

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

**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

**RONALDO MACHADO DE OLIVEIRA**  
Superintendente CGU - BA

**ANTONIO VEIGA ARGOLLO NETO**  
NAOP - Coordenador

**ANTONIO VEIGA ARGOLLO NETO · GABRIELA DOVAL NEIVA**  
Equipe

**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 FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal da Bahia

MUNICÍPIO: Salvador - BA

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal da Bahia - UFBA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9492/2018.

PERÍODO AVALIADO DE MANIFESTAÇÕES: 01/10/2020 a 30/09/2021

DATA DE EXECUÇÃO: fevereiro a maio de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

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

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

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

- Ausência de Regulamento Interno da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho;
- Ausência de comunicação/divulgação da Ouvidoria Geral da UFBA nos diversos *campis* e cursos;
- Endereço eletrônico da UFBA em desacordo ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- Instalações físicas da Ouvidoria em desacordo com o art. 8. da Portaria CGU nº 581/2021;
- Tratamento de manifestação do tipo denúncia em desacordo com o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2018;
- Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- Ausência de implementação do Conselho de Usuários do Serviços Públicos;
- Ausência de participação da Ouvidoria na atualização da Carta de Serviços Públicos do órgão;
- Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria.

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

I – Submeter para aprovação os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria CGU nº 1181/2020;

II- Dar mais visibilidade a Ouvidoria nos diversos *campis* e cursos da UFBA, incluindo o link da plataforma Fala.Br em todos os endereços eletrônicos dos cursos ofertados;

III - Readequar o sítio eletrônico da UFBA, de modo a atender os

pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº581/2021;

IV – Realizar tratativas junto à alta gestão da UFBA com a finalidade de promover a disponibilização de local com maior visibilidade e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade ao atendimento aos usuários.

V –Encaminhar para a unidade correccional específica os casos referentes as manifestações do tipo denúncia, de acordo com o disposto no art. 22, Decreto nº 9.492/2018.;

VI - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

VII- Implementar o Conselho de Usuários do Serviço Público e realizar chamamentos públicos de avaliação de acordo com a seção X da Portaria CGU nº581/2021;

VIII – Atuar no acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da referida Carta.

IX- Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>9</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>12</b>
<b>1. AUSÊNCIA DE REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA ABRANGENDO OS FLUXOS INTERNOS DE TRABALHO.....</b>	<b>12</b>
<b>2. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO/DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DA UFBA NOS DIVERSOS CAMPI E CURSOS .....</b>	<b>12</b>
<b>3. ENDEREÇO ELETRÔNICO DA UFBA EM DESACORDO COM O ART. 71 DA PORTARIA CGU Nº 581/2021....</b>	<b>13</b>
<b>4. INSTALAÇÕES FÍSICAS DA OUVIDORIA EM DESACORDO COM O ART. 8. DA PORTARIA CGU Nº 581/2021 ....</b>	<b>15</b>
<b>5. TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO DO TIPO DENÚNCIA EM DESACORDO COM O DECRETO Nº 9.492/2018 E A PORTARIA CGU Nº 581/2018.....</b>	<b>17</b>
<b>6. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS .....</b>	<b>18</b>
<b>7. AUSÊNCIA DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇOS PÚBLICOS.....</b>	<b>19</b>
<b>8. AUSÊNCIA DE PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ÓRGÃO .....</b>	<b>19</b>
<b>9. INADEQUAÇÃO NA FORMA DE TRATAMENTO DE TIPOLOGIAS ESPECÍFICAS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....</b>	<b>20</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>24</b>

<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>24</b>
A.1. Informações Gerais.....	26
A.2. Competências .....	28
A.3. Normativos Internos .....	28
A.4. Equipe e Estrutura Física .....	28
A.5. Canais de Atendimento.....	31
A.6. Sistemas Informatizados .....	32
A.7. Fluxo Interno de Tratamento .....	32
A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	33
A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados .....	33
A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	34
A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	34
A.12. Planejamento de Ações de Melhoria e Dificuldades.....	35
A.13. Dados do Painel Resolveu? .....	35
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>37</b>
B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra .....	37
B.2. Apresentação dos Resultados.....	40
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>50</b>
C.2 Plano de Ação da Ouvidoria da UFBA.....	51
C.3 Análise da Equipe de Avaliação.....	53

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- UFBA:** Universidade Federal da Bahia
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada
- PROFOCO:** Programa de Formação Continuada



## APRESENTAÇÃO

---

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## OBJETO

---

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

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

Cabe destacar que foi informado pela Entidade que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a elaboração da Carta de Serviço dos Usuários dos Serviços Públicos não estão vinculados à Ouvidoria da UFBA, sendo assim não foram objeto de análise deste trabalho.

## METODOLOGIA

---

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

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 508 manifestações, sendo selecionada uma amostra de 100 manifestações para análise.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

---

A UFBA – Universidade Federal da Bahia é vinculada ao Ministério da Educação, com natureza jurídica de autarquia, detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático pedagógica e disciplinar. A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da UFBA**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

O Regimento Geral da UFBA, em seu artigo 27, estabelece que “a Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia estará vinculada administrativamente à Reitoria”. Nesse sentido, consoante esse normativo interno, a Ouvidoria possui independência para atuar no exercício das suas funções institucionais.

De acordo com o Regimento, a Ouvidoria será composta de um Ouvidor, servidor da Universidade ativo ou inativo, indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

O Regimento Interno da Ouvidoria, o qual estabelece os processos e as ações, está em fase de aprovação pelo Conselho. A minuta do Regimento está concluída e a próxima etapa é o envio para aprovação pelo Conselho Diretivo.

As informações da UA foram coletadas nos sítios da UFBA (<https://www.ufba.br>) e da UA (<https://ouvidoria.ufba.br>), nos seus normativos internos, no Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFBA são dispostos no Apêndice A deste Relatório.

# RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria Central da UFBA.

## 1. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho

A Instituição não promoveu a aprovação de Regulamento Interno que organiza e normatiza o funcionamento de sua Ouvidoria.

É previsto no Estatuto e Regimento Geral da UFBA, no art.27, parágrafo 2, que

*“2º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia reger-se-á pelo Regimento da Reitoria e por Regulamento próprio”.*

Ressalte-se que o referido normativo já possui uma minuta elaborada e está em fase de aprovação.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de Ouvidoria, visto que será por meio deste instrumento que um conjunto de regras, normas e preceitos estabelecerão o modo de funcionamento dessa atividade. A inexistência do Regulamento contribui, dentre outros, para um desarranjo na operacionalização dos procedimentos de tratamento das manifestações e no próprio processo de escolha do Ouvidor da Instituição.

O normativo contempla, também, a definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, permitindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornarão possíveis:

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

## 2. Ausência de comunicação/divulgação da Ouvidoria Geral da UFBA nos diversos campi e cursos

A UFBA possui 06 *campis* descentralizados administrativamente, a saber: Federação, Ondina, Canela, Camaçari, Barreiras e Vitória da Conquista. Nestes *campis* são oferecidos diversos cursos de graduação e pós-graduação.

A Ouvidoria da UFBA é centralizada na Reitoria, onde ficam as instalações físicas para acolhimento das demandas presenciais representativas da comunidade acadêmica, bem como demais usuários de serviços públicos. Os diversos *campis* não possuem canal de ouvidoria próprio.

Sob a perspectiva do acesso virtual à Ouvidoria, além do endereço eletrônico geral da UFBA (<https://www.ufba.br>), cada curso possui seu endereço eletrônico específico. No entanto, não foram identificados mecanismos de divulgação nesses endereços específicos, dentre as possibilidades de interação com a Ouvidoria Central da entidade. Nenhum link ou informativo está disposto nesses canais, de forma a possibilitar o conhecimento da existência de uma Ouvidoria na Instituição, ou o próprio papel desta na facilitação da interatividade do usuário de serviço público com a UFBA.

Portanto, a divulgação coordenada da ouvidoria em todos os *campis* e cursos é essencial para facilitar a interação do cidadão com a Instituição.

### 3. Endereço eletrônico da UFBA em desacordo com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021

O uso de ferramentas tecnológicas é essencial para que a ouvidoria possa atender ao usuário de forma segura. A UA utiliza a Plataforma Fala.BR como o sistema informatizado para recebimento, registro e resposta de manifestações de ouvidoria.

Registra-se que a Ouvidoria da UFBA possui endereço eletrônico próprio (<https://ouvidoria.ufba.br>), e com o link direto para a plataforma Fala.BR.

**FIGURA 01 – PÁGINA PRINCIPAL DO SÍTIO DA OUVIDORIA DA UFBA**  
(<https://ouvidoria.ufba.br>)



No endereço eletrônico geral da UFBA (<https://www.ufba.br>) é indicado o canal da ouvidoria, conforme evidenciado na figura abaixo:

**FIGURA 02 – PÁGINA PRINCIPAL DO SÍTIO DA UFBA**  
(<https://ufba.br>)



Ao clicar no link da ouvidoria, o usuário é redirecionado para uma página com informações sobre a ouvidoria, conforme abaixo:

**FIGURA 03 – INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA NA PÁGINA PRINCIPAL DO SÍTIO DA UFBA**  
(<https://ufba.br>)



O link de acesso à Ouvidoria presente no sítio geral da Instituição remete a uma página com informações sobre o Regimento Geral da UFBA, bem como os contatos de e-mail e telefone da Ouvidoria.

Observa-se, entretanto, que a página de direcionamento não informa o endereço eletrônico próprio da Ouvidoria (<https://ouvidoria.ufba.br>) ou o link específico para a Plataforma Fala.BR.

Em visita ao sítio geral da UFBA, constatou-se a dificuldade de localizar o acesso ao link próprio da Ouvidoria e, conseqüentemente, o acesso à plataforma FALA.BR, principal canal de recebimento de manifestações dos usuários de serviços públicos. Diante deste fato, observa-se, no endereço eletrônico da UFBA, o descumprimento do art. 71, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

Verifica-se, ainda, de acordo com o art. 71, II, da portaria supracitada, que na seção correspondente à “ouvidoria” não foram localizadas informações sobre:

1. os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, que trata o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, “art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior”;
2. o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
3. os relatórios consolidados de coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados;
4. currículo e data de ingresso do cargo do titular da unidade de ouvidoria; e
5. normas da entidade para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Desta forma, o endereço eletrônico da UFBA não atende aos critérios determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

#### **4. Instalações físicas da Ouvidoria em desacordo com o art. 8. da Portaria CGU nº 581/2021**

A Ouvidoria da UFBA possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, localizado no andar térreo do prédio da Biblioteca Central da UFBA.

Os atendimentos presenciais são escassos, ocorrendo em casos pontuais onde o manifestante deseja desabafar sobre conflitos com outras pessoas da Universidade, a exemplo de alunos com professores ou os próprios servidores com as chefias. Nos atendimentos telefônicos, quando não são informações instantâneas, a ouvidoria orienta o manifestante a ingressar na Plataforma Fala.BR.

Em visita à unidade de Ouvidoria da UFBA, verificou-se que não há nenhum tipo de identificação da sua localização, seja na entrada principal do prédio da Biblioteca ou na porta da própria Ouvidoria.

**FOTO 01 - Porta principal da Biblioteca Central da UFBA. Salvador/BA, abril/2022.**



**FOTO 02 – Porta de entrada da Ouvidoria da UFBA. Salvador/BA, abril/2022.**



O espaço físico para acolhimento e recebimento dos usuários consta de estações de trabalho para os servidores e Ouvidor, no entanto, não possui nenhuma sala reservada para acolher o cidadão de forma privativa. Conforme relato da Ouvidora, a ausência de uma sala reservada é uma dificuldade no atendimento do usuário.

**FOTO 03 – SALA DA OUVIDORIA DA UFBA. SALVADOR/BA, ABRIL/2022.**



Conforme relato da ouvidora, a Ouvidoria está situada em local de pouca movimentação ou utilização pelo usuário final, que são os alunos. A ouvidora externou que seria melhor para a Ouvidoria ter suas instalações físicas no campus principal da UFBA, mais próximo dos alunos.



Desta forma, a Ouvidoria não está cumprindo o determinado no art. 8. da Portaria CGU nº 581/2021, já que seu espaço físico não possui uma estrutura acolhedora e visível para atendimento presencial e privativo das demandas dos usuários, pelo fato da ausência de uma sala reservada para atendimentos e pela falta de identificação da localização da ouvidoria.

A supracitada Portaria determina que “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, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

## **5. Tratamento de manifestação do tipo denúncia em desacordo com o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2018**

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual a entidade profere acerca da manifestação do cidadão. Na denúncia entende-se que é conclusiva, de acordo com o Decreto nº 9.492/2018, art. 22, a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos de apuração ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

Observou-se que as respostas das manifestações referentes às denúncias estavam em desacordo com a legislação. Seguem alguns fatos envolvendo respostas conclusivas que estavam sendo adotadas pela Ouvidoria, sem observância ao art. 22 do Decreto nº 9.492/2018:

- Resposta ao denunciante com informações de todo o processo judicial envolvendo o denunciado, sem que tivesse sido publicada a decisão administrativa final;
- Envio de todo o conteúdo da denúncia para a chefia imediata do denunciado, para esclarecimentos;
- Concessão, na resposta conclusiva, de informações detalhadas sobre as tomadas internas de decisões, expondo informações do processo de apuração; e
- Envio da denúncia para o próprio denunciado, para justificar os fatos da denúncia.

A Ouvidoria estava adotando medidas internas, sem encaminhar o conteúdo da denúncia para o órgão correccional da UFBA competente para averiguar o caso.

A Ouvidoria da UFBA vem atuando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021. No caso de denúncias, a aludida Portaria, em seu art. 17, veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, o que foi observado em análise à amostra de manifestações.

Adicionalmente, ao realizar o tratamento das denúncias, a Ouvidoria da UFBA não está observando o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, que determina:

*“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.*

*§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade”.*

Verificou-se que a Ouvidoria da UFBA também atua em desacordo com o art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021, transcrito a seguir:

*“Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:*

*[...]*

*II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;”*

Ademais, quando a Ouvidoria aguarda a conclusão do trâmite interno de averiguação da denúncia para prestar a resposta ao cidadão, incorre, na maioria das vezes, em atraso no prazo de conclusão desta manifestação. A Lei nº 13.460/2017 prevê que a ouvidoria deve responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir de seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

## **6. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas**

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o fluxo de banco de dados interno para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFBA, visando a resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Consultada acerca de quais as ferramentas usadas na comunicação entre aquela Ouvidoria e as áreas responsáveis na solicitação de informações e tomada de providências, bem como no encaminhamento das manifestações para a área de apuração, a OG respondeu: *“Há um banco de dados com o conteúdo das manifestações, onde se registra o trâmite interno. Arquivado nas nuvens (nuvem UFBA). Além de permitir acompanhar o fluxo da manifestação, serve também para acompanhar e subsidiar as ações da ouvidoria, construção de relatórios”*.

Para comunicação e solicitação de informações às unidades, a Ouvidoria utiliza o e-mail ou Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Nessa esteira, ressalta-se que, em parte do período de análise das manifestações constantes da amostra (01/10/2020 a 30/09/2021), ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

*(...)*

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

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

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

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OG e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber: “Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

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

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

## **7. Ausência de implementação do Conselho de Usuários do Serviços Públicos**

A UFBA não promoveu meios para implementação do Conselho de Usuários do Serviço Público, desta forma os serviços prestados pelo Órgão não estão sendo avaliados por Usuários cadastrados em conselhos.

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

A Ouvidoria da UFBA não está atendendo a Seção X da Portaria CGU nº 581/2021, que trata da implementação do Conselho de Usuários do Serviço Público. Como o Conselho não foi implementado, não foi realizado nenhum chamamento público para avaliação dos serviços.

## **8. Ausência de participação da Ouvidoria na atualização da Carta de Serviços Públicos do órgão**

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo instituída pelo Decreto nº 9.094/2017, que trata de questões relativas ao atendimento ao cidadão no Poder Executivo Federal.

De acordo com o questionário aplicado na UA, a Ouvidoria da UFBA não participa da atualização da Carta de Serviços Públicos conforme determina a Seção VII da Portaria CGU nº 581/2021, exposta a seguir:

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

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

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

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

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

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

A Ouvidoria, como conhecedora das manifestações dos seus usuários, deve atuar diretamente na elaboração e atualização da Carta de Serviços, para que possa contribuir com as informações coletadas nas manifestações recebidas.

## **9. Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria**

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerado uma amostra de 100 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, registradas durante o período de 01/10/2020 a 30/09/2021.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou a necessidade de aprimoramentos do tratamento técnico dado pela UA. Assim, elencamos as inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

### **a) Tratamento parcialmente adequado das manifestações**

Da amostra analisada de 100 manifestações, observou-se que 21 manifestações tiveram o seu tratamento parcialmente adequado, pelos motivos abaixo expostos:

#### **- Classificação das manifestações de forma inadequada**

As manifestações com os **NUPs 23546xxxx9202166, 23546xxxx3202072, 23546xxxx7202100 e 2354xxxx513202021**, em que pese tenham sido classificadas pelo usuário como denúncia, possuem conteúdo com característica de reclamação, e deveriam ter sido reclassificadas pela Ouvidoria. O **NUP 23546xxxx0202172** foi classificado pelo usuário como uma denúncia, mas seu conteúdo indica ser uma solicitação de providências.

## - Não preenchimento do campo “assunto” de forma adequada

Nas manifestações com os **NUPs 23546xxxx77202151, 23546xxxx44202089, 23546xxxx24202141, 23546xxxx52202177, 23546xxxx0202173, 23546xxxx30202142 e 23546xxxx56202117**, o campo “assunto” não foi preenchido corretamente, já que o usuário classificou como um assunto diverso do abordado na manifestação, porém não foi retificado pela Ouvidoria.

Por sua vez, nas manifestações de **NUPs 23546xxxx92202100, 23546xxxx87202185, 23546xxxx95202136 e 23546xxxx8202170**, o campo “assunto” não foi preenchido pelo usuário e nem complementado pela Ouvidoria.

## - Ausência de resposta conclusiva na Plataforma Fala.Br

Nas manifestações com os **NUPs 23546xxxx07202155, 23546xxxx84202194, 23546xxxx55202143, 23546xxxx53202100 e 23546xxxx50202185**, a resposta conclusiva não foi fornecida pela plataforma Fala.Br, tendo sido registrado que ocorreu encaminhamento de resposta por e-mail.

## b) Tratamento inadequado das manifestações

Da amostra analisada, observou-se que 05 manifestações tiveram tratamento inadequado (5% da amostra), sendo 01 do tipo comunicação, 01 denúncia e 03 reclamações.

## - Não encaminhamento de comunicação de irregularidades para órgão de apuração, mas para o denunciado.

A **comunicação de irregularidades** é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor. No entanto, a Ouvidoria, ao recepcionar, e, após análise prévia, deve enviar para apuração.

O tratamento da **comunicação de irregularidade NUP 23658xxxx73202197** foi considerada inadequada, pois a Ouvidoria não encaminhou a manifestação para apuração pelos órgãos responsáveis, mas encaminhou para o denunciado (inobservância do art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021. A Ouvidoria transcreveu na resposta toda a justificativa do denunciado. Não foi observada a pseudonimização, já que na resposta conclusiva, o denunciado reconhece o denunciante. Ocorreu a Inobservância do art. 21 da Portaria 581: “Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”.

## - Ausência de observância da LGPD

De acordo com o Decreto 9.492/2018, art. 22, entende-se que, na denúncia, a resposta conclusiva é aquela que informa ao usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos de apuração ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis a apuração.

Entretanto, na denúncia avaliada como inadequada, relativa ao NUP 23546xxxx54202100, constatou-se que, na resposta conclusiva, foi enviado ao denunciante todo o conteúdo do processo judicial relacionado ao denunciado, não observando a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, citada no art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021, foi uma não observância da LAI por expor uma informação que não há indicação de ser pública.

#### - Ausência de resposta adequada à manifestação.

Na manifestação tipo **reclamação**, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, apresentando a solução, seja pelo atendimento ou pela impossibilidade. As 03 reclamações avaliadas como inadequadas possuem **NUP 23546xxxx89202161**, **23546xxxx53202100** e **23546xxxx95202134**, e em todos os casos a resposta oferecida pela Ouvidoria não corresponde ao solicitado na manifestação. A resposta foi oferecida, no entanto não respondeu a demanda do cidadão.

## RECOMENDAÇÕES

---

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

I – Submeter para aprovação os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1181/2020;

II – Dar mais visibilidade à Ouvidoria nos diversos *campis* e cursos da UFBA, incluindo o link da plataforma Fala.Br em todos os endereços eletrônicos dos cursos ofertados;

III – Readequar o sítio eletrônico da UFBA, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

IV – Realizar tratativas junto à alta gestão da UFBA, com a finalidade de promover a disponibilização de local com maior visibilidade e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade ao atendimento aos usuários;

V – Encaminhar para a unidade correccional específica os casos referentes às manifestações do tipo denúncia, de acordo com o disposto no art. 22, Decreto nº 9.492/2018;

VI - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

VII – Implementar o Conselho de Usuários do Serviço Público e realizar chamamentos públicos de avaliação, de acordo com a Seção X da Portaria CGU nº 581/2021;

VIII – Atuar no acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da referida Carta; e

IX – Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto à forma de tratamento das manifestações.

## CONCLUSÃO

---

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise do censo das manifestações no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA vem cumprindo os prazos das manifestações de forma satisfatória, fornecendo a resposta ao cidadão dentro do prazo definido na legislação.

Alguns pontos da gestão possuem inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade, a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

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

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

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

*Art. 4º A Administração Federal compreende:*

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

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

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

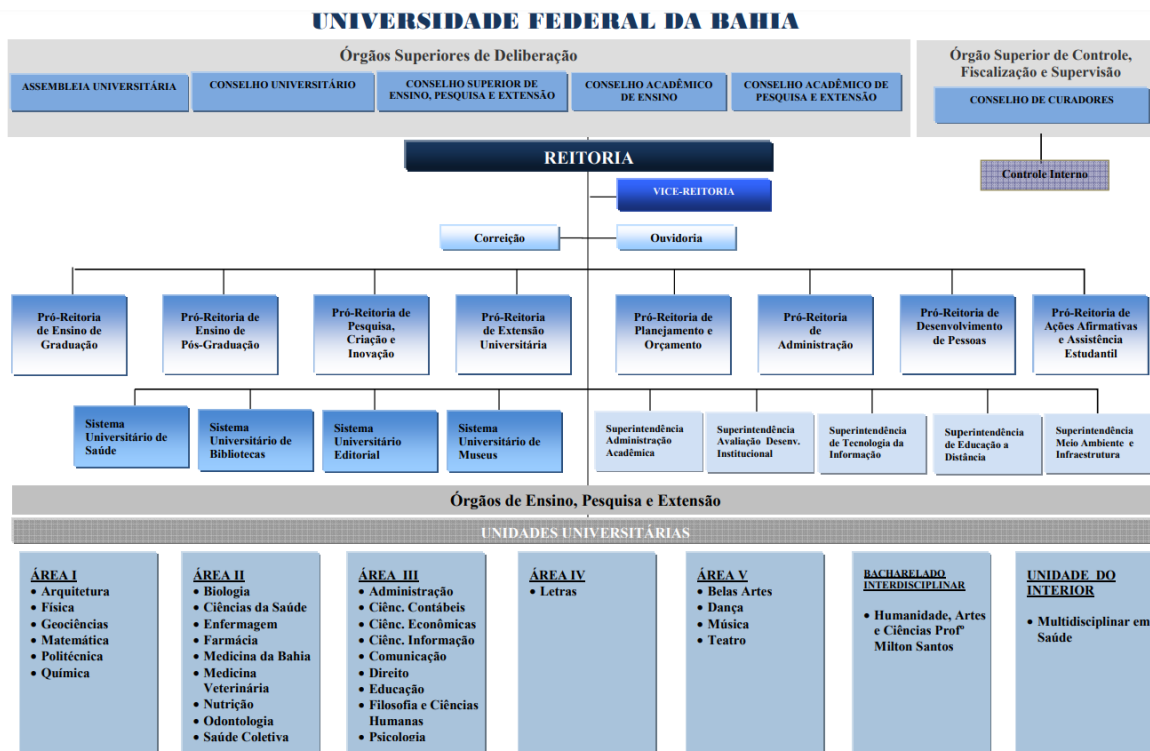
*Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade*

A UFBA foi criada em 18 de fevereiro de 1808, quando o Príncipe Regente Dom João VI instituiu a escola de cirurgia da Bahia. Foi instituída pelo Decreto-Lei n. 9.155, de 8 de abril de 1946; reestruturada pelo Decreto n. 62.241, de 8 de fevereiro de 1968 – é uma autarquia com autonomia didático-científica, administrativa, patrimonial e financeira, nos termos da lei e do Estatuto e Regimento Geral da UFBA que é datado de 02 de julho de 2010.

A estrutura da Universidade é composta por Órgãos Superiores de Deliberação, de Administração Central, de Órgãos de Ensino, Pesquisa e Extensão, de Controle e de Fiscalização e Supervisão. A Universidade contará, ainda, com Órgãos Consultivos, de caráter avaliativo e de acompanhamento, destinados a assessorar e apoiar os Conselhos Superiores, a Reitoria, as Unidades Universitárias e outras instâncias de gestão no encaminhamento de questões referentes à vida acadêmica e ao desenvolvimento institucional. A UA é a Ouvidoria Geral da UFBA.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da UFBA, retirado do sítio [https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Organograma\\_UFBA\\_2015\\_novo.pdf](https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Organograma_UFBA_2015_novo.pdf)





O Regimento Geral da UFBA, em seu artigo 27, estabelece que “a Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia estará vinculada administrativamente à Reitoria”. Nesse sentido, consoante esse normativo interno, a Ouvidoria possui independência para atuar no exercício das suas funções institucionais.

De acordo com o Regimento a Ouvidoria será composta de um Ouvidor, servidor da Universidade ativo ou inativo, indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

O Regimento Interno da Ouvidoria, o qual estabelece os processos e as ações da ouvidoria, está em fase de aprovação pelo Conselho.

## A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria central vinculada a reitoria da UFBA:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Direta
E-mail	ouvidoria@ufba.br
Página na Internet	<a href="https://www.ufba.br/estrutura/administracao_central/ouvidoria-geral-da-ufba">https://www.ufba.br/estrutura/administracao_central/ouvidoria-geral-da-ufba</a>
Canal de atendimento	<a href="https://ouvidoria.ufba.br/">https://ouvidoria.ufba.br/</a>
Endereço	Rua Augusto Viana, Palácio da Reitoria
Telefone	(71)3283-7044
Ouvidora	Iole Macedo Vanin <a href="mailto:iole.zanin@ufba.br">iole.zanin@ufba.br</a> cargo efetivo A Portaria de nomeação do ouvidor não consta no site

A Ouvidoria central utiliza como canais de recebimento de manifestações o e-mail, telefone, presencial e a principal forma de ingresso de manifestações é a plataforma Fala.Br.

A Ouvidoria possui site próprio, a saber: <https://ouvidoria.ufba.br>. O site da ouvidoria contém o link para acesso à Plataforma Fala.BR dentre outras informações como estrutura, legislação, equipe e publicações.

**COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?**

A Ouvidoria é uma atividade por meio da qual a Universidade Federal da Bahia irá receber, examinar e encaminhar as manifestações sobre os serviços por ela oferecidos.

Fala.BR: [sistema.ouvidorias.gov.br](http://sistema.ouvidorias.gov.br)

**Qual tipo de manifestação você quer fazer?**

- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos.
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- Elogio**: Expressar se você está satisfeito com um atendimento público.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para embucroarizar o serviço público.

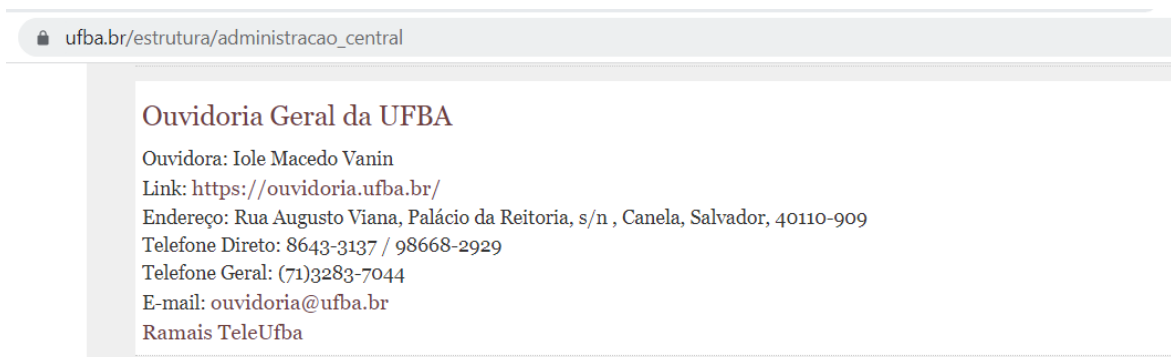
O endereço eletrônico da UFBA é <https://www.ufba.br/>, neste site existe ícone com o indicativo da ouvidoria.



Ao clicar no ícone “ouvidoria”, o usuário é direcionado para uma página que contém informações de como se comunicar com a ouvidoria, como e-mail e telefone. No entanto nesta página da UFBA de informações sobre a ouvidoria não traz nenhuma informação sobre o endereço eletrônico próprio da ouvidoria.



No site da UFBA, o usuário, para obter na informação sobre o site da ouvidoria deve ingressar em “Conhecendo a UFBA / Estrutura” e aí obtém a informação sobre o site da ouvidoria.



ufba.br/estrutura/administracao\_central

### Ouvidoria Geral da UFBA

Ouvidora: Iole Macedo Vanin  
Link: <https://ouvidoria.ufba.br/>  
Endereço: Rua Augusto Viana, Palácio da Reitoria, s/n , Canela, Salvador, 40110-909  
Telefone Direto: 8643-3137 / 98668-2929  
Telefone Geral: (71)3283-7044  
E-mail: [ouvidoria@ufba.br](mailto:ouvidoria@ufba.br)  
Ramais TeleUfba

No Site próprio da Ouvidoria está definido como o seu papel:

*“A ouvidoria funciona como um canal de comunicação entre você e a Universidade (unidades, órgãos, setores). Por este canal, é possível apresentar manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias). Cabe à ouvidoria receber, analisar, orientar e encaminhar as demandas às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.*

*A atuação da ouvidoria não se limita a receber e encaminhar as manifestações. Com base nos casos e dados levantados, a ouvidoria pode identificar melhorias e propor mudanças de normas, procedimentos e políticas institucionais.*

*A ouvidoria exerce ainda um papel mediador das relações que envolvem a universidade, a comunidade acadêmica, cidadãos e demais interessados. Sua atuação visa mediar conflitos que surgem no cotidiano das atividades acadêmicas e administrativas da UFBA, buscando o diálogo e o entendimento entre as partes.”*

## A.2. Competências

As atribuições da Ouvidoria seguem os normativos gerais do Governo Federal, já que não estão estabelecidos no Regimento Geral da UFBA ou em Normativos próprios.

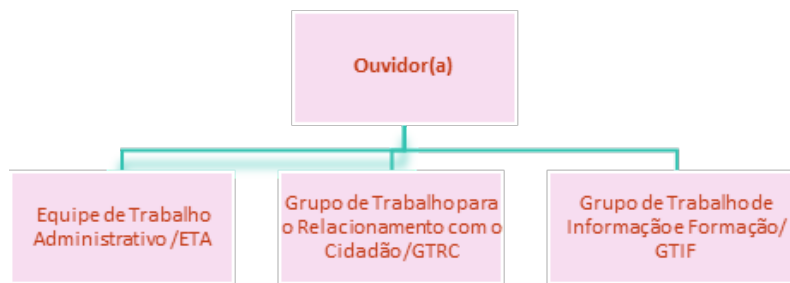
## A.3. Normativos Internos

O art. 24 do Regimento Interno da UFBA prevê que a “Reitoria terá Regimento próprio, aprovado pelo Conselho Universitário, que disporá sobre ... VIII - administração das atividades de ouvidoria, correição e controle interno”, no entanto este normativo está em fase de aprovação.

## A.4. Equipe e Estrutura Física

A Ouvidoria Geral da UFBA atua de maneira centralizada, os *campis* não possuem ouvidorias descentralizadas. Uma das metas do PDU da Ouvidoria Geral é a descentralização das ouvidorias, no entanto este processo de construção de ouvidorias internamente não unidades não foi iniciado.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição da Ouvidoria é formada por um ouvidor e sete servidores. Distribuído na seguinte estrutura hierárquica:



Em que pese a equipe da ouvidoria possuir sete servidores, conforme relato da ouvidora, não está adequada para cumprimento da missão institucional e já foram iniciadas tratativas para aumento e adequação da equipe.

Observa-se que não existe metas individuais específicas para os servidores da ouvidoria.

O Grupo de Trabalho para Relacionamento com o cidadão é o responsável para o tratamento de manifestações tipo denúncia e somente estes servidores que acessam o sistema relacionado a esta tipologia.

A equipe de auditoria é capacitada nos cursos do PROFOCO e outros relacionados ao tema. A equipe possui um plano de capacitação aprovado pela Pro- Reitoria de gestão de pessoal.

De acordo como relatado pela ouvidora, a estrutura física (instalações) disponibilizadas para a equipe de auditoria não é suficiente para realização de todas as atividades de Ouvidoria.

Sobre o cumprimento da Portaria CGU N° 1.181/2020 que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv a UFBA informa que “O cumprimento da Portaria em tela, demanda modificações não somente no Regimento Interno da Ouvidoria (fato que já foi ajustado), mas também no próprio Regimento da UFBA (fato que se encontra em processo inicial de tramite)”

A Ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico. A Ouvidoria localiza-se no Térreo do Prédio da Biblioteca Central da UFBA.

Os atendimentos presenciais são escassos, ocorrendo em casos pontuais onde o manifestante deseja desabafar sobre conflitos com outras pessoas da Universidade, sendo alunos com professores ou os próprios servidores com as chefias.

Em visita a unidade de Ouvidoria da UFBA verificamos que a estrutura física da Ouvidoria não tem nenhum tipo de identificação da sua localização, nem na entrada principal do prédio da Biblioteca, nem na porta da Ouvidoria.



O espaço físico para acolhimento e recebimento dos usuários consta de estações de trabalho para os servidores e Ouvidor, no entanto, não possui nenhuma sala reservada para acolher o cidadão de forma privativa. Conforme relato da Ouvidora a ausência de uma sala reservada é uma dificuldade no atendimento do usuário.



Desta forma, o local da ouvidoria não tem uma estrutura acolhedora para atendimento presencial e privativo das demandas dos usuários.

#### **A.5. Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;

Nem todas as manifestações recebidas por canais diversos da Plataforma Fala.BR são registradas na mesma. Pedidos de informações recepcionados por e-mail ou por telefone, que podem ser respondidos rapidamente, não são registrados na plataforma, no entanto as manifestações são registradas.

O atendimento presencial é realizado na sede da ouvidoria.

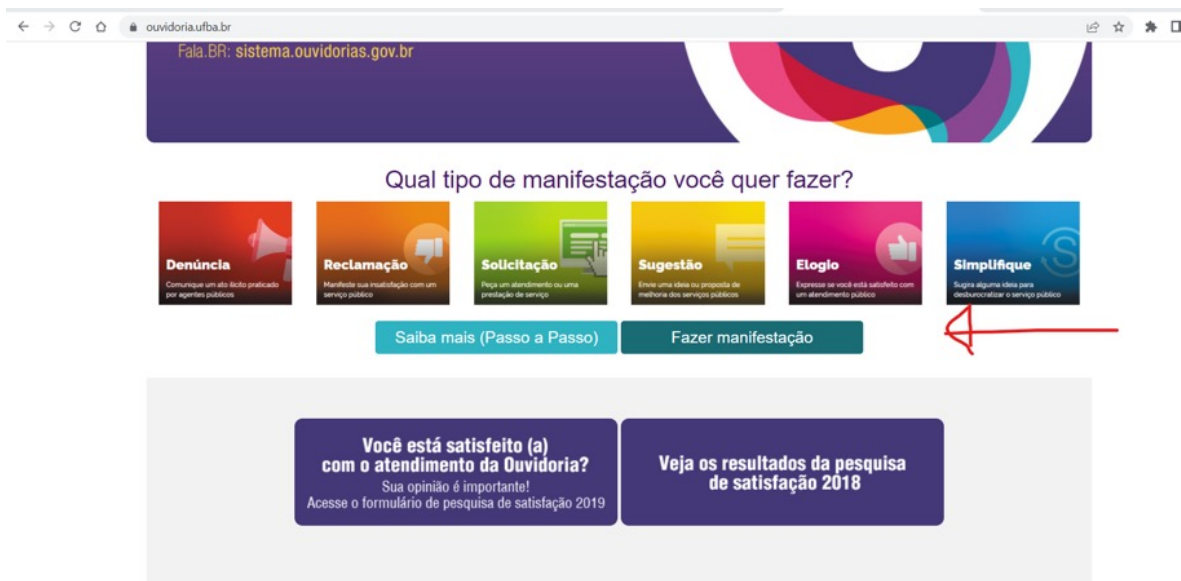
Observa-se a ausência de normativo que defina o fluxo para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFBA é um canal com força de trabalho própria e não vinculado à Ouvidoria.

## A.6. Sistemas Informatizados

O endereço eletrônico da UA (<https://ouvidoria.ufba.br/>) utiliza o link com acesso direto para a plataforma Fala.BR, para recebimento e tratamento das manifestações elencadas no Decreto nº9.492/2018.

O usuário ao clicar em fazer manifestação é direcionada para a página da Plataforma Fala.BR.



Nos trâmites internos e resposta às manifestações de usuários é utilizado um banco de dados com o conteúdo das manifestações, onde se registra o tramite interno, arquivado nas nuvens (nuvem UFBA). Este banco de dados, além de permitir acompanhar o fluxo da manifestação, serve também para acompanhar e subsidiar as ações da ouvidoria, construção de relatórios. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o referido banco de dados ocorre de forma manual.

Todos os integrantes da ouvidoria têm acesso a todos os sistemas com o perfil respondente.

Os índices da ouvidoria estão melhorando ano a pós ano, o tempo de resposta diminui, permanecendo em 2021 dentro dos prazos estipulados em aproximadamente 95% dos casos. A taxa de resolutividade atingiu, no exercício anterior, 100% dos casos tratados.

A ouvidoria utiliza dos sistemas para análise de dados de satisfação do usuário e para utilizar em relatórios gerenciais. A UA utiliza também de informações do Painel Resolveu para consultas gerenciais sobre a gestão da Ouvidoria.

## A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na UFBA. A UA informou, por meio do Questionário aplicado, que quando é registrada uma manifestação, seja ela comunicação, solicitação, reclamação, simplifique ou elogio, em qualquer um dos canais de atendimento, procede-se à análise e o registro na Plataforma Fala.BR.

Nas manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, são realizadas análise do teor manifestação, o tratamento e o encaminhamento à unidade responsável pela busca da resposta



conclusiva. Ao receber a resposta conclusiva da unidade, é realizada uma análise, o tratamento e o encaminhamento ao usuário por meio da Plataforma Fala.BR.

Não estão implantadas as ouvidorias descentralizadas para acompanhamento do fluxo interno das manifestações.

A ouvidoria utiliza dados do painel resolveu para acompanhamento das manifestações.

A UA foi questionada como ocorre a proteção de dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, em resposta foi informado que “*Os dados são tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados: são pseudonomizados*”. Ocorre que não se fala em pseudominização na LGPD. Na análise realizada na amostra das manifestações, observou-se que ocorreram denúncia em que foi dado ciência sobre o fato ao processo ao denunciado. Este fato será abordado em item específico.

A UA foi questionada sobre a existência de gargalos que comprometam o fluxo do tratamento das manifestações. Por meio do questionário a UA informou que 95% das manifestações, no exercício 2021, foram respondidas dentro dos prazos legais, no entanto, o principal gargalo que compromete o cumprimento dos prazos, fica por conta da ausência de retorno da resposta conclusiva das unidades responsáveis. Seja por conta da alta demanda, ou, pela complexidade de alguns casos.

Não foram observados atrasos relevantes no tratamento das manifestações da ouvidoria.

Existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, a saber: assédio moral, racismo, tramites administrativos, matrícula, funcionamento dos setores, oferta de disciplinas, dentre outros. Eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR.

Nos casos em que é necessário a mediação e conciliação entre usuário e entidade é acionado o Observatório de Pacificação Social da UFBA, o qual possui uma equipe especializada em mediação e conciliação.

No caso das manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, são feitos relatórios parciais, que formam o relatório geral do exercício. Nos casos de identificação de manifestações recorrentes, comunica-se a alta administração, nos casos de manifestações sensíveis, imediatamente após a sua identificação, comunica-se a gestão do setor e passa-se a acompanhar e assessorar na resolução da questão.

## **A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais**

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou por meio do Questionário aplicado que “*Os dados são tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados: são pseudonomizados*”.

## **A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados**

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: racismo, tramites administrativos, matrícula, funcionamento dos setores, oferta de disciplinas, assédio moral dentre outros.

Foi extraído do Painel Resolveu, para o período de 01/10/2020 a 30/09/2021, o seguinte gráfico em relação aos assuntos com maior incidência:



A UE realiza análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, utiliza de banco de dados gerado a partir das manifestações. Outros dados gerados são relatórios, sinopse estatísticas, gestão universitária e comunidade interna e externa.

#### A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão ocorre com reuniões periódicas, encaminhamento de Relatório de Atividades e Demandas recebidas pela Ouvidoria. Essa interação visa informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão.

A Ouvidoria foi questionada sobre a análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas, em resposta foi informado que são gerados relatórios anualmente com as principais ações e dados estatísticos da ouvidoria.

#### A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

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

A UA informa que para o cumprimento da Portaria em tela, demanda modificações não somente no Regimento Interno da Ouvidoria (fato que já foi ajustado), mas também no próprio Regimento da UFBA (fato que se encontra em processo inicial de tramite).

É previsto no Regimento da UFBA: “Art. 27. A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia estará vinculada administrativamente à Reitoria. § 1º A Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Bahia terá um Ouvidor, servidor da Universidade, ativo ou inativo, indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário, para mandato de dois anos, permitida uma recondução”

## A.12. Planejamento de Ações de Melhoria e Dificuldades

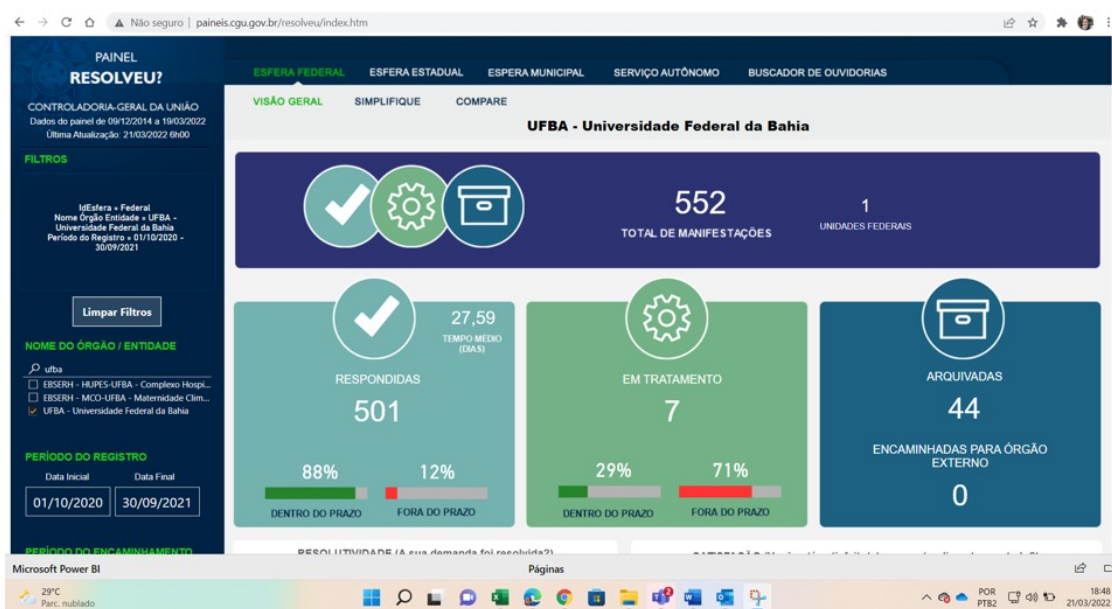
Ao ser questionada sobre ações de melhoria e dificuldades encontradas a Ouvidoria respondeu que no quesito dificuldades tem a questão da infraestrutura e equipe para permitir a implementação da rede de ouvidoria interna nos *campis*, a compreensão dos usuários sobre o correto canal de registro das manifestações pela Plataforma Fala.BR e a compreensão do papel da ouvidoria.

Como melhorias foi divulgado como oportunidade o fortalecimento da ouvidoria como uma ferramenta de fustão para implementação e execução das políticas públicas.

## A.13. Dados do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, na pesquisa realizada no dia 21/03/2022, obteve-se os seguintes dados retirados do “Painel Resolveu?”, considerando a entidade como UFBA – Universidade Federal da Bahia e o período do Registro de 01/10/2020 a 30/09/2021:

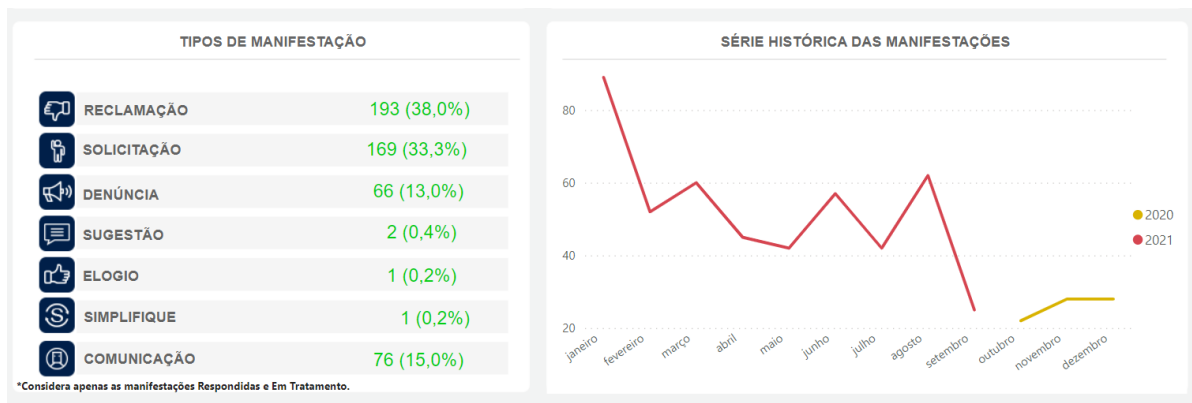


Neste período foram registradas 552 manifestações. Foram respondidas 501 manifestações, sendo 88% dentro do prazo de resposta de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 mediante justificativa. Foram arquivadas 44 manifestações e em tratamento permaneciam 7 manifestações.

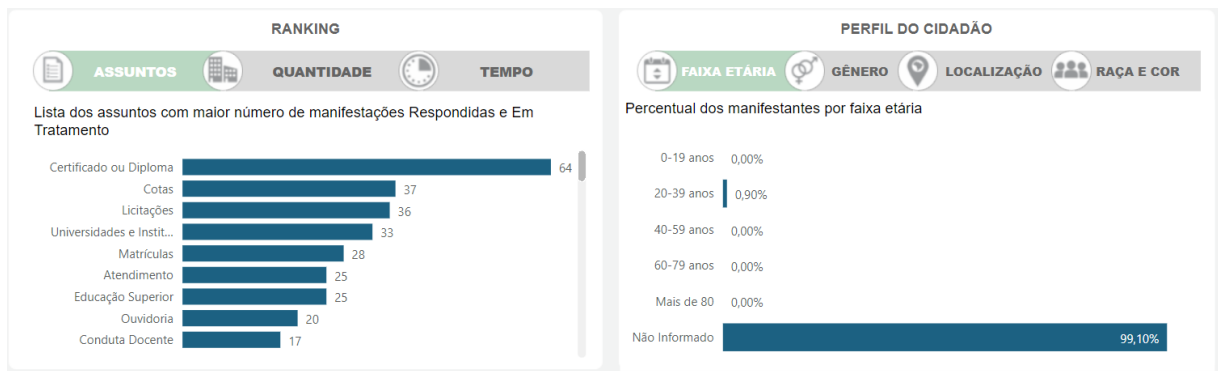
Responderam à pesquisa de satisfação 72 usuários, o que corresponde a 13%, das 552 manifestações registradas no período.



As 72 Pesquisas de Satisfação registradas indicaram que em 49% a demanda foi resolvida e 51,39% dos usuários ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com a resposta recebida.



Das 508 manifestações respondidas e em tratamento, referentes ao período em análise, observa-se que 38% referem-se à Reclamação, 33,3% a Solicitação, 13% a denúncia, 0,4% a sugestão, 0,2% elogio, 0,2% simplifique e 15% a comunicação.



O Ranking dos assuntos das manifestações em primeiro lugar encontra-se o assunto Certificados ou Diplomas, seguido de cotas, licitações e Universidade e Institutos respectivamente

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

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

### B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/10/2020 a 30/09/2021, era composta de 508 manifestações (respondidas e em tratamento), sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	76
Denúncia	66
Elogio	1
Reclamação	193
Simplifique	1
Solicitação	169
Sugestão	2
Total	508

A amostra dos dados objeto para análise, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 508, tendo sido realizados os seguintes passos:

1. Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, com resposta conclusiva;
2. Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
3. Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
4. Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
5. Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, `ORDEM.EQ()` e `ALEATÓRIO()`.

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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

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

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e pela Portaria CGU nº581/2021 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 no 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 a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e Portaria CGU nº581/2021, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações “Simplifique”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

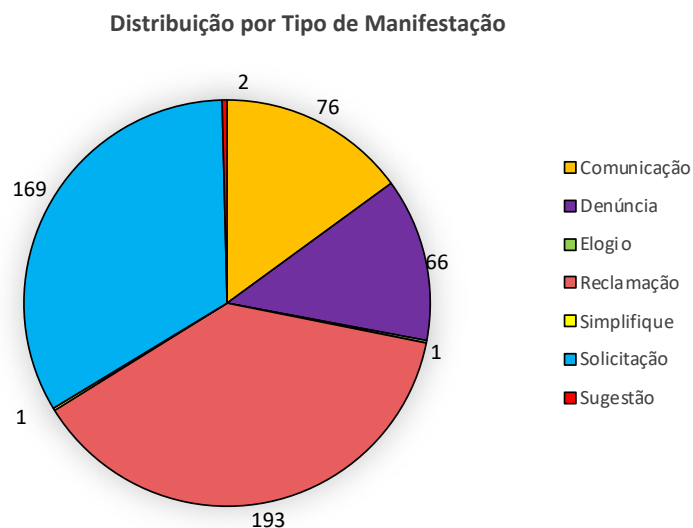
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

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

## B.2. Apresentação dos Resultados

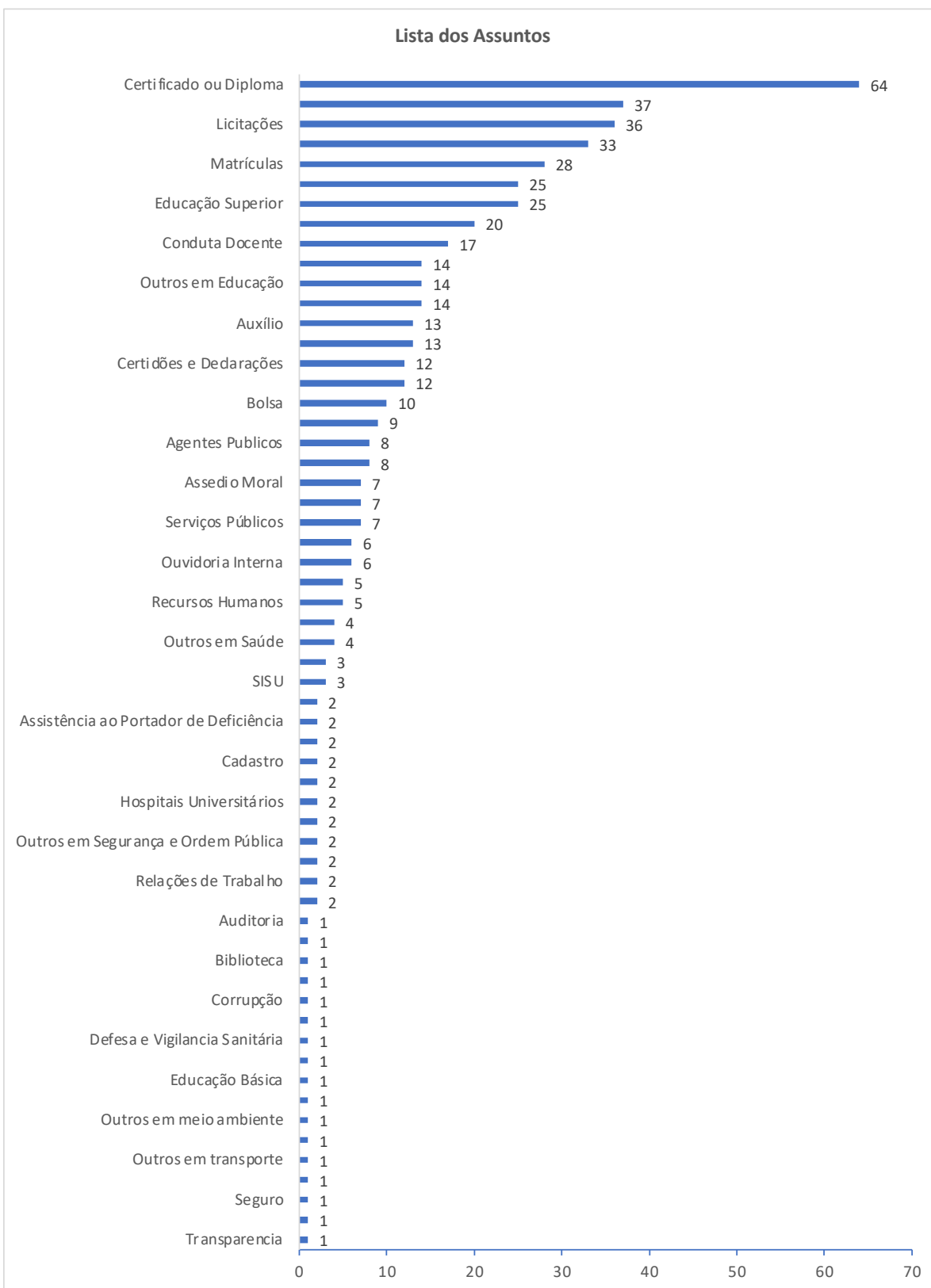
Foi gerada uma análise amostral de 100 manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2020 a 30/09/2021 constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 508 manifestações.

De acordo com as manifestações recebidas do período em análise temos as seguintes tipificações:





A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra<sup>2</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



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

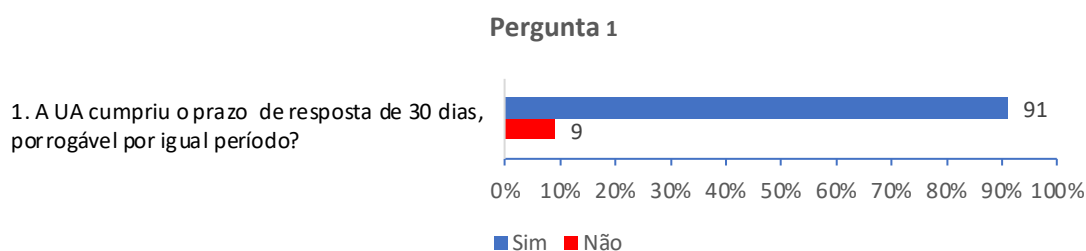
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos, da amostra, abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<b>Comunicação</b>	15
Conduta dos professores (denúncia crime)	
Conduta dos professores (conduta docente)	
Aluno ingressando com cotas (cotas)	
Aluno ingressando com cotas (denúncia crime)	
Conduta de servidor (denúncia de irregularidades de servidor)	
Aluno ingressando com cotas (cotas)	
Atuação de professor (assédio moral)	
Atuação de servidores (conduta ética)	
Conduta dos professores (conduta docente)	
Procedimento hetero identificação (processo seletivo)	
Atuação Docente (universidades e institutos)	
Atuação de Servidor (agente público)	
Atuação de Servidor (agente público)	
Atuação de Docente (conduta docente)	
Atuação de Servidor (agente público)	
<b>Denúncia</b>	13
Atuação de Servidor (denúncia crime)	
Problemas de matrícula (educação superior)	
Atuação de Servidor (auditoria)	
Ausência de aulas (educação superior)	
Denúncia de cotas (cotas)	
Denúncia de cotas (cotas)	
Denúncia de cotas (cotas)	
Problemas de cadastro (Dados pessoais LGPD)	
Acumulação de cargos (sem assunto)	
Denúncia de cotas (denúncia crime)	
Problemas de matrícula (matrículas)	
Programa de bolsa (educação superior)	
Conduta de professor (assédio moral)	
<b>Elogio</b>	01
Elogio a servidor (atendimento)	
<b>Reclamação</b>	37

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Rua em obras (serviços públicos)	
Impedimento de acesso (atendimento)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Declaração de certificado e diploma (universidade e institutos)	
Atuação de servidores (denúncia de irregularidades de servidores)	
Estágio (outros em administração)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Conclusão de curso (sem assunto)	
Atraso na conclusão de processo (certificado ou diploma)	
Suspensão de bolsas de pesquisa (bolsa)	
Atuação de servidores (atendimento)	
Problemas de matrícula (acesso à informação)	
Problemas de matrícula (matrículas)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Problemas de matrícula (sisu)	
Problema de cadastro (atendimento)	
Problemas de matrícula (matrículas)	
Pagamento auxílio saúde (saúde suplementar)	
Declaração de certificado e diploma (universidades e institutos)	
Edital de concurso (Processo Seletivo)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Declaração de certificado e diploma (certidões e declarações)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Oferta de disciplinas (educação superior)	
Bolsa de estágio (recursos humanos)	
Oferta de disciplinas (educação superior)	
Problemas de acessibilidade (assistência ao portador de deficiência)	
Atendimento serviço médico (serviço médico)	
Atitude de professores (ouvidoria)	
Hetero identificação (matrículas)	
Problemas do patrimônio (patrimônio)	
Restituição taxa de matrícula (atendimento)	
Declaração de certificado e diploma (Acesso a informação)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Acesso a bolsa (auxílio)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Simplifique	00
Solicitação	34

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Informe de rendimentos (dados pessoais)	
Aposentadoria (aposentadoria)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Oferta de disciplinas (outros em educação)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Processo Seletivo (concurso)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Questões salariais (ouvidoria)	
Pagamento de fornecedores (licitações)	
Oferta de disciplinas (ensino superior)	
Informações funcionais (sem assunto)	
Revalidação do diploma (certificado ou diploma)	
Declaração de curso (acesso à informação)	
Solicitação de sigilo (ouvidoria)	
Informações funcionais (ouvidoria)	
Cadastro SISU (sisu)	
Aproveitamento de disciplinas (sem assunto)	
Certificação de congresso (certificado ou diploma)	
Cadastro pré matrícula (processo seletivo)	
Pagamento a fornecedor (acesso à informação)	
Pagamento a fornecedor (licitações)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Acesso à auxílio (auxílio)	
Declaração de certificado e diploma (certificado ou diploma)	
Oferta de disciplinas (universidade e institutos)	
Problemas de matrícula (matrículas)	
Aproveitamento de disciplinas (ouvidoria interna)	
Aproveitamento de concurso (concurso)	
Pagamento de fornecedores (licitações)	
Atitude docente (conduta docentes)	
Vaga disponível (concurso)	
Pagamento de fornecedores (licitações)	
Aproveitamento de disciplinas (universidades e institutos)	
Sugestão	00
<b>TOTAL DA AMOSTRA ANALISADA</b>	<b>100</b>

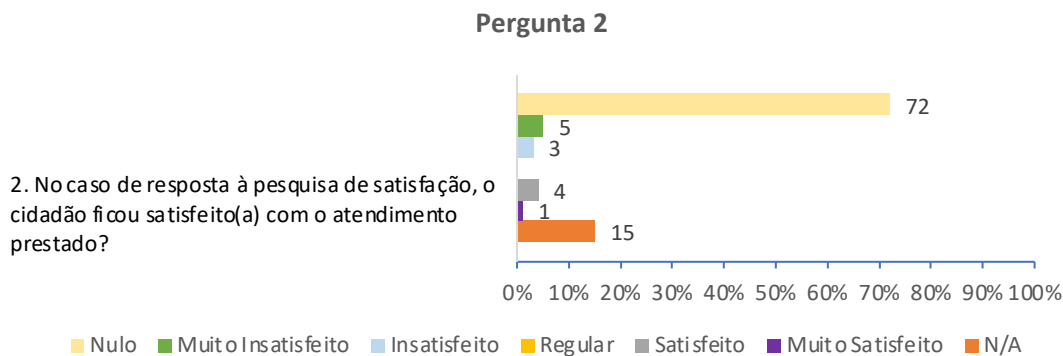
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo relatado a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:



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

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 91% das manifestações dentro do prazo e apenas a 9% das manifestações fora do prazo.

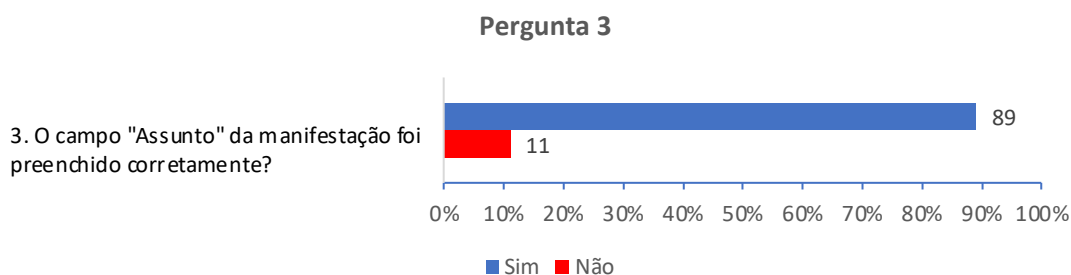


A Lei nº 13.460/2017 trouxe a obrigatoriedade da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos. A Plataforma Fala.BR aplica pesquisa de satisfação automaticamente aos usuários ao cadastrar a manifestação.

Das manifestações analisadas, 72% não tiveram as suas pesquisas de satisfação respondidas, representadas, no gráfico acima, como “nulo”.

O item N/A (não se aplica) refere-se à comunicação, em que o usuário não é identificado, logo não há o que se falar em pesquisa de satisfação.

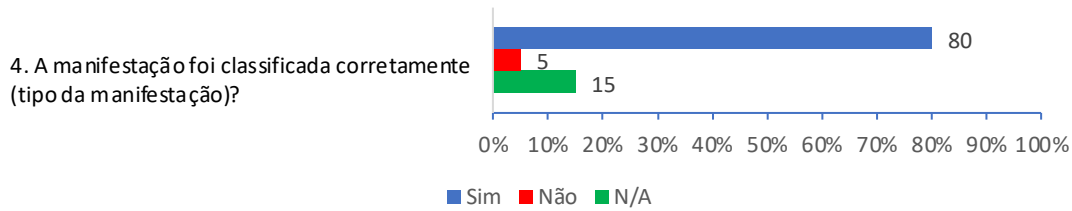
Foram respondidas 13 manifestações. Sendo que destas 05 respostas indicaram muito insatisfeito, 03 respostas indicaram insatisfeito, 04 satisfeito e 01 resposta muito satisfeito.



O campo “Assunto” na Plataforma Fala.BR retrata o tema que guarda correlação com a manifestação. O assunto deve guardar alguma fidedignidade com o conteúdo da manifestação. A Ouvidoria deve retificá-lo nos casos em que o campo “assunto” não estiver de acordo com o tema da manifestação.

Verifica-se que 89,00% das manifestações analisadas o campo “assunto” foi preenchido corretamente e 11%, o que equivale a onze manifestações, o campo “assunto” não tinha correlação com o tema.

#### Pergunta 4

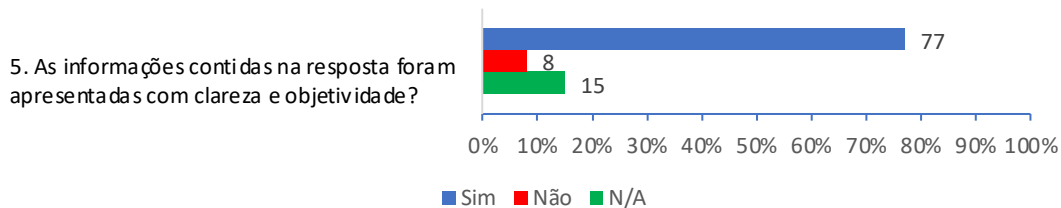


A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente e caso não esteja proceder a re-classificação.

A comunicação de irregularidade, descrita no art 23 parágrafo 2º do Decreto nº9.492/2018 é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar como uma manifestação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Na pergunta 04, o N/A se refere às comunicações em que não é permitido a reclassificação pela Ouvidoria.

No gráfico 4 observa-se que 15% das manifestações examinadas estão classificadas de forma incorreta, deveriam ter sido reclassificadas pela Ouvidoria, e 80% estão classificadas corretamente.

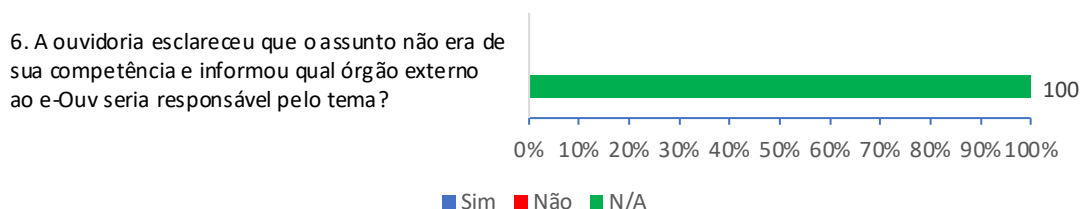
#### Pergunta 5



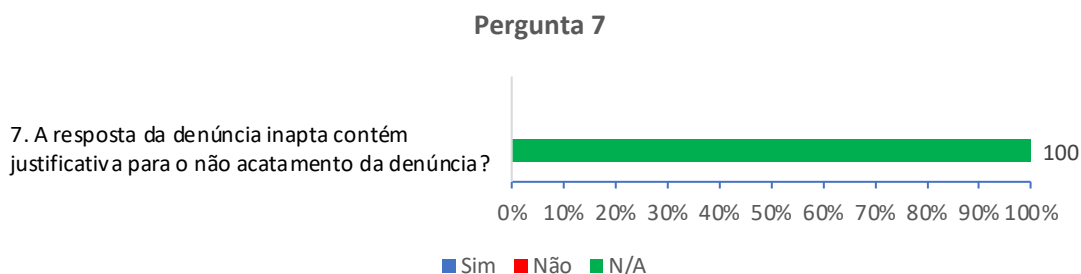
As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida.

Observa-se que em 77% as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade. O termo N/A, que corresponde a 15%, refere-se as “comunicações”, pois neste tipo de manifestação a Ouvidoria não fornece resposta diretamente para o manifestante.

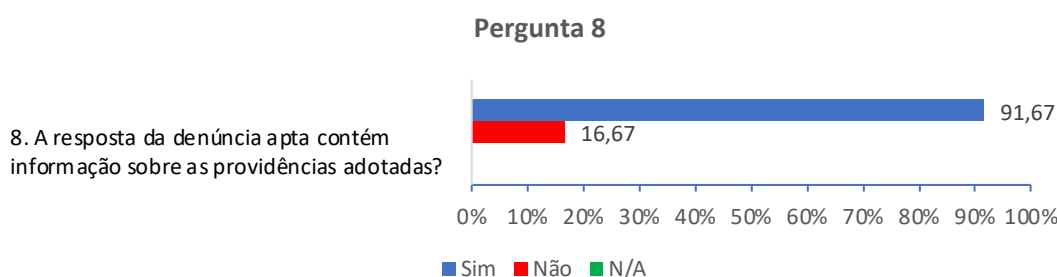
#### Pergunta 6



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UA.

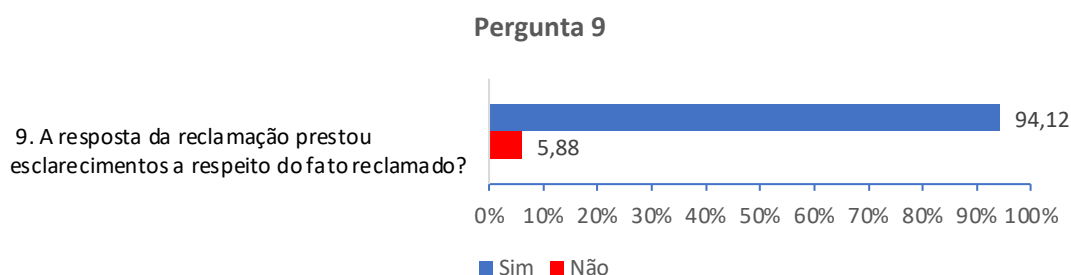


Na avaliação geral foi revelado que não foi considerada nenhuma denúncia inapta. Todas as denúncias recebidas foram tratadas.



O gráfico revela que das 13 denúncias recebidas, a resposta conclusiva contém informações sobre as providências adotadas em 11 denúncias, o que corresponde a 91,37% das denúncias.

Podemos citar os NUP's 23546010010202124 e 23546040509202166 em que a análise das providencias não foram satisfatórias. Neste assunto, ressalta-se que as respostas conclusivas para as denúncias estão indo além do permitido na legislação, pois é repassado ao denunciante aspectos sobre a resposta do denunciado sem observância de uma linguagem não violenta.

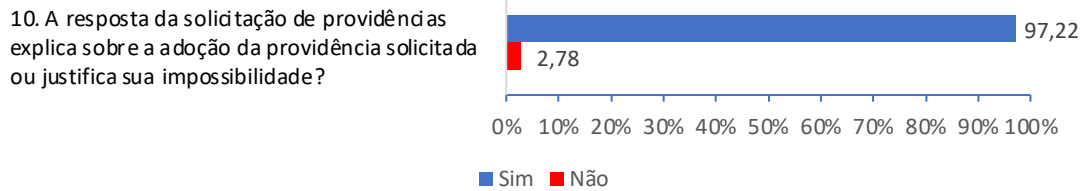


A resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução, atendimento ou da sua impossibilidade. Foram registradas 37 "reclamações" no período analisado e 86,49% das respostas prestaram esclarecimento ao cidadão sobre o fato reclamado. Dentro da amostra, 5 manifestações do tipo Reclamação, não foram claras na resposta.

Podemos citar os NUP's 23546000207202155, 23546000584202194, 23546036553202100 em que não foi registrado resposta para o cidadão por meio da plataforma e os NUP's

23546056995202134 e 23546009889202161 em que a resposta apresentada não responde ao solicitado na manifestação.

#### Pergunta 10

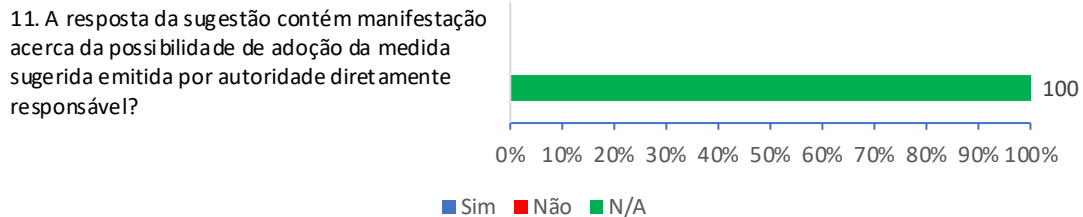


A Solicitação de Providências refere-se a pedido de adoção de providências por parte dos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 34 manifestações de providências registradas na plataforma, 94,12% das respostas explicam sobre as adoções das providencias solicitadas ou justificam a sua impossibilidade.

Os NUP's 23546001050202185 e 23546000255202143 não indica resposta na plataforma Fala.BR, mas indica que a resposta foi enviada por e-mail.

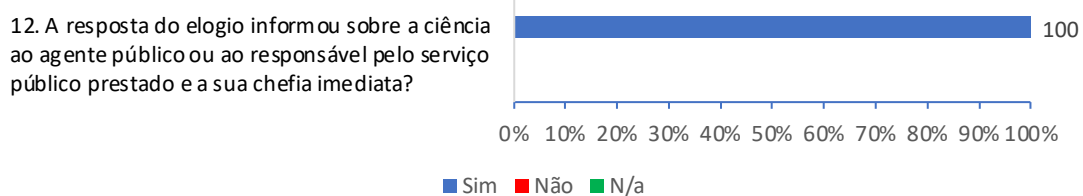
#### Pergunta 11



A “sugestão” é a classificação de uma manifestação quando ocorre a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos ou entidades da administração pública federal.

Na “sugestão” a resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Na amostra analisada, dentro do período avaliado, não ocorreu nenhum registro de manifestação do tipo Sugestão.

#### Pergunta 12





O Elogio é a manifestação em que ocorre a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido. A resposta conclusiva para o elogio é aquela que informa sobre o seu encaminhamento e ciência ao agente público, e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado.

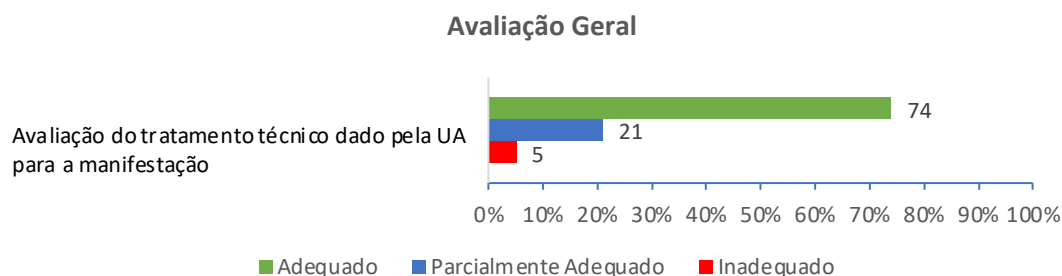
Na amostra analisada ocorreu uma única manifestação de Elogio o qual foi dado o correto tratamento.

## PERGUNTA 13

### 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?

A pergunta 13 refere-se a manifestações relacionadas ao Simplifique, na amostra analisada não foi registrado manifestações deste tipo.

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



O gráfico da Avaliação Geral mostra um indicador de 74% como avaliação **adequada** para as manifestações de Ouvidoria.

Ressalta-se que 5% ou 05 manifestações foram dadas um tratamento **inadequado**, sendo 01 do tipo comunicação, 01 denúncia, 03 reclamações.

A **comunicação** avaliada como inadequada possui **NUP 23658002973202197** e foi considerada inadequada pois a Ouvidoria não encaminhou a manifestação para apuração pelos órgãos responsáveis, mas encaminhou para o denunciado. A ouvidoria transcreveu na resposta toda a justificativa do denunciado. Não foi observada a pseudonimização, já que na resposta conclusiva, o denunciado, reconhece o denunciante. Ocorreu falta de cuidado da ouvidoria no tratamento da manifestação.

A denúncia avaliada como inadequada possui NUP 23546050554202100, na resposta conclusiva foi enviado ao denunciante todo o conteúdo do processo judicial relacionado ao denunciado, não observando a LGPD. Os dados do denunciado foram expostos, o que estaria em desacordo com a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da Controladoria Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e estabelece no art 6º que “*compete às unidades do SisOuv adotar*

as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de: II - proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018". Os dados do processo correcional devem ser sigilosos para atender a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, desta forma não cabe anexar na resposta ao cidadão todas as informações contidas no processo.

As 03 **reclamações** avaliadas como inadequadas possuem **NUP 23546009889202161**, **23546036553202100** e **23546056995202134** em todos os casos a resposta oferecida pela Ouvidoria não corresponde ao solicitado na manifestação.

Finalmente, no Anexo I é mostrada a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO N° 6523/2022/NAOP-BA/BAHIA/CGU, de 22/06/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 02/08/2022, foram discutidos os nove achados encontrados e as respectivas recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou por e-mail datado de 09/08/2022 o Plano de Providências, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

## C.2 Plano de Ação da Ouvidoria da UFBA

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*
Submeter para aprovação os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1181/2020;	Aprovação do regimento interno	1) Comissão de Normas e Recursos do Consuni. 2) Plenária do Consuni	Ouvidoria se reunir com novo Reitor	Encaminhado para o gabinete da reitoria, via of. n. 57/2022 (vide documento SIPAC 23066.040728/2022-29)
	Procedimentos Operacionais	Ouvidoria SUPAD	04 meses	Em processo de construção
	Alteração do Art. 27, § 1º. Do Regimento Interno da UFBA	Plenária do Consuni	Ouvidoria se reunir com novo Reitor	Solicitação encaminhada para o gabinete da reitoria.
Dar mais visibilidade à Ouvidoria nos diversos <i>campis</i> e cursos da UFBA, incluindo o link da plataforma Fala.Br em todos os endereços eletrônicos dos cursos ofertados;	Incluir o link da Ouvidoria e do Fala.br nos sites institucionais da UFBA	Ouvidoria STI	06 meses	Em processo de implementação
	Sinalizar localização da Ouvidoria na BUS	Ouvidoria SUMAI	02 meses	Em processo de implementação da placa de localização na BUS
Readequar o sítio eletrônico da UFBA, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;	Incluir o hiperlink da Ouvidoria e do Fala.br no sítio eletrônico da UFBA, de acordo com legislação pertinente	Ouvidoria STI	02 meses	Em processo de implementação
Realizar tratativas junto à alta gestão da UFBA, com a finalidade de promover a disponibilização de local com maior visibilidade e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade ao atendimento aos usuários;	Disponibilizar espaço específico para o funcionamento da Ouvidoria, que permita o atendimento do usuário com qualidade e acessibilidade.	REITORIA SUMAI	12 meses	Preparação de novo ofício reiterando a necessidade de uma nova sede para a Ouvidoria
Encaminhar para a unidade correccional específica os casos referentes às manifestações do tipo denúncia, de acordo com o disposto no art. 22, Decreto nº 9.492/2018;	Implementar fluxo de tratamento e tramitação da manifestação tipo denúncia	OUVIDORIA	Realizado	Realizado
Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Treinamento das unidades e setores da instituição para utilização da Plataforma Fala.BR  Implementar o fluxo de tratamento das manifestações internamente por meio da Plataforma Fala.BR	OUVIDORIA UNIDADES ACADÊMICAS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	Processo contínuo, com início em 03 meses	Em processo de implementação

**PLANO DE AÇÃO  
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

<b>RECOMENDAÇÃO</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO</b>	<b>PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>ESTADO ATUAL*</b>
Implementar o Conselho de Usuários do Serviço Público e realizar chamamentos públicos de avaliação, de acordo com a Seção X da Portaria CGU nº 581/2021;	Implementar o Conselho de Usuário do Serviço Público, com subcomissões por serviço ofertado pela instituição	OUVIDORIA PROPLAN UNIDADES ACADÊMICAS ÓRGÃOS	Processo contínuo, com início em 04 meses	Em processo de implementação
Atuar no acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da referida Carta; e	Participar dos processos contínuos de implementação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário	OUVIDORIA PROPLAN UNIDADES ACADÊMICAS ÓRGÃOS	Realizado	Realizado
Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto à forma de tratamento das manifestações.	Tratamento das manifestações de acordo com a legislação pertinente	OUVIDORIA	Realizado	Realizado

### C.3 Análise da Equipe de Avaliação

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

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