de se afirmar aqui sobre a procedência ou não das denúncias apresentadas, haja vista que os sistemas de recepção e apuração de demandas são separados e este trabalho limitou o escopo ao primeiro.

## **5. Ausência de normas internas sobre o fluxo de tratamento**

A UA não possui fluxo de tramitação das demandas de ouvidoria normatizado, conforme respostas ao questionário aplicado pela CGU. Esse fato foi reforçado pela Controladoria nas consultas à legislação da Universidade no endereço eletrônico da Ouvidoria/UNIR.

Importa destacar, primeiro, a relevância de uma normatização interna, assentada, de amplo conhecimento por parte dos colaboradores. De fato, é importante haver um fluxo de tratamento assentado em normas internas, de modo que todos os envolvidos no processo saibam prontamente como proceder nos casos concretos.

Combinado a isso, a utilização do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR é essencial para garantir segurança e rastreabilidade na descentralização das manifestações para as áreas apuratórias, nos termos do artigo 19, da Portaria CGU nº 581/2021, conforme se depreende dos parágrafos 1º e 2º adiante:

*“§ 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.”*

Nesse sentido, em resposta à fase preliminar do presente trabalho, a UA indicou que passou a utilizar o módulo de triagem e tratamento da referida plataforma a partir de abril de 2022, de modo que restará acompanhar, doravante, a elaboração e uso de normatização interna à Unidade.

## 6. Inexistência de previsão legal e/ou regimental para o fluxo de tramitação informado para apuração de denúncias

A UA informou, por meio de resposta ao Questionário, que as denúncias recebidas, após exame de aptidão e registro de controle, seguem para a Reitoria, a quem cabe descentralizar para a Corregedoria ou Comissão de Ética. E, ainda, dependendo da situação, a denúncia segue para a própria unidade apontada na denúncia. Ocorre que não foram encontradas previsões legais/regimentais para tais procedimentos.

## RECOMENDAÇÕES

---

Em face dos fatos narrados no presente relatório, sobretudo com fundamento nos achados trazidos na parte de Resultados dos Exames, a CGU faz as seguintes recomendações à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR:

**I. Elaborar o plano anual de trabalho** - Elaborar um plano anual de trabalho de modo a gerar uma previsibilidade de ações, considerando o estudo de séries históricas, a disponibilidade e a otimização da alocação da força de trabalho em cada momento, contemplando o planejamento de férias, licenças, atestados médicos e outras modalidades de afastamentos de servidores.

**II. Melhorar a infraestrutura da UA** - Incluir as necessidades de equipamentos e mobiliário da unidade de ouvidoria no planejamento anual de aquisição de bens e serviços da Universidade.

**III. Adequar a tipologia e o assunto das manifestações de ouvidoria** – Promover a adequação, quando for o caso, da tipologia e do assunto/serviço apontado pelo manifestante, conferindo-lhe a maior clareza possível.

**IV. Elevar a assertividade nas respostas às solicitações** – As respostas às demandas do tipo “Solicitação” devem ser conclusivas, claras, objetivas e atualizadas, favorecendo a fruição dos direitos dos usuários do serviço público.

**V. Enfrentar os assédios morais e sexuais** - Incluir em seu planejamento ações de ouvidoria interna, em articulação com outras unidades da Universidade, contemplando ações relacionadas ao enfrentamento ao assédio moral e sexual.

**VI. Normatizar fluxos de tratamento das manifestações** - De modo específico, sugere-se:

Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo. Essa medida ataca os problemas mencionados nos itens 5 e 6 da parte de Resultado dos Exames.



## CONCLUSÃO

---

Neste trabalho, procedeu-se à avaliação da Unidade de Ouvidoria da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) com o objetivo de conhecer, analisar e discutir: a) sua estrutura e serviços prestados, bem como se o tratamento dispensado às manifestações recebidas está em conformidade com legislação pertinente; b) os canais de atendimento; c) como ocorrem a comunicação e a interação com o gestor; d) quais são os fluxos e normativos aplicados; e) quais são os relatórios emitidos pela unidade; e f) os desafios e boas práticas.

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.

Nesse sentido, verificou-se que há oportunidades de melhorias no planejamento geral dos trabalhos da UA, incluindo a capacitação de seus colaboradores; na infraestrutura de equipamentos e mobiliários; e nos aspectos propriamente operacionais, tais como: normatização e fluxogramação de procedimentos internos, uso do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR e redirecionamento das manifestações que não forem de competência da UA.

Referente aos assuntos sobre os quais a Ouvidoria mais foi demandada no período examinado, chamou a atenção da CGU o elevado volume de denúncias de assédio moral, num total de 8 (oito), representando o maior quantitativo isoladamente ao lado de denúncias de irregularidades de servidores. Esse é um assunto no qual o planejamento de ações de ouvidoria interna poderá contribuir para a realização de um trabalho estruturado para prevenir, conscientizar e combater sua ocorrência.

Por fim, os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação, em sentido amplo, são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de participação social e normatização de fluxos e procedimentos relativos às atividades da Unidade Avaliada. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo, bem como o aumento potencial do pleno exercício das funções de Ouvidoria da UA.

## APÊNDICE

---

### 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.

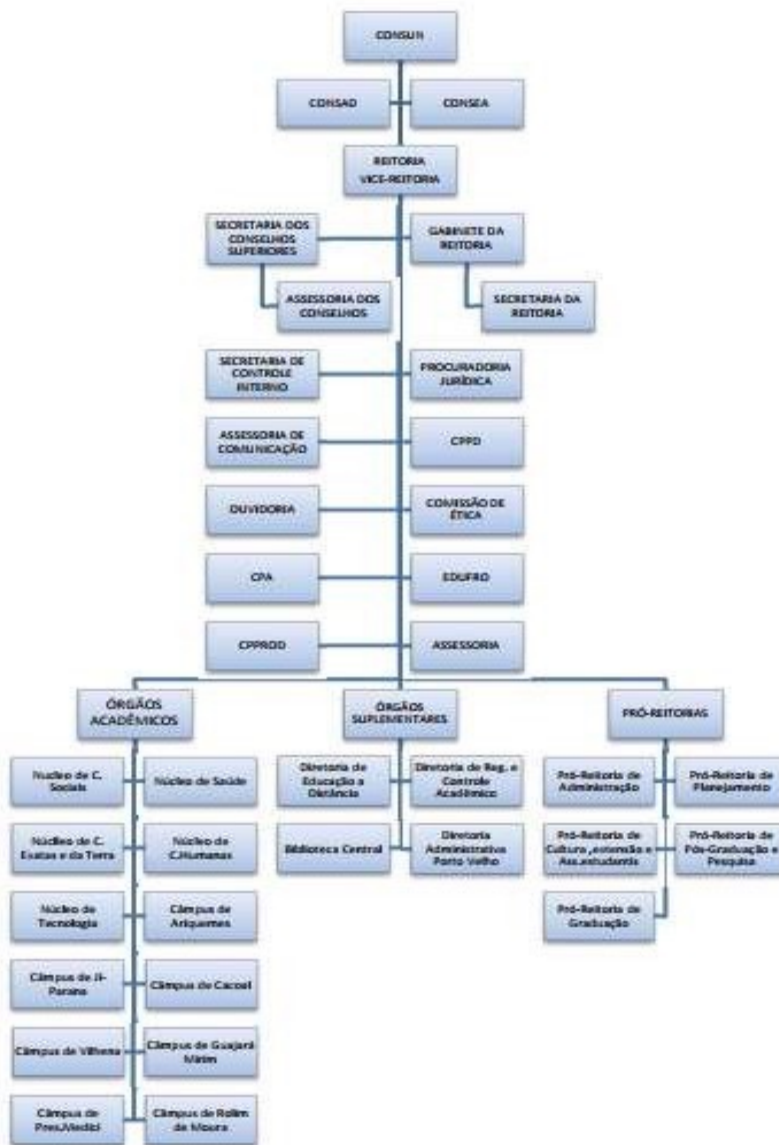
A Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR foi instituída pela Lei nº 7.011, de 08 de julho de 1982, vinculada ao Ministério da Educação. A estrutura de governança<sup>1</sup> foi-se constituindo ao longo do tempo, de modo que a instituição apresenta atualmente o organograma apresentado na Figura 1.

1. Estatuto da UNIR, aprovado pela Resolução CONSUN nº 138, de 13/10/1998 e alterações posteriores.

De modo geral, a alta administração da Universidade é conduzida pela Reitoria, que responde a três Conselhos Superiores, a saber: a) Conselho Universitário – Consun; b) Conselho de Administração – Consad; e c) Conselho Superior Acadêmico – Consea. Adicionalmente, constata-se que a Unidade de Ouvidoria se vincula à Reitoria, portanto em conformidade com o artigo 9º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

**FIGURA I – ORGANOGRAMA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA (UNIR)**

**Organograma UNIR - Resolução 111/CONSAD de 25 de setembro de 2013.**



## A.1 Informações Gerais

A Tabela I, abaixo, sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**TABELA I – IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UNIR**

| CAMPO                      | TEOR  |
|----------------------------|---|
| Esfera e Poder             | Poder Executivo federal   |
| Natureza jurídica do órgão | Unidade Administrativa da UNIR  |
| Data de criação            | 08/07/2013  |
| E-mail                     | <a href="mailto:ouvidoria@unir.br">ouvidoria@unir.br</a>  |
| Página na Internet         | <a href="https://ouvidoria.unir.br/homepage">https://ouvidoria.unir.br/homepage</a>   |
| Canal de atendimento       | Internet, representada pelo próprio Sistema Fala.BR;<br>e-mail;<br>atendimento presencial, mediante agendamento em virtude de ainda vivermos a pandemia de Covid- 19;<br>atendimento telefônico |
| Endereço                   | Av. Presidente Dutra, nº 2965 Porto Velho - RO<br>CEP 76.801-974  |
| Telefone                   | (69) 2182-2050  |
| Ouvidor                    | Ivanda Soares da Silva<br><a href="mailto:ivanda@unir.br">ivanda@unir.br</a><br>Servidora efetiva da UNIR<br>Nomeada na ouvidoria em 2021<br>Nomeada no cargo em 27/04/2021                     |

## A.2 Competências

A Unidade de Ouvidoria da Universidade Federal de Rondônia integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Foi instituída pela Resolução nº 109 do Conselho Superior de Administração (Consad), de 08 de julho de 2013, que lhe conferiu as seguintes competências:

- I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;
- II – orientar os docentes, os servidores, os alunos e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;
- III – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- IV – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;
- V – dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- VI – contribuir para a solução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII – agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UNIR, divulgando os seus resultados;

X – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UNIR;

XII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII – orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria existentes na UNIR;

XIV – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria da UNIR;

XV – cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados; e

XVI – elaborar e submeter à aprovação do Conselho Universitário relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo a descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UNIR com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

Essa legislação traz, além das competências da UA, os seus objetivos no desempenho de uma Ouvidoria, conforme se verifica adiante, inclusive na Figura 2:

I – A defesa dos direitos dos estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II – A promoção, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III – O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV – A coleta, sistematização e divulgação de informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

**FIGURA 2 – OBJETIVOS DA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UNIR**



Fonte: <<https://ouvidoria.unir.br/homepage>>

Acresça-se que a UA informou que o presente normativo (Resolução Consad nº 109/2013) carece de atualização, tendo em vista que outras normas internas que lhe dizem respeito entraram em vigor após o ano de 2013. Portanto, ficou entendido pela CGU que caberá a essa unidade de ouvidoria propor um novo regramento ao Conselho.

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

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre os 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. No art. 7º constam rol de requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial, a saber:

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

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

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

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

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

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

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

Desse modo, considerando que o atual Ouvidor da UNIR ter sido nomeado em 27/04/2021, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo após recondução será até abril/2024, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

#### **A.4 Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora mais duas servidoras, todas pertencentes ao quadro permanente da UNIR. Suas funções originárias na Universidade são, respectivamente: Contadora, Administradora e Técnica em Assuntos Educacionais. Acrescente-se, todavia, que nos temas referentes a ouvidoria a equipe está em fase de formação, uma vez que a configuração atual é recente, datando de 27 de maio de 2021 (Portaria nº 41/2021/COM-DGP/PRAD/UNIR).

Relevante informar que é grande o número de tarefas que estão sob a responsabilidade da UA neste momento, tais como: (i) recebimento, mediação e tratamento das manifestações de usuários no Fala.BR; (ii) incluem-se aqui os pedidos de acesso à informação – SIC/UNIR; (iii) atualização da carta de serviços ao usuários na plataforma GOV.BR; (iv) implementação do conselho de usuários para avaliação de serviços públicos; (iv) estudo e participação no plano para adequação da UNIR à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e (v) atuação como encarregada da LGPD.

Nesse sentido, inclusive, a UA explicou, por meio de respostas ao Questionário, que a sua força de trabalho é suficiente para as atividades de ouvidoria,

*(...) entretanto devido às diversas atividades agregadas (...) tem sido necessário um grande esforço pessoal de cada servidora para atender todas as demandas, entre elas responder pelo SIC, trabalhar na comissão de adequação da LGPD e atuar como encarregada institucional da LGPD.*

Depreende-se, assim, que as novas exigências trazidas pelas legislações de transparência pública, ouvidoria, proteção de dados, conflito de interesse, integridade pública, dentre outras, demandam reforço na força laboral. Essa busca por novos concursos, vale dizer, já vem ocorrendo, conforme indicado pela Reitora à CGU no Ofício nº 286, de 15 de outubro de 2021, in verbis:

*Em tempo, informamos que esta UNIR tem dedicado esforços para superar as dificuldades institucionais que se apresentam diariamente, especialmente quanto ao nosso quadro efetivo, que conta com um número de servidores menor do que o necessário para o pleno atendimento às demandas da sociedade rondoniense. Salientamos que a atual gestão, iniciada em novembro de 2020, estabeleceu diálogo constante e produtivo, tanto por meio de protocolos de documentos oficiais quanto por reuniões presenciais, com o Ministério da Educação (MEC) na busca por códigos de vagas que possibilitarão reforço na qualidade dos serviços ofertados. No entanto, embora ainda não tenhamos alcançado de forma efetiva o aumento do número de servidores técnicos, o quadro de servidores da Ouvidoria recebeu reforço de equipe depois de iniciada a atual gestão. (Destacamos).*

Com relação à capacitação da equipe, há bastante espaço para melhorias. Verificou-se que uma das servidoras já concluiu a certificação de 160 horas ofertada pela OGU por intermédio da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Também realizou capacitação na Plataforma Fala.BR, gestão em ouvidoria, participou de webinários sobre o tema de ouvidoria e está realizando a Pós-Graduação em Ouvidoria Pública/OGU. As demais servidoras, apesar de terem sido designadas para a UA recentemente, devem ser contempladas em breve com capacitações que se encontram em planejamento pela direção da UA, conforme resposta adiante:

*A Ouvidoria tem estimulado a participação das servidoras em capacitações, uma vez que não há um programa específico e regular para esse fim. Estaremos solicitando (sic) à unidade de gestão de pessoas a contratação de capacitação voltada especificamente para a Ouvidoria.*

No que tange à adequabilidade e suficiência da infraestrutura de equipamentos e mobiliário, ambas foram reportadas pela UA como insuficientes. Acrescentou-se que, no momento, isso não se constitui em problema porque toda a equipe está trabalhando de forma remota, em virtude da pandemia da Covid-19, entretanto, no retorno às atividades presenciais, essas questões terão de ser equacionadas. Assim, é oportuno citar as respostas da Unidade ao Questionário:

*Considerando que a lotação de servidoras com dedicação integral às atividades de Ouvidoria ocorreu no período de pandemia, dispomos atualmente de uma estrutura que não será suficiente quando todas as servidoras retornarem ao trabalho presencial, entretanto, temos buscado junto à Reitoria a disponibilização de condições para atuação da unidade, o que, na medida do possível, tem sido atendido.*

*Equipamentos: ainda são insuficientes pois faltam: 02 (dois) computadores completos e uma impressora (que não têm feito falta, pois em razão da pandemia com trabalho remoto, têm sido utilizados os equipamentos pessoais); uma fragmentadora de papel; e um armário com chave. (Destaque do original).*

Quanto ao planejamento das atividades da UA, de fato, não se elaborou, ainda, um plano anual de trabalho ou algo equivalente, existindo apenas um plano de ação relativo à divulgação da Carta de Serviços, formulação de consultas e formação do conselho de usuário. Desse modo, a divisão de trabalho é realizada diariamente, com base na demanda de curtíssimo prazo. Nesse sentido, em resposta ao Questionário, foi-nos informado que:

*Há um plano de ação anual relacionado às metas do PDI, mas não foi formalizado um plano de trabalho anual, apenas há o plano de trabalho elaborado para atender à CGU em relação à divulgação da carta de serviços, formulação de consultas e formação dos conselhos de usuários. A Ouvidoria elaborou relatórios anuais de 2016 a 2020 com dados extraídos do Painel Resolveu? (Destacamos).*

*As metas de trabalho são definidas diariamente: todos os dias os analistas recebem a distribuição, em que é definida uma quantidade de manifestações para cada um, sempre com base no quantitativo de manifestações recebidas no dia anterior.*

Convém esclarecer que, no âmbito do Poder Executivo federal, tenha sido instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), por meio do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e estabelecido "(...) orientações para o exercício das competências" desse Sistema (Portaria nº 581, de 9 de março de 2021), não há previsão específica para que as unidades desse Sistema elaborem, anualmente, plano de trabalho e plano de capacitação. Há, porém, previsão para elaboração de relatório anual de gestão por cada unidade (artigo 7º, inciso XVII, da Portaria nº 581/2021) e produção de relatórios temáticos e informações estratégicas (artigos 51, 53 e 54 da

Portaria nº 581/2021), evidenciando a necessidade do planejamento de suas ações para fazer frente a todas as suas competências e atividades.

Com relação à ausência de instrumentos de planejamentos, convém esclarecer que este é um princípio (planejamento) que rege a Administração Pública Federal pelo menos desde a década de 1960 (art. 6º, inciso I, do Decreto-Lei nº 200/67). Sobre capacitação da equipe, importa informar que o Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, dispôs que cada órgão e entidade do Poder Executivo federal deve elaborar um Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP, anualmente. Assim, o plano dessa UA deverá ser integrado ao da UNIR.

## A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- I. Internet, representada pelo próprio Sistema Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial, mediante agendamento em virtude de ainda vivermos a pandemia de Covid-19;
- IV. atendimento telefônico.

Na página inicial da UA há um menu de “Atendimento da Ouvidoria” que informa ao cidadão/cidadã as opções e caminhos para realizar suas manifestações, bem como o fluxo da manifestação até o retorno da resposta, conforme Figura 3 a seguir:

**FIGURA 3 – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O ATENDIMENTO PELA UNIDADE DE OUVIDORIA DA UNIR**

The screenshot displays the homepage of the Ouvidoria (Ombudsman) unit at UNIR. The header features the title 'Ouvidoria' and a 'Fluxo de Atendimento da Ouvidoria' section. Below the header, there are several key sections: 'Links' with buttons for 'Fala.BR', 'Acesso à Informação', 'Serviço de Informação ao Cidadão', 'Portal da Transparência', and 'Carta de Serviços ao Usuário'; 'Atendimento da Ouvidoria' with a 'Comunicado de Atendimento da Ouvidoria' and a welcome message; and an 'Agenda' section for the month of September 2021. At the bottom, a horizontal menu contains six colored buttons: 'DENÚNCIA' (red), 'ELOGIO' (purple), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'SOLICITAÇÃO' (green), 'SUGESTÃO' (yellow), and 'SIMPLIFIQUE' (blue).

Fonte: <<https://ouvidoria.unir.br/homepage>>



Com relação especificamente ao atendimento presencial, informe-se que, devido à pandemia de Covid-19, essa modalidade deve ocorrer mediante agendamento, vez que a equipe da UA segue em trabalho remoto. Isso pode ser realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Já o atendimento telefônico ocorre nos mesmos dias e horários.

Ainda sobre o atendimento presencial, cabe explicar que a UA se encontra localizada na sede administrativa da UNIR, no centro de Porto Velho (RO), sendo que o campus se situa na Rodovia BR-364, a aproximadamente 12 quilômetros de distância. Além disso, a Universidade conta com outros sete campi no interior do Estado, nas cidades de: Ariquemes, Cacoal, Guajará- Mirim, Ji-Paraná, Presidente Médici, Rolim de Moura e Vilhena. Não há atendimento presencial no interior do Estado; nesses casos, é recomendado registrar a manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR, conforme resposta da UA, a saber:

*O atendimento presencial é feito somente na unidade em Porto Velho, não havendo descentralização desse tipo de atendimento, sendo sempre recomendado às demais unidades que oriente o manifestante a utilizar o Fala.BR para registrar sua manifestação. Atualmente é solicitado o agendamento por e-mail para atendimento presencial.*

Quanto à divulgação dos serviços de ouvidoria nas próprias instalações da UNIR, considerando que a maior demanda da UA advém do público interno, não foram colocados banners, nem qualquer outro tipo de informe afixado nas instalações de bibliotecas, restaurantes universitários/lanchonetes e corredores de sala de aula. Também não se fez, até o momento, divulgação desse canal junto aos campi interioranos, conforme indica a seguinte manifestação da Unidade:

A Ouvidoria não tem realizado campanhas no interior, entretanto, tem realizado reuniões com os diretores de núcleos/Porto Velho e campi/interior para discutir ações voltadas para elaboração da carta de serviços e das consultas ao conselho de usuários, bem como solicitar a contribuição desses gestores no engajamento de conselheiros.

Desse modo, constata-se que a UA disponibiliza variados canais de atendimento à sociedade, no entanto, considerando o perfil da maioria dos demandantes desse serviço, que é a própria comunidade universitária, falta uma divulgação interna dos serviços de ouvidoria.

## A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria relacionadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, desse modo, ao disposto no artigo 16 do referido normativo.

A Unidade informou que não dispõe de sistema próprio para recepção e tratamento de manifestações de ouvidoria, nem utiliza outros painéis diferentes do “Painel Resolveu?”. Assim, apontou o uso dos seguintes sistemas:

- a) **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**: utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas da UNIR, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.
- b) **Sistema de Gestão de Pessoas (SIGPE)**: utilizado para consultas, considerando que a maior parte da clientela da UA é composta por servidores da UNIR.

Ressalvou, por oportuno, que necessitará de acesso ao Sistema SIGAA “(...) para identificação de vínculo de alunos, cursos, disciplinas, entre outras informações, também no módulo consulta para direcionar melhor as manifestações recebidas.” Mas até o momento não há habilitação das servidoras nestes sistemas.

O intercâmbio de informações entre a plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente, ou seja, a UA ainda não utiliza a funcionalidade “tramitação”. Justificou que isso se deve às muitas dúvidas quanto a essa operação, de modo que a equipe está aprendendo no módulo de treinamento, primeiro. Internamente, esclareceu que utiliza planilhas de Excel e Word “(...) como suporte ao acompanhamento das tramitações para outras unidades e controle das respostas enviadas aos manifestantes.”

Com relação a possíveis novas funcionalidades que, se acrescentadas à plataforma Fala.BR, poderiam melhorar o trabalho da UA foi sugerido: “*Divulgar na estatística um resumo do teor da manifestação, bem como melhorar a busca das manifestações.*”

Sendo assim, portanto, conclui-se que há necessário de aprimorar as habilidades da equipe para operar a plataforma Fala.BR em toda sua potencialidade, incluindo-se o módulo de triagem e tramitação, bem como promover a habilitação das servidoras da UA nos sistemas internos da UNIR que sejam úteis para as operações cotidianas da Unidade.

## **A.7 Fluxo Interno de Tratamento**

Quanto à organização do fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, a Unidade, informou-se que “Não há normativo interno para esse fim, apenas recomendação por e-mail para as unidades orientarem o registro no Fala.BR ou encaminhar a manifestação imediatamente após o recebimento para a Ouvidoria.” Acrescente-se que, uma vez que lhe acorra demanda dentro da Plataforma Fala.BR, a UA precisará recolher informações de outras áreas da UNIR, de modo que se revela desejável a elaboração de um fluxo e sua respectiva comunicação aos gestores internos, assim todos conhecerão os prazos e as obrigações no processo de interlocução com a sociedade via ouvidoria.

Relativamente ao passo a passo das manifestações dentro da UA, foi informado que todas se iniciam a partir do registro na Plataforma Fala.BR, inclusive as geradas internamente, ou seja, interpostas por servidores da Universidade. Após, as providências serão adotadas em conformidade com o tipo de manifestação. Assim, de acordo com as respostas da UA ao Questionário de levantamento de informações:

*1) Denúncia – há o recebimento por uma servidora que está designada para essa tarefa, extrai-se um resumo da manifestação pseudonimizando-a, faz-se uma análise de aptidão. Em caso positivo, após o registro no controle, formaliza-se um processo no SEI e encaminha-o para a Reitora autorizar a remessa do processo para a Corregedoria se manifestar a respeito do juízo de admissibilidade para apuração da denúncia.*

A UA acrescenta que, nos casos de denúncia de condutas tais como: assédio moral e sexual os processos são direcionados para a Reitora/UNIR, que os destina à Comissão de Ética. Se a denúncia for considerada inapta, solicita-se complementação de informações e, conforme as circunstâncias, neste momento é solicitada a autorização para liberação da identificação para fins de apuração. No entanto, na maioria dos casos, aguarda-se a manifestação da Corregedoria solicitando essa permissão.

Informou, ainda, que se a denúncia se referir a situações que podem ser apuradas diretamente junto às unidades apontadas na manifestação, a chefia da respectiva unidade interna é demandada para identificar as razões dos fatos narrados, o que é vedado pelo artigo 17 da Portaria CGU nº 581/2021, descrita 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.*

Uma vez consideradas aptas, uma resposta conclusiva é formulada ao denunciante e o processo é remetido para apuração pela Corregedoria ou Comissão de Ética. As denúncias tidas como inaptas, “mais raras”, segundo a UA, são justificadas e respondidas conclusivamente ao demandante. “Após a conclusão da apuração a manifestação é reaberta para registro da conclusão do procedimento apuratório.”

Para as demais modalidades de manifestação, tem-se:

- 1) Elogio - são recebidos, incluídos no banco de controle de manifestação, encaminhados ao agente público que prestou o atendimento e às respectivas chefias imediatas para conhecimento, bem como à unidade de pessoal para registro nos casos em que são mencionados os servidores no elogio.*
- 2) Reclamação – após o registro no controle, de modo geral, são encaminhadas às autoridades/unidades competentes pela prestação do atendimento ou serviço para manifestação visando solucionar a situação, solicitando-se que seja respondida com a decisão administrativa final ou justificativa para o não atendimento. Quando não há resposta satisfatória encaminha-se às unidades de apuração, conforme o caso.*
- 3) Comunicação – após o registro no controle, dependendo do teor, encaminha-se para apuração ou para a unidade competente. Em geral as manifestações registradas como comunicação se referem a reclamação ou denúncia. (Ressalve-se aqui que nem sempre se trata de irregularidade, por isso não necessariamente a manifestação segue para apuração).*
- 4) Solicitação – após o recebimento, registra-se no controle, encaminha-se para a Unidade responsável para atender a demanda e envio da resposta ao usuário.*
- 5) Sugestão – após o recebimento, encaminha-se para a autoridade/unidade pelo atendimento ou serviço para avaliar a pertinência de acatamento da sugestão, solicitando que seja respondida de forma clara a possibilidade de atendimento.*
- 6) Simplifique – após o registro, encaminha-se para a unidade responsável pelo serviço para conhecimento e verificação sobre a possibilidade de mudança no procedimento cuja simplificação foi proposta. Pede-se respostas em linguagem simples e compreensível.*

Nota-se que, ressalvadas as denúncias e comunicações, os procedimentos descritos pela UA estão de acordo com as orientações expedidas pela CGU na Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, mormente aqueles dispostos nos artigos 12 a 16. Ressalvando-se que o conjunto de análises de casos concretos será apresentado, por amostragem, na segunda parte deste Relatório.

No que tange ao relacionamento da UA com suas contrapartes internas à Universidade, a ouvidora-geral declarou que, “como regra geral”, as unidades demandadas se apresentam receptivas e encaminham suas respostas tempestivamente. Citou como exemplos desse bom relacionamento a Reitoria, a Vice-Reitoria, a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Procuradoria Federal, que são, inclusive, as mais demandadas para encaminhamento de manifestações.

## A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

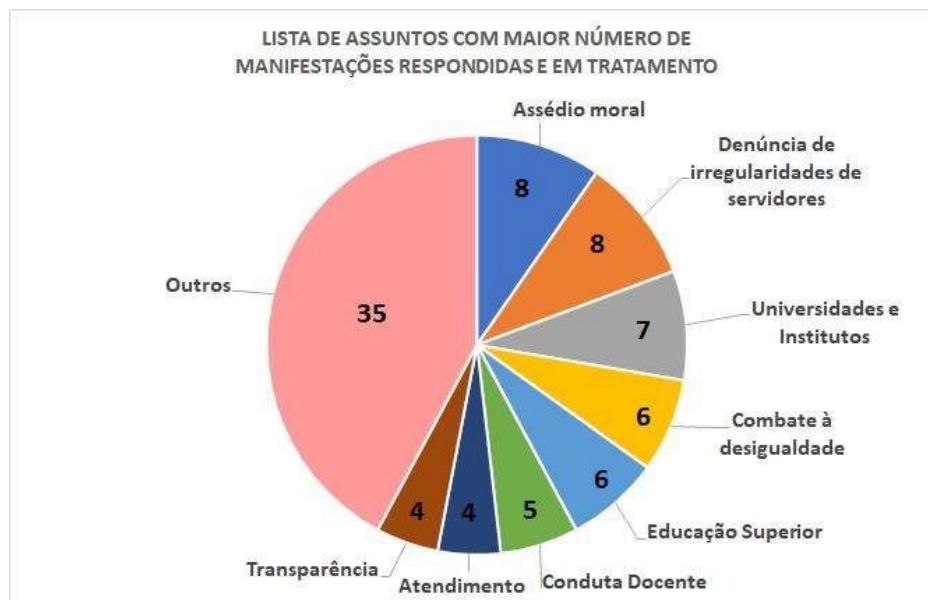
Com relação ao cumprimento do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.719/2018, bem como do Decreto nº 10.153/2019, a Unidade declarou que se utiliza de mecanismos de pseudonimização, além de prover “(...) às unidades por onde tramitam os processos com identificação permitida sobre a responsabilidade pelo sigilo dos dados.” Para tanto, acrescenta, faz-se uso da “(...) opção apresentada no Fala.BR, no momento de exportar o arquivo em pdf tarjando ou suprimindo as informações, caso apresente informações no corpo do texto ou no anexos.”

Ressalte-se que a legislação de proteção de dados é recente e sua internalização e prática não pode se restringir às unidades da UNIR que lidam com o sistema de integridade pública. De fato, há necessidade de mapear todos os servidores e professores que lidam com dados pessoais de terceiros e indicar que façam as capacitações em LGPD existentes na Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, além de outras que venham a surgir e que se enquadrem dentro das disponibilidades orçamentárias da Instituição.

## A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

No período avaliado, que vai de 1º/06/2020 a 31/05/2021, os assuntos e respectivos quantitativos que foram alvos dos maiores números de manifestações junto à Unidade de Ouvidoria foram os seguintes:

**FIGURA 4 – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS JUNTO À UNIDADE DE OUVIDORIA DA UNIR**



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Nota-se, excluído o assunto “Outros”, a preponderância de manifestações que denunciam/comunicam a possível ocorrência de assédio moral nos ambientes da UNIR e supostas irregularidades cometidas por servidores da Instituição. Nesse sentido, não foram identificadas campanhas internas ou outras medidas de ouvidoria interna adotadas ou sugeridas pela Ouvidoria da UNIR no sentido de se criar uma cultura de redução e combate aos problemas diagnosticados.

Esclareça-se, por oportuno, que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, oferece instrumental para ações dessa natureza, conforme dispositivos a seguir. São atividades de ouvidoria, entre outras (art.7º):

*I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;*

*(...)*

*V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; (sublinhamos).*

*(...)*

*VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível; (sublinhamos).*

Ações de ouvidoria ativa, também disciplinadas pela referida Portaria, poderão ser úteis para prestar esclarecimentos gerais à comunidade acadêmica acerca das ações de ouvidoria, bem como para a realização de coleta de informações, execução de pesquisas e debate de temas/campanhas de temas de interesse latentes. Nesse ponto, convém citar o seguinte trecho sobre ações de ouvidoria ativa:

*Das ações de ouvidoria ativa*

*Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:*

*I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;*

*II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;*

Há, portanto, oportunidades e necessidades de melhorias na prestação de serviços da UNIR a partir do exame criterioso e analítico que a Unidade de Ouvidoria precisa produzir para os gestores da Instituição.

## A.10 Entidades Vinculadas

A UA não mantém nenhum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados em virtude não haver unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas.

## A.11 Carta de Serviços

Conforme o Guia Metodológico do Programa Gespublica (2014, p.14), a Carta de Serviços:

*(...) é o documento no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos-alvo e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos. A Carta permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu.*

A Carta de Serviços representa, portanto, mais um mecanismo de transparência na administração pública, além de demonstrar respeito ao cidadão e induzir, ao menos em tese, o avanço do controle social. Ou seja, reveste-se num instrumento fundamental para a participação cidadã e o aumento da transparência governamental.

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”.

Nesse sentido, a UA declarou que a periodicidade de atualização deste documento é anual e que, para sua elaboração, a Ouvidoria “(...) participa diretamente na interlocução com os gestores, em razão da exigência de publicação da carta de serviços no portal Gov.BR está em fase de transição do modelo antigo para o novo formato, sendo que alguns serviços já estão cadastrados naquele portal, com participação direta da Ouvidoria.” Em pesquisa ao portal da UNIR foi localizada a Carta de Serviços, datada de 2019, no seguinte endereço: <https://www.unir.br/downloads/carta.pdf>.

## A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Conquanto não seja objeto deste trabalho, importa informar que a UA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

## A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Na apresentação realizada pela Unidade de Ouvidoria por ocasião da abertura dos trabalhos, em 1º de outubro de 2021, a senhora ouvidora relacionou um conjunto de ações que planeja executar com vistas ao aprimoramento dos serviços, a saber:

- a) Adotar programa de capacitação continuada para servidores lotados na unidade;
- b) Realizar campanha para a comunidade acadêmica (alunos, docentes e técnicos) sobre as atribuições da Ouvidoria;
- c) Melhorar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria nos locais de maior fluxo de usuários;

- d) Oferecer melhores subsídios para a tomada de decisão dos gestores da Universidade;
- e) Apresentar, formalmente, a Ouvidoria à comunidade acadêmica, informando como é realizado o processamento das manifestações;
- f) Propor que a CGU realize diálogo com gestores/UNIR e Reitoria para esclarecimento sobre as ações de mediação que podem ser desenvolvidas com a Ouvidoria;
- g) Ampliar a interação com as áreas internas para estabelecer a cultura de reflexão sobre os níveis de efetividade dos serviços prestados.

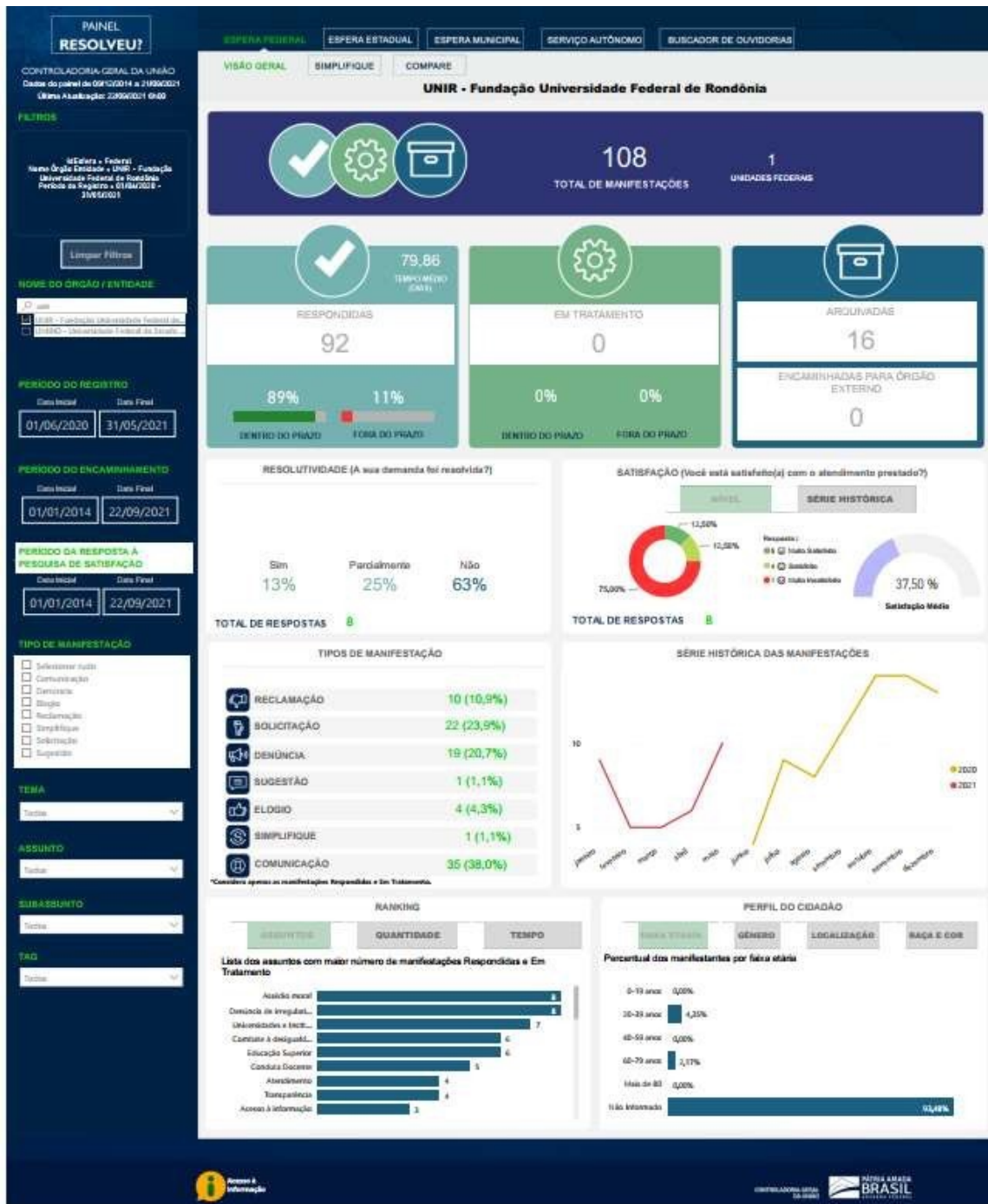
Portanto, embora a UA não disponha de um planejamento anual de trabalho, conforme já informado neste Relatório, a gestora se mostrou ciente e interessada em adotar as medidas necessárias para o aprimoramento dos serviços de ouvidoria.

#### **A.14 Dados do Painel Resolveu?**

A Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU) criou o **Painel Resolveu?**, que se constitui num recurso tecnológico e de gestão para pesquisa e comparação de indicadores, onde estão reunidas informações sobre os diversos tipos de manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação. Essa massa de informações adentra diariamente nas unidades de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR e pode ser acessado no endereço: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

A Figura 5, adiante apresenta os indicadores de ouvidoria da UNIR para o período definido para a presente avaliação, qual seja, de 1º de junho de 2020 a 31 de maio de 2021.

FIGURA 5 – INDICADORES DE OUVIDORIA DA UNIR



Fonte: <<http://painel.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>

Esclareça-se que esses dados estatísticos foram extraídos diretamente do próprio **Painel Resolveu?**, de modo que é desnecessário realizar quaisquer comparativos entre estes e os indicadores trazidos pela UA no seu Relatório de Ouvidoria 2019.



## APÊNDICE B • Relato de Análise da Amostra

O objetivo deste relato é apresentar os resultados alcançados com a análise das 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria ingressadas na Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR no período previamente definido. A amostra foi recolhida da Plataforma Fala.BR e o detalhamento se encontra no item B. I.

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A Controladoria-Geral da União (CGU) estabeleceu que a amostragem estatística seria colhida, num total de 100 (cem), dentre aquelas que foram registradas no sistema Fala.BR no período de **01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021**. No presente caso, porém, identificou-se apenas 92 (noventa e duas) manifestações, pelo que se decidiu examinar todas elas, portanto a análise tornou-se censitária. Com isso, chegou-se à seguinte distribuição:

**TABELA 2 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

| TIPO        | QUANTIDADE |
|-------------|------------|
| Comunicação | 35         |
| Denúncia    | 19         |
| Elogio      | 04         |
| Reclamação  | 10         |
| Simplifique | 01         |
| Solicitação | 22         |
| Sugestão    | 01         |
| Total       | 92         |

Fonte: Elaborado pela equipe CGU/RO

Essas manifestações foram, então, reunidas numa única planilha que contém os seguintes campos:

- Tipo de Manifestação
- NUP
- Assunto
- Descrição da Manifestação
- Descrição da Resposta
- Campo para informar se está dentro ou fora do prazo
- Treze questões a serem respondidas pelo auditor CGU
- Avaliação, pelo auditor CGU, do tratamento em cada manifestação
- Justificativa, pelo auditor CGU, da classificação da avaliação

Desse modo, para cada uma das 92 (noventa e duas) manifestações (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão) respondeu às questões que serão apresentadas na sequência e, ao final, à luz da legislação pertinente, classificou cada uma como “adequada” ou “inadequada” ou “parcialmente adequada”, anotando-se a respectiva “justificativa”.

Acrescente-se que a avaliação foi realizada a partir da observância das quatro dimensões apresentadas a seguir, tendo por objetivo mapear a atuação da Unidade de Ouvidoria no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.Br. Esse procedimento, vale dizer, permitirá à CGU identificar possíveis boas práticas, para disseminá-las na Rede de Ouvidorias, bem como apontar eventual necessidade de correções. As quatro dimensões são:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16, da Lei nº 13.460/2017, e ao art. 12 da Portaria 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 na Plataforma Fala.Br, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que respondem a pesquisa, é importante analisar, 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 artigo 3º, do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Por esse regramento, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no sistema Fala.Br em conformidade com a 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:** são avaliados aqui os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Também, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria nº 581/2021 dispõem nos seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento previsto nos artigos 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Assim, o que respalda a avaliação final da CGU sobre o tratamento dado pela Unidade de Ouvidoria a cada manifestação é a resposta a cada uma das seguintes 13 (treze) perguntas:

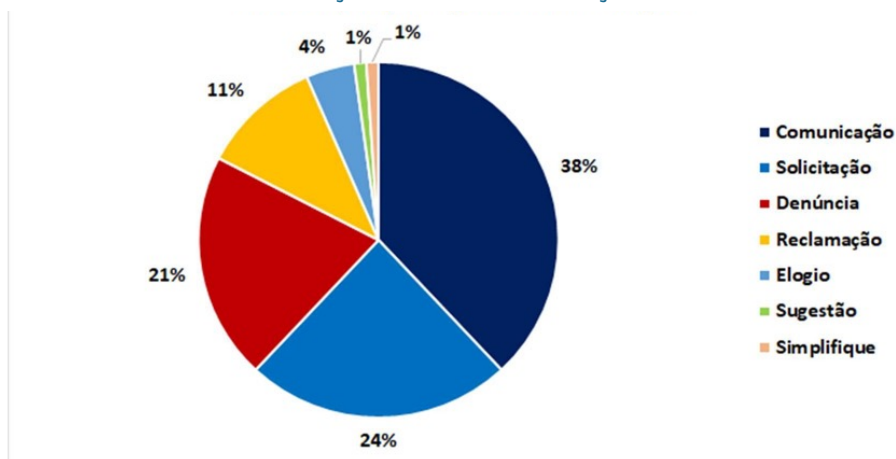
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o (a) cidadão (ã) ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?

4. A manifestação foi classificada corretamente quanto ao tipo?
5. As informações contidas na resposta da Unidade de Ouvidoria foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.Br seria responsável pelo tema?
7. A resposta da “Comunicação” contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da “Denúncia” contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
9. A resposta da “Reclamação” prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da “Solicitação” de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da “Sugestão” contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do “Elogio” informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do “Simplifique” seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Apresentação dos Resultados

Após analisar as 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria endereçadas para a UNIR no período de 1º de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, verificou-se que a distribuição por tipo de manifestação se deu conforme a Figura 6 a seguir:

**FIGURA 6 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**



Fonte: Elaborada pela equipe da CGUI/RO, com dados do Painel Resolveu? disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Nota-se, portanto, que a maioria das manifestações registradas pela UA foram classificadas como “Comunicação”, correspondendo a 38% do total. Observando-se o teor de cada manifestação, cujo resumo se encontra na Tabela 3 na sequência deste Relatório, percebe-se que são, majoritariamente, denúncias e, em segundo lugar, reclamações. Em conformidade com os artigos 19, inciso II, e 21, da Portaria CGU nº 581/2021, no caso de reclamação, deve-se analisar os fatos apontados e fornecer resposta conclusiva e objetiva ao cidadão; para as denúncias, inicialmente dispensa-se a resposta conclusiva, porém a Unidade de Ouvidoria deve enviá-la para apuração ou, no caso de arquivamento, informar os motivos dessa decisão, procedimentos esses que foram, em geral, adotados pela Ouvidoria.

O tipo “Solicitação” apresentou o segundo maior quantitativo de registros, com 24%. Houve, inclusive, manifestação que deveria ter sido direcionada para outro órgão, como no caso do NUP nº 23546.XXXX08/2020-12. De fato, tratava-se de situação referente a bloqueio de pagamento do Auxílio Emergencial e deveria ter sido encaminhada para o Ministério da Cidadania, para análise e resposta à cidadã demandante – isso não foi feito. Entretanto, no conjunto, o tratamento das “Solicitações” foi adequado.

“Denúncia” foi a terceira tipologia mais registrada pela Ouvidoria, com 21%, e em geral o tratamento também foi adequado. Todavia, há duas observações aqui: primeira, se a Unidade de Ouvidoria tivesse promovida a adequação da tipologia nos casos em que isso era necessário, o tipo “Denúncia” certamente ter-se-ia constituído no maior quantitativo de registro e isso pode ser visto claramente na Tabela 3, que virá mais adiante. Segundo, embora a Ouvidoria tenha cumprido o ritual de solicitar as apurações às unidades internas/UNIR, não é possível, no presente trabalho, avaliar se isso realmente ocorreu, uma vez que a Ouvidoria não utiliza o Módulo de Triage e Tratamento da Plataforma Fala.BR, que possui funcionalidade para registro da resolutividade da demanda. Para tanto, faz-se necessário uma análise de efetividade nas demais unidades de integridade da Universidade (corregedoria, comissão de ética pública, auditoria interna, comissão de processo administrativo disciplinar), o que não é escopo do presente trabalho.

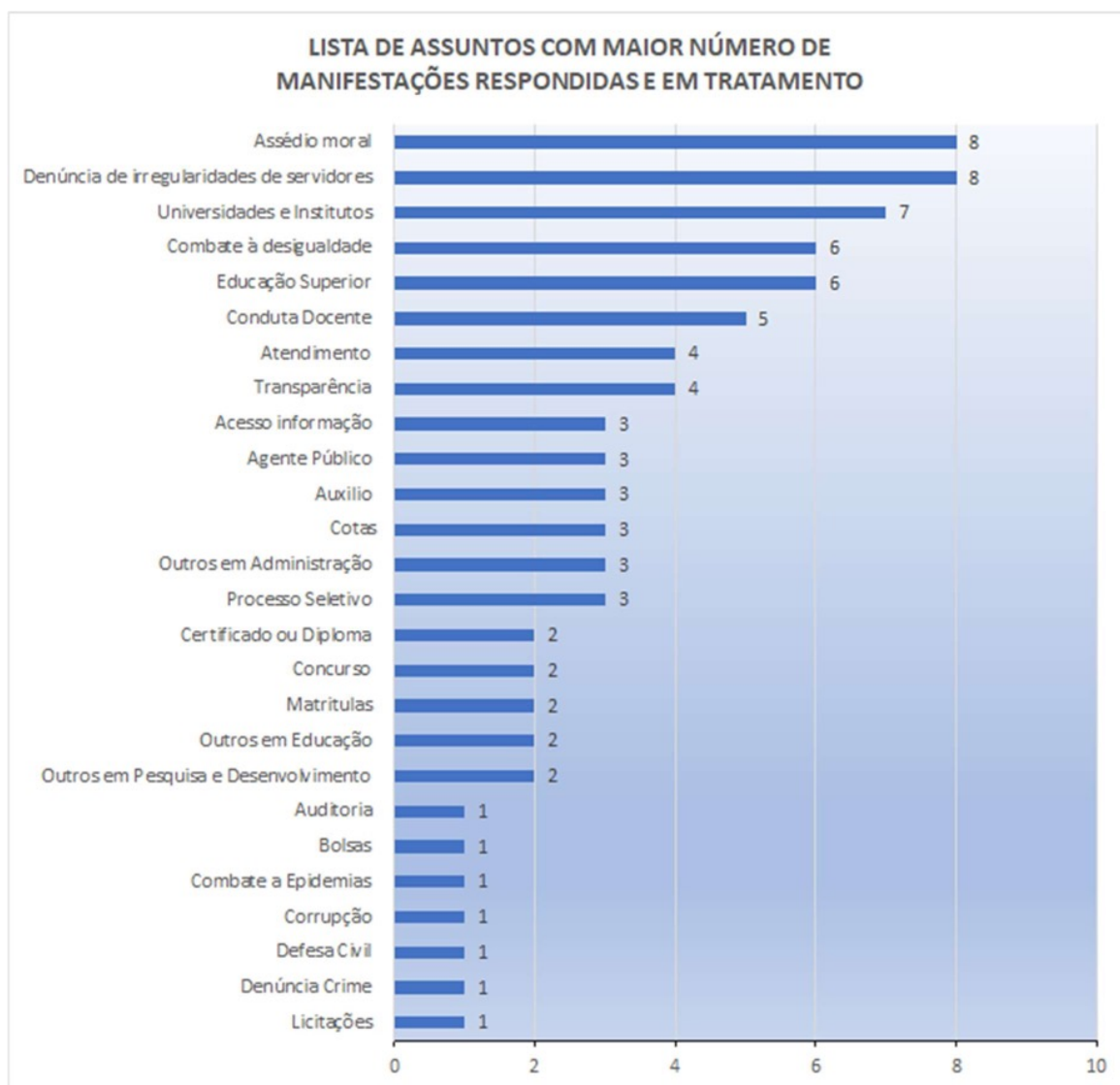
“Elogio”, “Reclamação”, “Simplifique” e “Sugestão” somaram juntos 17% das 92 (noventa e duas) manifestações e, em sua maioria, foram tratadas de modo adequado. Ressalte-se, porém, que o registro de “Simplifique” NUP nº 23546.XXXX62/2020-27, é, na verdade, uma sugestão de bonificação para estudantes de nível médio de Rondônia terem alguma chance de ingresso nos cursos de graduação da UNIR, considerando o nível da concorrência. De forma semelhante, a “Sugestão” NUP nº 23546.XXXX15/2021-57 é uma solicitação de auditoria nas taxas de ingresso e de evasão da própria Universidade. Em ambos os casos, a Unidade de Ouvidoria deu o tratamento adequado, contudo deveria ter promovido a adequação da tipologia, conforme indicado pela 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.*

Na sequência, a Figura 7 apresentará uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra<sup>2</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.Br divididos por tipo de manifestação e, em seguida, encontra-se a Tabela 3 com um breve teor das manifestações. Após, serão tecidas algumas considerações que a CGU julga oportunas para que a Unidade de Ouvidoria/UNIR avalie, em conjunta com a direção da Instituição, possíveis ações de melhoria.

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.

**FIGURA 7 - LISTA DE TODOS OS ASSUNTOS IDENTIFICADOS NAS MANIFESTAÇÕES ANALISADAS**



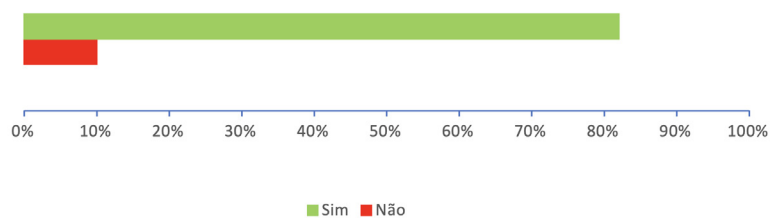
Fonte: Elaborada pela equipe da CGU/RO, com dados do Painel Resolveu? disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Conforme mencionado no início do presente trabalho (resumo), para cada uma das 92 (noventa e duas) manifestações foi aplicado um conjunto de 13 (treze) questões para, ao final, concluir-se pela adequação, inadequação ou adequação parcial do tratamento dado pela Unidade de Ouvidoria (UA). Dado a especificidade das perguntas, algumas comportarão os descritores nulo ou não (Nulo) ou Não Avaliado (N/A), o que significa, respectivamente, inexistência de informação para a manifestação ou que, de fato, o referido questionamento não se aplica à demanda sob exame.

A seguir, serão apresentados todos os gráficos com as devidas explicações:

### FIGURA 8 – GRÁFICO DA PERGUNTA 1

Pergunta 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?

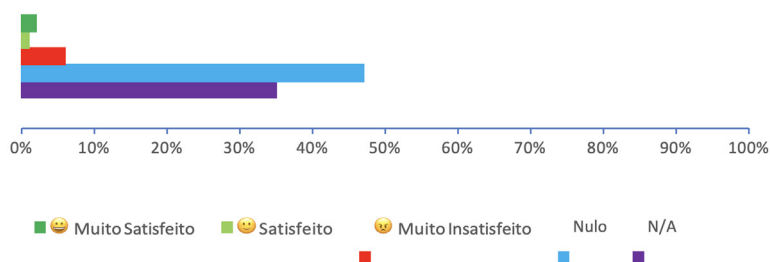


Fonte: Elaborado pela CGU

A análise combinada do gráfico referente à questão 1 com as respectivas estatísticas encontradas na planilha resultante da aplicação do questionário evidenciou que, das 92 (noventa e duas) manifestações, 10 (dez) foram respondidas fora do prazo pela UNIR. Chamou a atenção da equipe o fato de que 7 (sete) das não respondidas tempestivamente foram classificadas como denúncias, o que pode indicar a necessidade de aprimorar o fluxo de apuração de denúncia.

### FIGURA 9 – GRÁFICO DA PERGUNTA 2

Pergunta 2. O usuário ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

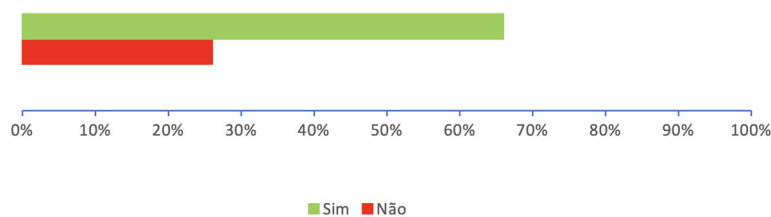


Fonte: Elaborado pela CGU

A questão 2 procura captar a satisfação/insatisfação do(a) cidadão(ã) quanto ao atendimento recebido. No gráfico acima nota-se que apenas 9 (nove) pessoas responderam à enquete, o que corresponde a menos de 10%.

### FIGURA 10 – GRÁFICO DA PERGUNTA 3

Pergunta 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?

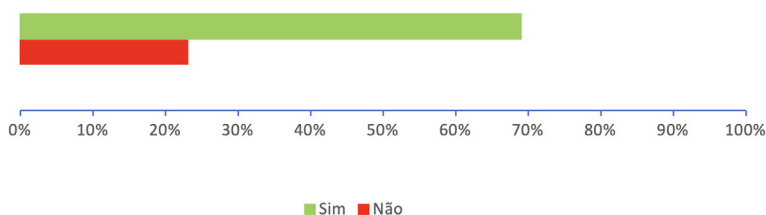


Fonte: Elaborado pela CGU

Relativamente ao gráfico da questão 3, constatou-se que em 26 (vinte e seis) das 92 (noventa e duas) manifestações o preenchimento do campo “Assunto” poderia ter sido alterado pela UA, readequando-o, de modo a gerar uma uniformidade de nomenclatura para assuntos similares. Essa possibilidade, aliás, está prevista no manual da Plataforma Fala.Br. Exemplos são as manifestações de números: 23546.XXXX35/2020-03 e 23546.XXXX92/2020-69 (assunto: universidades e institutos); 23546.XXXX00/2020-00 (outros segurança e ordem pública); 23546.XXXX22/2020-00 (norma e fiscalização); e 23546.XXXX04/2020-00 (defesa civil). Todos eles contêm o mesmo tipo de assunto, ou seja, informam a suposta ausência de falta de proteção contra incêndios no campus central da UNIR. Portanto, é razoável, doravante, que se promova a readequação.

**FIGURA 11 – GRÁFICO DA PERGUNTA 4**

Pergunta 4. A manifestação foi classificada corretamente?

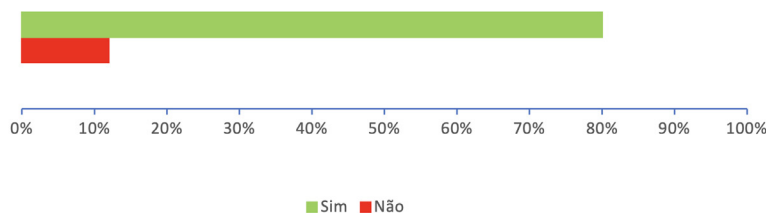


Fonte: Elaborado pela CGU

Vinte e três das 92 (noventa e duas) manifestações analisadas foram consideradas pela CGU como classificadas incorretamente. São exemplos disso as manifestações de números: 23546.XXXX35/2020-03 (solicitação) e 23546.XXXX92/2020-69 (reclamação); 23546.XXXX00/2020-00 (denúncia); 23546.XXXX22/2020-00 (comunicação); e 23546.XXXX04/2020-00 (denúncia). Todas elas se referem ao mesmo problema: a falta de proteção contra incêndio no campus central da UNIR, portanto caberia à UA promover a readequação do tipo de manifestação, seguindo os conceitos esboçados no artigo 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

**FIGURA 12 – GRÁFICO DA PERGUNTA 5**

Pergunta 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

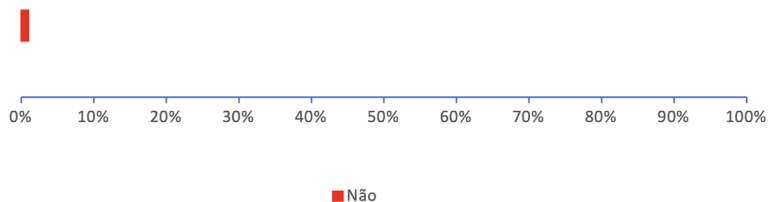


Fonte: Elaborado pela CGU

Com relação à questão 5, o gráfico indica que, majoritariamente, a UA conseguiu responder às demandas de forma clara, conciso e objetiva. Das 92 (noventa e duas) questões, 80 (oitenta) receberam essa avaliação, o que corresponde a 87%.

**FIGURA 13 – GRÁFICO DA PERGUNTA 6**

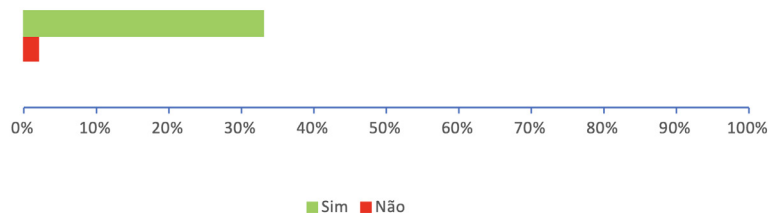
Pergunta 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



Quanto à questão 6, em geral, verificou-se que as demandas registradas eram, efetivamente, endereçadas à UNIR, de modo que eram sim de sua competência e foram tratadas a contento. Contudo, duas exceções foram observadas, a saber: (i) a sugestão 23546.XXXX15/2021-57, em que o(a) cidadão/ã propôs a realização de uma auditoria na própria Universidade e a ouvidoria não repassou nem a seu ministério supervisor – no caso o Ministério da Educação –, nem à própria CGU, como órgão de controle interno do poder Executivo; (ii) o registro nº 23546.XXXX08/2020-12, que trata do bloqueio de auxílio emergencial, não foi encaminhado para a Ouvidoria do Ministério da Cidadania, que seria competente para trata-lo. Reforça-se, contudo, que se trata de apenas uma situação, portanto pontual, sendo desnecessário, por ora, emitir recomendação.

**FIGURA 14 – GRÁFICO DA PERGUNTA 7**

Pergunta 7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

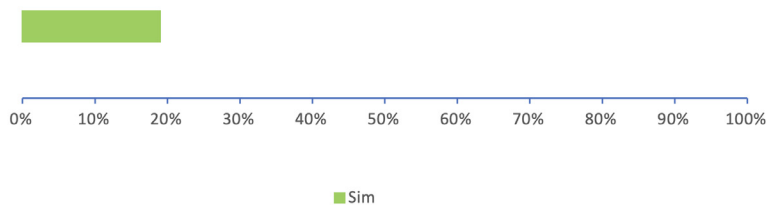


Fonte: Elaborado pela CGU

Em geral, a UA respondeu às manifestações do tipo “Comunicação” adequadamente, alcançando 94% de alinhamento ao comportamento esperado. Ou seja, tem-se aqui uma situação de normalidade.

**FIGURA 15 – GRÁFICO DA PERGUNTA 8**

Pergunta 8. A resposta da D enúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



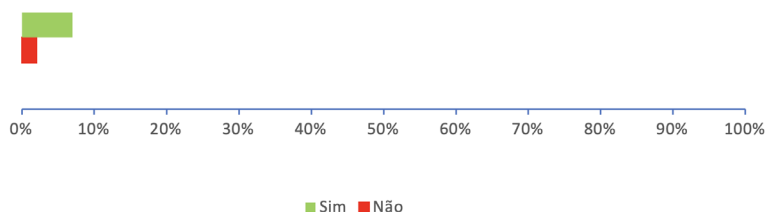
Fonte: Elaborado pela CGU



Na questão 8, referente às 19 (dezenove) manifestações do tipo “Denúncia” registradas, constatou-se que a UA adotou as providências esperadas para cada caso, evidenciando-se uma atuação regular. Ressalve-se, porém, que o presente trabalho não avaliou o funcionamento das demais instâncias de integridade (corregedoria e comissão de ética, por exemplos), por isso não é possível fazer qualquer afirmação sobre o processo apuratório de denúncias no escopo deste relatório.

#### FIGURA 16 – GRÁFICO DA PERGUNTA 9

Pergunta 9. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

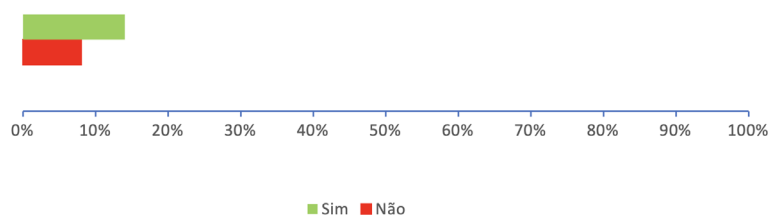


Fonte: Elaborado pela CGU

Relativamente às “Reclamações”, a UA prestou os devidos esclarecimentos aos demandantes em 78% dos casos, vislumbrando-se oportunidade de melhoria. Um exemplo disso é Reclamação nº 23546.XXXX23/2021-68. Nela, respondeu-se ao/a cidadão/ã a questão não era de competência da área técnica para a qual foi encaminhada a manifestação, sem indicação da forma, meios e possibilidades de atendimento pela área técnica responsável. Assim, é fundamental observar que as respostas à sociedade devem ser da Instituição UNIR e não de uma área/departamento.

#### FIGURA 17 – GRÁFICO DA PERGUNTA 10

Pergunta 10. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



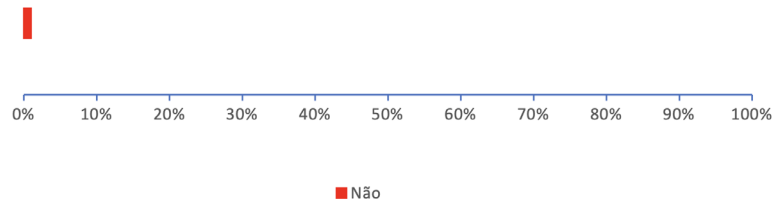
Fonte: Elaborado pela CGU

Na questão 10, referente às respostas a manifestação do tipo “Solicitação”, concluiu-se que em 36% das situações não foram dadas informações assertivas sobre as providências efetivamente adotadas ou não se justificou a impossibilidade de adotá-las. São exemplos disso os registros: 23546.XXXX57/2020-00 (auxílio estudantil – poderia ter prestado as informações gerais, mas não o fez); 23546.XXXX08/2020-12 (bloqueio de auxílio emergencial – deveria ter repassado a demanda para o Ministério da Cidadania, mas não o fez); 23546.XXXX03/2020-94 (atas das últimas três reuniões do Departamento de Ciências Jurídicas/UNIR – poderia ter atendido o pleito do cidadão, em vez de orientá-lo a registrar uma demanda de acesso à informação).

Desse modo, é necessário que a UA reavalie seus procedimentos internos no sentido de garantir à sociedade o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, que facilitem o exercício de direitos e a fruição de serviços públicos, previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Esse entendimento, vale dizer, encontra-se assentado na Portaria CGU nº 581, 9 de março de 2021, no seu artigo 6º, inciso III.

### FIGURA 18 – GRÁFICO DA PERGUNTA 11

Pergunta 11. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

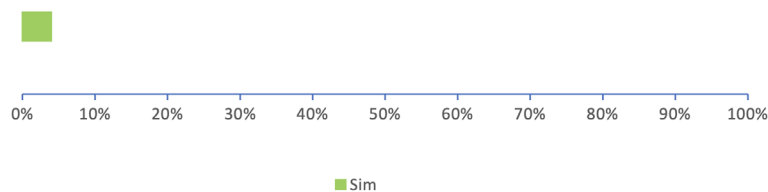


Fonte: Elaborado pela CGU

De toda a amostra analisada pela CGU, 92 (noventa e duas) manifestações conforme já informado, apenas uma foi registrada no tipo “Sugestão”, a de número 23546.XXXX15/2021-57. Nela, o cidadão/ã sugere a realização de uma auditoria na UNIR. Ocorre que, na avaliação da CGU, considerando o teor da manifestação, a Unidade de Ouvidoria (UA) deveria ter procedido em conformidade com os artigos 14 e 15 da Portaria CGU nº 581/2021, adequando o tipo para solicitação de providências e compartilhando-a com a ouvidoria de seu ministério supervisor, no caso o MEC. Por conseguinte, faz-se necessário que a UA reavalie seus procedimentos de classificação das manifestações à luz dos normativos pertinentes, de modo a adequá-los.

### FIGURA 19 – GRÁFICO DA PERGUNTA 12

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

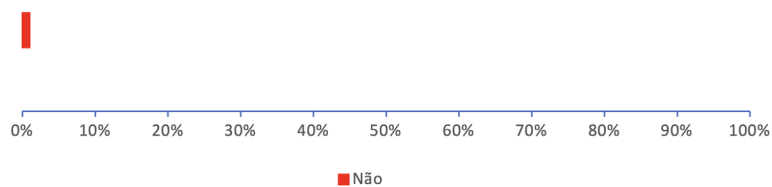


Fonte: Elaborado pela CGU

Acerca da questão 12, relativa às 4 (quatro) manifestações do tipo “Elogio” registradas, constatou-se que a UA adotou as providências e encaminhados esperados para cada caso, evidenciando-se uma atuação regular.

### FIGURA 20 – GRÁFICO DA PERGUNTA 13

Pergunta 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.



Fonte: Elaborado pela CGU

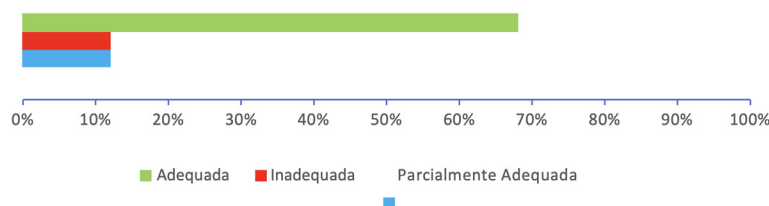
A questão 13 refere-se a uma manifestação do tipo “Simplifique” registrada pela UA, a de número 23546.XXXX62/2020-27. Importa esclarecer, todavia, que o cidadão, de fato, não propôs a simplificação de nenhum processo ou procedimento da UNIR. Na verdade, houve uma sugestão de criar alguma bonificação para estudantes do ensino básico de Rondônia no processo seletivo de ingresso a cursos de graduação dessa Universidade. Desse modo, o esperado é que a Unidade de Ouvidoria realizasse a adequação da tipologia, nos termos do art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, antes de tratá-la. Há, portanto, necessidade de revisão de procedimentos internos à UA.

Por último, como resultado geral da análise das respostas às 13 (treze) questões anteriores, bem como no tratamento técnico dado pela Unidade de Ouvidoria da UNIR a cada questão, a CGU procedeu à avaliação conclusiva referente à adequabilidade dos procedimentos de recebimento, análise e tratamento adotados pela UA. O seguinte gráfico apresenta os resultados:

### Avaliação da Resposta Conclusiva

### FIGURA 21 – GRÁFICO DA PERGUNTA 14

Pergunta 14. Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: Elaborado pela CGU

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.

Concluiu-se assim que o tratamento dispensado pela UA para as manifestações de ouvidoria recebidas pela UNIR é, em geral, adequado, o que se verificou em 68 (sessenta e oito) das 92 (noventa e duas) demandas examinadas na amostra. Isso corresponde a aproximadamente 74% de regularidade. As outras 24 manifestações foram classificadas meio a meio entre tratamento inadequado e parcialmente adequado, revelando, portanto, oportunidade de se promover melhorias nos procedimentos internos da Ouvidoria.

Por último, acrescenta-se que a lista contendo as 92 (noventa e duas) manifestações de ouvidoria analisadas, especificadas por tipo, incluindo a pergunta que configura a avaliação final, foi consolidada num documento denominado Análise Individual das Manifestações e encaminhado para a Unidade Avaliada. Note-se, porém, que não se trata de sugerir um padrão único de resposta às demandas de ouvidoria, mas sim uma contribuição com o fito de provocar reflexão e melhorias no tratamento de demandas realizado pela UA.

## APÊNDICE C • Análise das Manifestações da Unidade Avaliada

| ACHADOS   | RECOMENDAÇÕES   | MANIFESTAÇÃO DA UNIVERSIDADE  | ANÁLISE DA CGU   |
|---|---|---|--|
| 1. Inexistência de um plano anual de trabalho da Unidade de Ouvidoria   | I. Elaborar plano anual de trabalho de modo a gerar uma previsibilidade de ações; deve contemplar o planejamento de férias, licenças, atestados médicos e outras modalidades de afastamentos de servidores. | A unidade está concluindo um plano anual para atender o Monitoramento da Ouvidoria da UNIR, no contexto do MOUP, incluindo várias ações que contemplam a grande parte das questões apresentadas nas conclusões e recomendações. Há previsão de capacitações de pessoal da Ouvidoria, incluídas no Plano de Desenvolvimento de Pessoal-PDP elaborado pela DGP/PRAD. Disponível em <a href="https://dgp.unir.br/pagina/exibir/15181">https://dgp.unir.br/pagina/exibir/15181</a> . Entretanto, em razão de limitações orçamentárias, a unidade vem participando de eventos gratuitos de capacitação quando são disponibilizados.  | No endereço eletrônico informado pela Ouvidoria constam dois arquivos com o título "Levantamento PDP UNIR", sendo um relativo a 2021 e outro a 2022.<br><br>Foram identificadas propostas de capacitação em temas de interesse da Ouvidoria, tais como:<br><br>Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Ética, o que demonstra atitude positiva dessa Unidade Avaliada (UA) em treinar seus servidores. Quanto ao plano anual de trabalho, informou-se que se encontra em elaboração no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP). Assim, acolhe-se a manifestação quanto a capacitação, porém mantém-se o achado até que se apresente o plano anual de trabalho. |
| 2. Infraestrutura física insuficiente para o trabalho presencial  | II. Melhorar a infraestrutura da UA, incluindo as necessidades de equipamentos e mobiliário da unidade de ouvidoria no planejamento anual de aquisição de bens e serviços da Universidade.                  | Foi incluído no planejamento de aquisições de 2022 o pedido de equipamentos e mobiliário para suprir a demanda da unidade.  | Informou-se que as demandas da Ouvidoria/UNIR foram incluídas no planejamento de aquisições 2022. Diante disso, faz-se necessária a manutenção do apontamento para fins de monitoramento no Plano de Providências.   |
| 3. Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria<br><br>3.1 Descumprimento do prazo de respostas das demandas de ouvidoria<br><br>3.2 Inadequações no registro de assuntos e tipificações de cerca de 25% das manifestações de ouvidoria analisadas | III. Adequar a tipologia e o assunto das manifestações de ouvidoria.  | O exercício de outras atividades concomitantes com as atividades de ouvidoria, prejudicaram a análise minuciosa e a estratégia de uniformizar os assuntos similares que colaboraria com a avaliação ao final de cada ano. Também foi fator determinante para prejudicar o exercício das atividades da Ouvidoria e a busca de conhecimento da Plataforma Fala.BR, que atualmente já faz sugestão para essa adequação.<br><br>Desde abril de 2021 a equipe está passando por capacitações e, com o planejamento anual pretendemos trabalhar na otimização desses processos de triagem e avaliação das atividades da Ouvidoria que foram relatadas na presente avaliação da CGU. | A UA não se manifestou especificamente sobre o item 3.1, descumprimento de prazos de respostas. Assim, o achado será mantido para fins de acompanhamento. Quanto ao item 3.2, apontou como causas a sobrecarga e o não domínio das ferramentas disponíveis na Plataforma Fala.BR para a correta classificação dos assuntos das manifestações de ouvidoria recebidas. Doravante, com capacitações da equipe e o advento de novas funcionalidades na Plataforma, espera-se evitar a continuação desses problemas. Assim, manter-se-á o apontamento para fins de acompanhamento no Plano de Providências.   |

| ACHADOS  | RECOMENDAÇÕES   | MANIFESTAÇÃO DA UNIVERSIDADE  | ANÁLISE DA CGU   |
|--|---|---|--|
| <p>3.3 Baixa assertividade em 36% das respostas às manifestações do tipo "Solicitação"</p>   | <p>IV. Elevar a assertividade nas respostas às solicitações, fornecendo respostas conclusivas, claras, objetivas e atualizadas.</p>   | <p>Com os treinamentos realizados pela OGU/CGU e outros órgãos, as servidoras da Ouvidoria têm melhorado o conhecimento e buscado elevar a assertividade nas respostas das unidades, tratadas pela Ouvidoria. As respostas sobre as providências efetivamente adotadas ou não, passa por um conjunto de condições que até 2021 a Ouvidoria da UNIR não dispunha e que ainda está em processo de adequação dentre elas podemos citar: participação nas estruturas de governança estratégica e normas internas de amplo conhecimento que legitimem as atribuições da Ouvidoria.</p> <p>Capacitação das unidades internas sobre o atendimento às manifestações.</p> <p>Mudança de cultura institucional.</p> | <p>A Unidade Avaliada (UA) defende que aumentar a assertividade nas suas respostas aos demandantes requer uma mudança de cultura institucional. Acredita que isso será possível mediante a capacitação das demais unidades internas responsáveis pelo sistema de integridade da UNIR.</p> <p>Enquanto isso, afirmou, que a força de trabalho da própria UA segue se capacitando para fornecer as respostas mais claras e objetivas possíveis aos demandantes.</p> <p>Desse modo, manter-se-á o apontamento para fins de a acompanhamento das medidas no Plano de Providências.</p>   |
| <p>4. Não encaminhamento de manifestações de ouvidoria às respectivas áreas gestoras dos fatos narrados</p>                                | <p>V. Redirecionar as manifestações a outras ouvidorias, quando for o caso. Observar a necessidade de anuência prévia do denunciante ou, inexistindo esta, providenciar a respectiva pseudonimização.</p> | <p>Sempre que possível e quando há informação que permita identificar o órgão de destino, a Ouvidoria tem encaminhado as manifestações para outros órgãos.</p> <p>Hoje já temos um conhecimento melhor a respeito do redirecionamento das manifestações de competência de outros órgãos com a publicação da Portaria CGU nº 3.126 de 30 de dezembro de 2021.</p> <p>A UNIR ainda não dispõe de uma ferramenta adequada que contemple todos os tipos de pseudonimização, mas a Ouvidoria solicitou software para pseudonimizar os dados com o objetivo de evitar a divulgação indevida de dados de manifestantes.</p>  | <p>Por meio do Ofício nº 11/2022/OUVIDORIA/REI/UNIR, de 27.06.2022, a Unidade Avaliada (UA) esclareceu que a UNIR possui um benefício denominado de Auxílio Emergencial, criado em 2017, para alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica (Instrução Normativa PROCEA nº 27/2017).</p> <p>Disse ainda que, com base nessa interpretação, solicitou informações adicionais ao demandante do processo apontado pela CGU como exemplo de tratamento inadequado, mas não obteve êxito.</p> <p>Cabe explicar que a CGU entendeu que se tratava do benefício emergencial concedido pelo Ministério da Cidadania, por isso acreditava que a demanda deveria ter seguido para a ouvidoria desse Ministério.</p> <p>Desse modo, as circunstâncias indicam que a UA/UNIR interpretou a demanda adequadamente e agiu corretamente, pelo que se acolhe integralmente a justificativa, excluindo-se o apontamento.</p> |
| <p>5. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR e ausência de normas internas sobre o fluxo de tratamento</p> |   | <p>A ouvidoria está em processo de adoção integral das funcionalidades disponíveis na Plataforma Fala.BR para tramitar as manifestações diretamente para a unidade gestora responsável pelas informações e/ou processos. Entretanto, essa mudança requer capacitação da equipe da Ouvidoria para replicar os conhecimentos para os colaboradores e promover a mudança de cultura e aceitação de novas ferramentas</p>   | <p>A Unidade Avaliada (UA) que "está em processo de elaboração do fluxo [de tratamento das manifestações]".</p> <p>Acrescentou que segue já segue "o fluxo e as orientações da Plataforma Fala.BR" desde abril de 2022.</p>  |

| ACHADOS  | RECOMENDAÇÕES   | MANIFESTAÇÃO DA UNIVERSIDADE   | ANÁLISE DA CGU  |
|--|---|--|---|
| <p>6. Ausência de planejamento de campanhas para divulgação da atividade de ouvidoria interna, considerando as demandas mais recorrentes tratadas nas manifestações de ouvidoria</p> | <p>VI. Enfrentar os assédio moral e sexual mediante o planejamento de ações de ouvidoria interna, em articulação com outras unidades da Universidade, contemplando ações relacionadas ao enfrentamento ao assédio moral e sexual.</p> | <p>A designação das servidoras da Ouvidoria para atuarem como respondentes e coordenadoras do SIC, encarregada da LGPD e membros da Comissão de Segurança da Informação, Classificação e Proteção de Dados-CSICPD tem exigido a dedicação de muito tempo para participação em eventos de capacitação como webinars, seminários, fóruns, cursos, e, de certa forma, inviabilizado a realização, com maior intensidade, de campanhas de divulgação para reduzir as ocorrências mais frequentes.</p> <p>Embora não tenha o planejamento formal, as atividades da Ouvidoria tem sido objeto de reuniões com gestores e servidores visando elaborar carta de serviços, constituir o conselho de usuários, demonstrar aos gestores a necessidade de atuação dos servidores como colaboradores do Fala BR, capacitar os colaboradores indicados, entre outras atividades. Além disso, estamos providenciando para breve a publicação dos relatórios de anuais da Ouvidoria 2020 e 2021, com o objetivo de tornar públicas as informações apresentadas à Administração Superior.</p> <p>A Diretoria de Gestão de Pessoas da UNIR – DGP é responsável por articular e organizar os eventos para toda a comunidade universitária envolvendo principalmente os servidores docente e técnicos. No mês de Abril/2022 a Ouvidoria participou da Semana de Integração do Departamento de LIBRAS, a qual visava melhorar o relacionamento entre os servidores e mostrar as instâncias para as quais os servidores podem ter suas queixas encaminhadas e tratadas, onde participaram também psicólogos da DGP e convidados, Comissão de Ética, Ouvidoria e Corregedoria.</p> <p>Link: <a href="https://dgp.unir.br/galeria/exibir/1479">https://dgp.unir.br/galeria/exibir/1479</a><br/> <a href="https://dgp.unir.br/evento/exibir/1503">https://dgp.unir.br/evento/exibir/1503</a></p> <p>Com a recente recomposição da Comissão de Ética da UNIR já está na pauta da DGP a inclusão de eventos sobre o tema e com as capacitações que a equipe da Ouvidoria tem realizado, o problema assédio moral e sexual ficou mais claro e será contemplado no planejamento da Ouvidoria.</p> | <p>A Unidade Avaliada (UA) declarou que apesar de não possuir um plano formal para divulgação interna da atividade de ouvidoria, parte desse trabalho vem sendo realizado por meio de reuniões com servidores e gestores da UNIR relativas à elaboração da carta de serviços, constituição do conselho de usuários e sensibilização sobre a necessidade de os servidores atuarem como colaboradores da Plataforma Fala BR.</p> <p>A UA afirmou, ainda, que a temática sobre assédios moral e sexual "já está na pauta" da Comissão de Ética e da Diretoria de Gestão de Pessoas da UNIR, que passarão a promover eventos desse assunto.</p> <p>Esclareceu, ainda, que a UA compreendeu a gravidade e extensão do problema dos assédios no âmbito da UNIR e que a temática será contemplada no planejamento da Ouvidoria. Não obstante, dado a relevância da questão, será necessário realizar acompanhamento da implementação das medidas informadas pela UA. Assim, mantém-se o achado para fins de acompanhamento no Plano de Providências.</p> |

| ACHADOS  | RECOMENDAÇÕES   | MANIFESTAÇÃO DA UNIVERSIDADE   | ANÁLISE DA CGU  |
|--|---|--|---|
| 7. Inexistência de previsão legal e/ou regimental para o fluxo de tramitação informado para apuração de denúncias. | VII. Normatizar fluxos de tratamento das manifestações e utilizar o módulo de tratamento da plataforma Fala.BR. | As capacitações e a integração com outras Ouvidorias de outros órgãos contribuíram para que possamos trabalhar com maior segurança no planejamento de normas internas e melhorar nosso fluxo de tratamento. Isto posto, a Ouvidoria providenciará a formalização da norma para o fluxo de tratamento das manifestações já existentes, incluindo apuração de denúncias.<br><br>Já está em vigor a Portaria nº 231/2022/GR/UNIR, de 19 de abril de Corregedoria, a qual define a responsabilidade da unidade para realização (juízo de) admissibilidade de denúncias, reduzindo o fluxo de tramitação. Informamos que desde o mês de Abril/2022 a Ouvidoria está utilizando o módulo de tramitação de manifestações pela plataforma Fala.BR e agregando servidores/colaboradores demandadas (sic). | A Unidade Avaliada (UA) informou que:<br><br>a) Providenciará a formalização de norma sobre o fluxo de tratamento de manifestações, incluindo apuração de denúncias;<br><br>b) A Corregedoria da UNIR publicou em abril de 2022 a Portaria nº 231/2022/GR/UNIR, que detalha o papel da unidade de correição no exame de denúncias;<br><br>c) Desde abril de 2022 a UA já vem utilizando o módulo de tramitação de manifestações da própria Plataforma Fala.BR.<br><br>Assim, manter-se-á o apontamento no tocante à normatização dos fluxos na UA, mormente no quesito de tramitação de denúncias, para fins de acompanhamento por meio do Plano de Providências. |

Ainda, a UA reafirmou que parte das recomendações deste trabalho de avaliação já se encontram contempladas nas ações que ela vem desenvolvendo em decorrência do Plano de Ação formulado a partir do autodiagnóstico realizado no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), cujo objetivo é auxiliar os gestores de unidades de ouvidoria a promoverem a melhoria contínua dos serviços.

Nesse sentido, declarou:

O Plano de ação de MOUP/UNIR propõe ações urgentes e necessárias à melhoria das atividades da Ouvidoria.

Quanto às classificações “parcialmente adequadas” e “inadequadas” não foram analisadas individualmente, mas entendemos que estão justificadas nas manifestações sobre conclusões e recomendações.

Ressalte-se que no período avaliado a Ouvidoria seguiu os entendimentos conhecidos/praticados até então, e que a publicação da Portaria nº 581, de 09.03.2021, ocorreu ao final do período avaliado.

Por fim, a ressalva ao uso de entendimentos constantes da Portaria CGU nº 581/2021 no processo avaliatório, cujo período amostral cobriu de junho/2020 a maio/2021 é parcialmente defensável, tendo em vista que esse normativo é de março de 2021. No entanto, essa Portaria apenas auxilia na operacionalização do disposto no Decreto nº 9.492/2018, bem como nas Leis nº 13.460/2017 e 13.608/2018. Sendo assim, não se vislumbra quaisquer prejuízos ao resultado presente trabalho.