

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB

Brasília • 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

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

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
LUANA MARCELINO
Supervisora

HEROLD AHRENS
Coordenador

GEOVALDO JÚNIOR BARBOSA DE OLIVEIRA • HEROLD AHRENS
Equipe de Avaliação

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

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

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade de Brasília - UnB

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade de Brasília - UnB, conforme disposto nos artigos, 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DE MANIFESTAÇÕES: abril de 2021 a março de 2022.

DATA DE EXECUÇÃO: agosto a setembro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade de Brasília (UnB), unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela universidade.

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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da 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?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, com destaque para a produção informações estratégicas com periodicidade menor do que a exigida pela legislação, favorecendo a tempestividade do processo decisório da Alta Administração da entidade

Todavia, foram constatadas algumas fragilidades, quais sejam: (i) utilização de ferramenta inadequada para tratamento das manifestações de cidadão; (ii) inconsistências no tratamento das manifestações, como, por exemplo, ausência do conteúdo mínimo exigido pela legislação nas respostas às manifestações e realização de diligências junto aos agentes ou áreas supostamente envolvidos nos fatos denunciados; e (iii) desconformidades no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços, identificadas pela inadequação de ações relativas aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, como ausência do planejamento quadrienal das consultas e elaboração de relatórios sem informações estratégicas e úteis ao órgão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações no âmbito da UnB, bem como instituir instâncias de revisão e orientação das equipes e áreas apuratórias, visando o cumprimento do disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, recomendou-se também a adoção de medidas para fins de cumprimento das disposições relativas aos Conselhos de Usuários e melhorias das ações já realizadas.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas práticas adotadas	11
1.1. Redução da periodicidade de produção dos relatórios de gestão	11
2. Utilização de ferramenta inadequada para tratamento das manifestações de cidadão	12
3. Inconsistências e fragilidades no tratamento das manifestações de ouvidoria	15
4. Desconformidades no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos	17
RECOMENDAÇÕES	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	23
Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada	23
A.1. Informações Gerais	23
A.2. Competências	23
A.3. Normativos Internos	25
A.4. Equipe e Estrutura Física	25
A.5. Canais de Atendimento.....	27
A.6. Sistemas Informatizados	28
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	29
A.8 Temas e Setores Demandados.....	29

A.9 Carta de Serviços	31
A.10 Avaliação de serviços	32
A.11 Dados do Painel Resolveu?	33
Apêndice B • Relato da Análise da Amostra.....	36
B.1 Metodologia para obtenção da amostra.....	36
B.2 Resultados.....	38
Apêndice C - Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação	45
C.1 Utilização de ferramenta inadequada para triagem e tratamento das manifestações.	45
C.2 Inadequação das respostas conclusivas.....	46
C.3 Ausência de institucionalização do fluxo de tratamento das manifestações	47
C.4 Realização de diligência junto aos agentes envolvidos	47
C.5 Desconformidades na avaliação dos serviços públicos	48
C.6 Carta de Serviços ao Usuário desatualizada e Apêndices	49

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

CONSUNI: Conselho Universitário

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

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OGU: Ouvidoria-Geral da União

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

UnB: Universidade de Brasília

APRESENTAÇÃO

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

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

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a 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:

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, pág. 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, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. 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.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

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

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

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Plataforma Fala.BR no período de 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade de Brasília (UnB), órgão vinculado à estrutura organizacional da UnB, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UnB, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da UnB está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução do Conselho Universitário nº 7/2011, que autoriza a criação da Ouvidoria, e pela Resolução do Conselho Universitário nº 43/2021, que aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da UnB e da Ouvidoria da UnB, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios Semestrais de Atividade de 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UnB estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas adotadas

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

1.1. Redução da periodicidade de produção dos relatórios de gestão

Uma boa prática adotada pela UA trata da elaboração dos relatórios de gestão da ouvidoria em periodicidade inferior à exigida na legislação. Esses relatórios consolidam, entre outras informações, aquelas relativas ao recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, conforme consta da Lei nº 13.460/2017 (art. 15):

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Ainda sobre os relatórios de gestão das ouvidorias, cabe mencionar que a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 52), estabelece que as unidades do SisOuv devem elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão/entidade até 1º de abril de cada ano, abrangendo as informações referentes ao ano anterior.

Entretanto, desde 2012, a UA elabora relatórios de gestão com periodicidade semestral, a fim de apresentar dados consolidados referentes às manifestações recepcionadas e às atividades desempenhadas no período. Da análise desses relatórios, verifica-se que são apresentadas informações relevantes para a gestão da Universidade, como assuntos e áreas mais demandadas, evolução das manifestações e do perfil dos manifestantes ao longo dos períodos, índice de resolutividade das manifestações, assim como ações significativas adotadas no âmbito da Ouvidoria e recomendações de aperfeiçoamento. Posteriormente, os relatórios são disponibilizados aos cidadãos por meio do sítio eletrônico da Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 71, II, da Portaria CGU nº 581/2021. Esses relatórios são assinados pela Reitoria da Universidade e levados ao conhecimento da Alta Administração por meio das reuniões do CONSUNI, de forma a servir como subsídio para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

Assim, a ouvidoria adota uma frequência de produção de informações maior do que a mínima exigida pela legislação, atendendo, portanto, tanto às exigências legais quanto às boas práticas de gestão e transparência. Deste modo, a praxe de produzir informações consolidadas numa frequência maior se mostra positiva, visto que permite que a Alta Administração e a UA promovam um acompanhamento contínuo e mais efetivo das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos. Além de propiciar mais oportunidades de a UA avaliar suas próprias atividades, de forma

a contribuir para identificação e correção de falhas e promoção de melhorias no curso da execução de suas atividades. E por fim, favorecer a eficiência do processo de tomada de decisão dos gestores de serviços públicos e da Alta Administração da universidade, além de contribuir com a gestão de riscos e o cumprimento de sua missão institucional.

2. Utilização de ferramenta inadequada para tratamento das manifestações de cidadão

Quanto ao tratamento e à tramitação interna das manifestações, verifica-se que a UA utiliza ferramenta inadequada para solicitação de subsídios às áreas responsáveis ou encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades às áreas de apuração. Tal ferramenta é o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Segundo a UA, a utilização do SEI em detrimento do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR se deve, sobretudo, em razão dos custos operacionais de migração e capacitação das 1.032 unidades cadastradas e 6.000 servidores envolvidos, além do fato de ser amplamente utilizado tanto no âmbito da UnB, quanto do Governo Federal. Cabe destacar que atualmente o tempo médio de resposta às manifestações é inferior à 10 (dez) dias, o que, de acordo com a UA, demonstra a eficiência e eficácia das atividades da ouvidoria¹.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é garantida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

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.

Quanto à segurança dos dados de usuários, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Como também, devem observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações

¹. Conforme consta do Ofício 0001/2022/Ouvidoria/GRE, de 31 de maio de 2022.

peçoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se conhecer as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Visando a atender a esses requisitos de segurança e rastreabilidade, a UA adota medidas para mitigar os riscos² resultantes da não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, com o objetivo de salvaguardar os direitos dos manifestantes. Uma dessas medidas, por exemplo, envolve a produção de extratos das manifestações, mediante cópia *ipsis litteris* dos relatos, e posterior encaminhamento desses extratos em forma de memorando às áreas internas responsáveis, por meio de processo no SEI.

A despeito das medidas adotadas, os riscos relacionados à referida sistemática ainda subsistem. Entre esses riscos, cabe destacar aquele relacionado à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas. Em alguns casos, a probabilidade de ocorrência desse risco aumenta consideravelmente, visto que os dados são extraídos manualmente da Plataforma Fala.BR para inserção no SEI e submetidos a procedimentos suscetíveis a acessos não autorizados e compartilhamento indevido das informações.

Logo, verifica-se que a sistemática adotada não atende ao requisito de segurança previsto na legislação, em virtude, principalmente, da replicação das informações constantes das manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR e da insuficiência das medidas mitigadoras adotadas. Desta forma, favorece-se os riscos de exposição indevida do conteúdo das manifestações e dos dados dos respectivos manifestantes.

Outra ação adotada pela UA diz respeito à sistemática de abertura dos processos no SEI, que podem ser gerados a partir de 3 (três) tipos, de acordo com o grau de sigilo das informações, quais sejam: público, restrito e sigiloso. Para denúncias e comunicações de irregularidade, por exemplo, o encaminhamento das informações é realizado mediante processos em formato restrito ou sigiloso. Tal metodologia permite que a UA conceda acesso a áreas ou usuários específicos por meio de senha pessoal, de forma que somente os responsáveis pelas áreas apuratórias tenham acesso ao respectivo processo.

Da análise do procedimento descrito, verifica-se também sua insuficiência quanto à garantia da rastreabilidade. Como o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos, não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso. Sendo assim, ainda que a UA busque restringir o acesso indevido às manifestações pelos tipos de processos, a sistemática adotada não atende ao requisito de rastreabilidade previsto na legislação.

2. Essas medidas de mitigação de riscos adotadas pela UA foram informadas por meio do Questionário de Avaliação e verificadas pela equipe de avaliação da CGU mediante observação ocorrida durante visita técnica realizada em 31/08/2022.

Acresça-se que, além das cautelas citadas, a UA promove outros procedimentos de pseudonimização, conforme o disposto no art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021:

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

(...)

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Desta forma, quando o conteúdo das manifestações permite associação da manifestação ao indivíduo, é realizada a remoção de elementos de identificação do manifestante ou produção de versões tarjadas antes do envio das informações às áreas responsáveis, a fim de que seja resguardada a identidade do manifestante. Todavia, quando não é possível a pseudonimização ou quando o compartilhamento dos elementos de identificação é indispensável à análise dos fatos relatados, a UA utiliza o mecanismo de pedido de complementação previsto na Plataforma Fala.BR para solicitar ao manifestante autorização para compartilhamento das informações.

Para ilustrar tal procedimento, verifica-se na amostra analisada, que dentre 32 (trinta e duas) manifestações (denúncias e comunicações de irregularidade), foram identificadas 4 (quatro) em que é possível identificar o denunciante a partir dos fatos relatados. Para essas manifestações, a UA realizou o procedimento de pseudonimização: parte das informações passíveis de identificação foram omitidas, enquanto aquelas necessárias à análise dos fatos foram disponibilizadas às áreas responsáveis por autorização do manifestante.

A despeito das medidas adotadas pela UA, destaca-se novamente que a extração de informações relativas a denúncias e comunicações de irregularidade, bem como o respectivo manuseio em ambiente externo à Plataforma Fala.BR representam risco de comprometimento do requisito de segurança previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V, § 1º). Esse risco, que decorre da necessidade de replicação do conteúdo da manifestação para realização dos procedimentos de pseudonimização e posterior encaminhamento às áreas responsáveis, deve ser adequadamente avaliado e gerenciado pela unidade.

Ante o exposto, constata-se que a sistemática adotada pela UA para tramitação interna das manifestações às áreas responsáveis não atende às exigências previstas na legislação. É fato que a UA executa ações para atenuar os riscos decorrentes da não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, contudo tais ações não são suficientes para garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade. Cabe destacar que tais salvaguardas são necessárias para proteção contra eventuais retaliações que esses denunciadores podem sofrer em razão do ato de denunciar. Desta forma, é imperativo que a Administração Pública as promova, visto que o ato de denunciar demonstra a confiança do cidadão na Administração Pública, de maneira que o ato ilícito denunciado seja devidamente investigado e punido.

3. Inconsistências e fragilidades no tratamento das manifestações de ouvidoria

Preliminarmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre um espaço amostral de 1.351, que corresponde ao total das manifestações com resposta conclusiva registradas na Plataforma Fala.BR entre 01 de abril de 2021 e 31 de março de 2022.³

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, quais sejam: (i) inadequação das respostas conclusivas; (ii) realização de diligências junto aos agentes envolvidos; e (iii) ausência de institucionalização do fluxo de tratamento das manifestações.

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece em seu art. 19 o conteúdo mínimo que deve constar nas respostas conclusivas às manifestações:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

Ademais, o art. 21 do citado normativo concede às comunicações de irregularidades o mesmo tratamento dado às denúncias, de forma que, para essa tipologia de manifestação, também é obrigatório o registro de resposta conclusiva na forma do art. 19, independentemente da autoria anônima do manifestante.

Acresça-se que o Regimento Interno da Ouvidoria da UnB (Resolução do CONSUNI nº 43/2021) atribui a esta UA a competência para encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o manifestante a respeito das providências tomadas.

Pela análise do tratamento das manifestações constantes na amostra, constata-se que 10 (dez) respostas estão em desconformidade com a legislação, a saber: 4 (quatro) comunicações de irregularidade, 4 (quatro) reclamações, 1 (uma) solicitação e 1 (uma) sugestão. Das respostas

3. Conforme consulta realizada no Painel Resolveu?, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, demonstrada no item "A.11 Dados do Painel Resolveu?" do Apêndice A.

citadas, 7 (sete) não apresentaram o conteúdo mínimo de informações exigido pela legislação ou não informaram as providências adotadas, de modo que comprometeu a qualidade das respostas e a efetiva contribuição da Ouvidoria para resolução das demandas dos cidadãos. As demais respostas, por sua vez, foram consideradas inadequadas devido ao tratamento despendido, como, por exemplo, ausência de análise de todos os fatos relatados pelo manifestante ou encaminhamento da manifestação a setor sem a competência para tratar dos fatos apresentados.

A despeito das respostas serem fornecidas pelas áreas internas da UnB, é fundamental que a UA verifique essas respostas, para que não haja endosso de respostas conclusivas em desconformidade com a legislação. É importante destacar que tal análise diz respeito apenas a aspectos legais, não se tratando, portanto, de análise de mérito, visto que as ouvidorias não possuem competências investigativas ou punitivas.

Para corroborar as inadequações citadas e exemplificar a desconformidade quanto à realização de diligências junto aos denunciados, evidencia-se que, dentre as 32 (trinta e duas) respostas às comunicações de irregularidade e denúncias avaliadas, 4 (quatro) não prestaram esclarecimentos acerca do encaminhamento às unidades apuratórias, dos procedimentos adotados por essas unidades ou do eventual arquivamento. Essas respostas limitaram-se a replicar alegações dos próprios denunciados, de forma que não houve uma declaração clara e expressa acerca da decisão administrativa final. Desta forma, destaca-se que as alegações do denunciado não são consideradas respostas conclusivas, pois não trazem informações a respeito do processo de apuração ou da conduta adotada pelo órgão frente aos fatos relatados pelo cidadão. Logo, tal prática mostra-se contrária à exigida pela legislação.

Pela análise dessas respostas, verifica-se também que as comunicações foram encaminhadas pela UA aos responsáveis pela apuração dos fatos⁴, e posteriormente encaminhadas por estes aos próprios denunciados. Embora não tenha havido encaminhamento direto da ouvidoria aos denunciados, a UA, como responsável pela resposta conclusiva, não pode se eximir de zelar pelo adequado tratamento das manifestações, estabelecendo controles e orientando as áreas responsáveis a respeito dos devidos cuidados e exigências previstas na legislação. Posto isto, assim como no caso de denúncias, mostra-se inadequada a conduta de submeter o conteúdo das comunicações de irregularidade à análise do próprio denunciado.

Outro ponto que merece atenção diz respeito à ausência de formalização e institucionalização do processo de recebimento e tratamento das manifestações. Pelos testes executados neste trabalho, verifica-se que a UA possui fluxogramas referentes ao processo de tratamento de denúncias e demais manifestações, contudo estes não são formalizados e institucionalizados como processos de trabalho dentro do órgão. Da forma que está instituído, o processo de recebimento e tratamento das manifestações está estabelecido somente dentro da própria ouvidoria.

Dentre os normativos internos da UnB, constata-se existência de atos da Reitoria⁵ que guardam relação com o processo de tratamento das manifestações. Tais normativos tratam de aspectos relativos às denúncias anônimas e estabelecem prazos para as áreas internas atenderem às solicitações da Ouvidoria. Entretanto, não se pode considerar como formalizado e estabelecido o processo de tratamento das manifestações, visto que os referidos documentos abarcam apenas uma parte do processo. Sendo assim, considerando a interação e abrangência de diversas áreas dentro da UnB e insuficiência dos normativos citados, é recomendável que as determinações,

4. De acordo com o Regimento Disciplinar da UnB, cabe ao Chefe do Departamento ou ao Diretor da Unidade, através de Comissão designada, os procedimentos de apuração de falta disciplinar pelo corpo docente.

5. Instrução da Reitoria nº 0001/2018 e Instrução da Reitoria nº 0002/2018.

etapas e atividades relacionadas ao tratamento de manifestações estejam normatizadas no âmbito do órgão como um todo, e não restrita somente à ouvidoria.

Essa fragilidade mostra-se significativa pois pode-se relacioná-la com as referidas diligências junto aos denunciados. Como o processo de tratamento de manifestações não é disseminado formalmente dentro da UnB, abre-se margem para que as áreas internas, não relacionadas às atividades de ouvidoria, promovam ações contrárias à legislação. Ademais, tal normatização serve como instrumento de definição de responsabilidades e competências dentro do processo de tratamento das manifestações, de maneira a facilitar eventuais apurações de responsabilidade e prestações de contas.

Ante o exposto, pela análise da amostra das manifestações e demais testes realizados, verifica-se inadequações no tratamento das manifestações no que diz respeito ao conteúdo das respostas conclusivas e às diligências realizadas junto aos denunciados, além de vulnerabilidades quanto à formalização do processo de recebimento e tratamento das manifestações. O descumprimento relativo ao conteúdo das manifestações mostra-se danoso à medida que prejudica o conhecimento das tratativas dadas pela Administração Pública aos fatos relatados, comprometendo a transparência e o cumprimento da missão da Ouvidoria. A realização de diligências junto aos denunciados, por sua vez, afeta o andamento do devido processo de apuração, visto que tende a afetar o sigilo da denúncia e dos atos de apuração relacionados e, por conseguinte, aumentar o risco de retaliações contra denunciantes. E, por fim, a ausência de institucionalização do processo de recebimento e tratamento das manifestações dificulta a disseminação desse processo entre as áreas demandadas, além de prejudicar a exigência do cumprimento da legislação por parte da Ouvidoria.

4. Desconformidades no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos

A respeito dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 determina que compete às unidades do SisOuv, dentre outras, as seguintes atividades:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Os artigos 59 e 66 da referida portaria, por sua vez, acrescentam outras determinações a respeito da produção de consultas, dentre as quais, destacam-se (grifo nosso):

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, as unidades do SisOuv deverão produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX deste Capítulo.

§ 2º As unidades do SisOuv deverão produzir e publicar, a cada quadriênio, o planejamento de realização das consultas para o quadriênio subsequente, o qual deverá ser repactuado no caso de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

(...)

Art. 66. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

A fim de cumprir essas obrigações, a UA promoveu em 2021 o ato de chamamento público para formação dos conselhos, mediante publicação no sítio eletrônico da Universidade, além de campanhas de promoção dos Conselhos, com o objetivo de engajar os usuários a participarem das avaliações. Contudo, não houve cumprimento acerca do planejamento quadrienal das consultas a serem realizadas. A UA informou durante este trabalho os serviços que pretende avaliar nos próximos anos, contudo faz-se necessário que esse planejamento esteja formalizado e publicado, conforme dispõe o art. 59, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Além disso, verifica-se que foram elaboradas e publicadas as consultas em forma de enquetes, a fim de coletar informações sobre a qualidade dos serviços públicos prestados. Dos 11 (onze) serviços cadastrados no portal eletrônico Gov.br, 9 (nove) foram objeto de consultas encaminhadas aos conselheiros, não contemplando, portanto, os seguintes: (i) Matricular-se em curso de extensão – UnB; e (ii) Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação – UnB. Por fim, foram também publicados no sítio eletrônico da Ouvidoria os relatórios contendo os dados oriundos das respostas a essas consultas.

Entretanto, verifica-se que os citados relatórios não contêm informações estratégicas e relevantes para o órgão. Esses relatórios, em sua maioria, não apresentam críticas ou análises a respeito dos dados coletados, limitando-se a apresentar os quantitativos das respostas a cada pergunta. Tais resultados mostram-se divergentes às diretrizes previstas no art. 51 da Portaria nº 581/2021, que dispõe que os relatórios produzidos devem, sempre que possível, apresentar análise quantitativa e qualitativa das informações coletadas, a fim de informar falhas e oportunidades de melhorias, problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas e possíveis soluções para as causas referidas.

Além disso, observa-se que a UA elaborou somente os relatórios relativos ao serviço da Ouvidoria e do SIC, os demais foram produzidos pelas áreas responsáveis pelo serviço avaliado. Essa prática poderia ter se mostrado positiva, visto que as áreas que executam o serviço possuem mais familiaridade com as questões abordadas pelas enquetes. Logo, em teoria, teriam mais capacidade para sintetizar e extrair informações estratégicas e proveitosas das consultas. Contudo, tais resultados não foram obtidos e os relatórios não cumpriram sua função. Destaca-se que, a despeito dos relatórios terem sido produzidos pelas áreas responsáveis pelos serviços avaliados, é competência das ouvidorias a produção desses documentos, conforme disposto no art. 59, § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Acresça-se que, além da insuficiência das informações apresentadas nos relatórios, o número de respondentes que de fato utilizaram o serviço avaliado mostrou-se insatisfatório. Dos 9 (nove) serviços avaliados, 6 (seis) tiveram menos que 30 (trinta) respondentes que afirmam ter utilizado o serviço objeto de avaliação. Convém destacar que não foi possível avaliar a quantidade de respondentes efetivos do serviço “Matricular-se em curso de graduação – UnB” pois o relatório

publicado referente a esse serviço é igual ao relatório do serviço “Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação – UnB”, de forma que resta prejudicada a análise dessa consulta.

Sendo assim, apenas os serviços “Registrar manifestações junto à Ouvidoria – UnB” e “Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação – UnB” tiveram seu número de respondentes considerado satisfatório para fins de cumprimento da legislação. Essa baixa adesão dos usuários às enquetes poderia ter sido mitigada, por exemplo, por meio da realização de campanhas junto aos usuários dos serviços, com o objetivo de sensibilizá-los e incentivá-los a participar dos conselhos.

Sublinha-se que o art. 66 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que quando o número de conselheiros se mostrar inferior a 30 (trinta) usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários. Contudo, pelos testes realizados, verifica-se que não foram realizadas pesquisas abertas ou direcionadas a fim de atenuar os efeitos do baixo número de respondentes.

TABELA 1 • RESPONDENTES DAS ENQUETES DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

SERVIÇOS AVALIADOS	TOTAL DE RESPONDENTES	TOTAL DE RESPONDENTES QUE UTILIZARAM O SERVIÇO
Registrar manifestações junto à Ouvidoria – UnB	70	42
Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação – UnB	46	34
Requerer informação pública da Universidade de Brasília – UnB	65	29
Receber Bolsa de Extensão – UnB	35	25
Assistência Estudantil – UnB	41	18
Obter diploma ou de 2ª via de diploma de graduação – UnB	32	8
Receber Bolsa de Pesquisa - UnB	40	7
Acessar Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos - UnB	39	5
Matricular-se em curso de graduação - UnB	42	-

Fonte: elaboração própria.

Em síntese, entende-se que o processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos apresenta inconformidades, tendo em vista que não há formalização e publicação do planejamento quadrienal das consultas a serem realizadas junto aos Conselhos de Usuários, assim como, os relatórios publicados não apresentam informações úteis e estratégicas ao órgão, sendo assim, não cumprem o objetivo precípuo de sua elaboração. Por fim, as enquetes obtiveram, em sua maioria, um número baixo de respondentes, de forma que não se pode atestar a relevância e utilidade das respostas na avaliação dos serviços.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade de Brasília:

- I. Utilizar o módulo triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhar as manifestações às respectivas áreas apuratórias ou, no caso de impossibilidade, promover a integração do sistema atualmente utilizado para essa finalidade (sistema SEI) com a Plataforma Fala.BR, visando reduzir os riscos decorrentes da extração dos dados da Plataforma Fala.BR

e atender plenamente aos requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme disposição da Portaria CGU nº 581/2021;

II. Estabelecer controles internos, tais como listas de verificação (check-list), revisão das manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão incluam os conteúdos mínimos exigidos pela Portaria CGU nº 581/2021;

III. Estabelecer controles internos, tais como revisões e orientação da equipe da Ouvidoria, para assegurar a supressão dos elementos de identificação que permitam a associação da denúncia ou comunicação de irregularidade ao denunciante, conforme previsto na Lei nº 10.153/2019 e na Portaria CGU nº 581/2021;

IV. Formalizar no âmbito da UnB o processo de recebimento e tratamento das manifestações, com o objetivo de estabelecer procedimentos e responsabilidades das áreas internas, de acordo com as exigências previstas na Portaria CGU nº 581/2021;

V. Orientar as áreas responsáveis pela apuração das denúncias e comunicações de irregularidade no sentido de que os conteúdos dessas manifestações não sejam encaminhados aos agentes envolvidos nos fatos relatados, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021;

VI. Elaborar e publicar o planejamento quadrienal das consultas a serem realizadas, com a relação dos serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, considerando um rodízio de ênfase que viabilize a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021;

VII. Produzir pesquisas abertas e direcionadas aos usuários dos serviços avaliados, quando o número de respondentes que utilizaram o serviço for inferior a 30, a fim de obter o maior número de dados, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021;

VIII. Atuar em coordenação com os gestores dos serviços na elaboração dos relatórios, a fim de garantir um melhor aproveitamento dos dados coletados e a produção de informações estratégicas e úteis, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade de Brasília, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

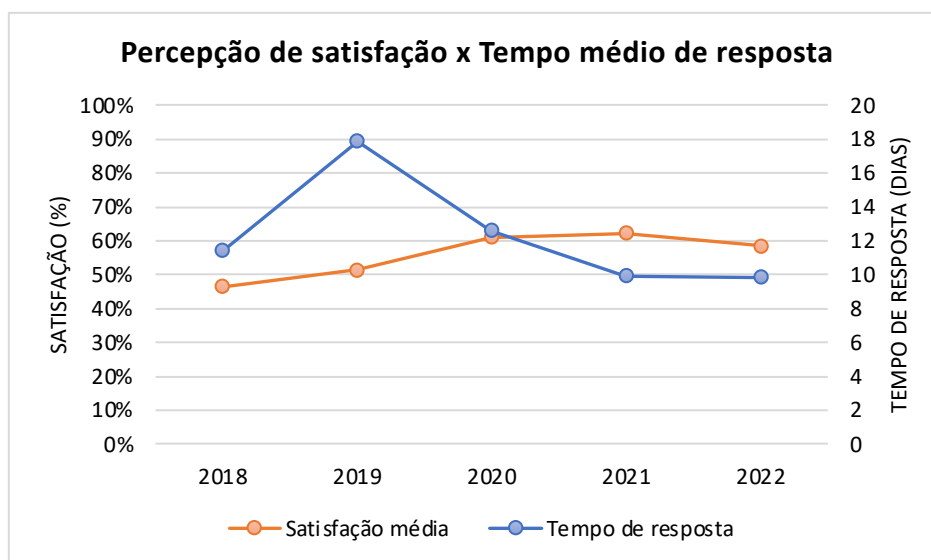
O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para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

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da UnB, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos

processos atinentes a suas competências. Além disso, cabe destacar a qualificação do corpo técnico da unidade, que enfatiza as questões relacionadas aos temas mais sensíveis e complexos, presentes de forma recorrente nas manifestações recebidas.

Outro ponto relativo à gestão da unidade é o tempo de resposta às manifestações, que vem sendo sucessivamente reduzido ao longo dos últimos anos. De acordo com os dados do Painel Resolveu?⁶, o tempo médio de resposta foi de 11,44 dias em 2018 para 9,86 dias em 2022. Em contrapartida, a percepção de satisfação dos usuários foi 46,46% em 2018 para 58,57% em 2022. Assim, verifica-se que houve um movimento oposto entre os indicadores de tempo médio de resposta e percepção de satisfação dos usuários. Essa tempestividade, por sua vez, tende a favorecer a participação social e contribuir para a melhoria dos serviços prestados e o processo de tomada de decisões da universidade, concorrendo para o alcance de sua missão institucional.

FIGURA 1 • COMPARATIVO SATISFAÇÃO DO USUÁRIO X TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



Fonte: elaboração própria.

Entretanto, cabe ressaltar que foram identificadas algumas oportunidades de melhoria, sobretudo relacionadas ao tratamento das manifestações encaminhadas por cidadão. A principal delas refere-se ao tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade, processo em que foram identificadas, em algumas respostas, a ausência de justificativa expressa para o arquivamento da manifestação ou informações sobre o encaminhamento para o órgão apuratório competente. Além da utilização de ferramenta inadequada no tratamento das manifestações, que implica no descumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade e, conseqüentemente, no aumento do risco de violação dos direitos dos manifestantes.

Ainda, cabe ressaltar que as conclusões do presente trabalho, sobretudo aquelas relacionadas ao tratamento de manifestações, foram alcançadas a partir da análise de uma amostra das manifestações relativas ao período compreendido entre 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022, conforme detalhado no Apêndice B. Logo, as inconsistências apontadas neste relatório podem não constituir uma situação generalizada da unidade.

Diante das oportunidades de melhoria identificadas, foram propostas recomendações visando a mitigar os riscos que, se concretizados, possam comprometer a qualidade dos serviços pela unidade

6. Dados coletados entre março/2018 e setembro/2022.

ou o alcance de sua missão institucional. Uma dessas recomendações diz respeito à implementação de controles internos, tais como listas de verificação (check-list), revisão das manifestações e orientação da equipe no sentido de mitigar o risco de que as respostas não contenham o conteúdo mínimo previsto pela legislação, sobretudo aquelas relacionadas às denúncias e irregularidades.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da qualidade das respostas às manifestações encaminhadas por cidadão; (ii) mitigação do risco de desconformidade na atuação da ouvidoria; (iii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento do processo de accountability da Universidade.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional e da validação das respostas dadas pela UA ao Questionário de Avaliação.

A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 1 • INFORMAÇÕES GERAIS

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica	Fundação Pública Federal
E-mail	ouvidoria@unb.br (Ouvidoria) sic@unb.br (SIC)
Página na Internet	https://www.ouvidoria.unb.br/
Endereço	Campus Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de Vivências, Gleba A, 1º andar, Brasília-DF, CEP 70910-900
Telefone - Canais de Atendimento	(61) 3107-2704, 2705 e 2750 (Ouvidoria) (61) 3107-2710 e 2749 (SIC)
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Atendimento presencial das 7h às 19h
Ouvidor	Maria Ivoneide de Lima Brito Vínculo: Técnica em Assuntos Educacionais. Formação: Graduação em Letras e em Pedagogia, Pós-graduação em Gestão Universitária e em Linguística e Língua Portuguesa, Mestrado em Educação e Doutorado em Ciências e Tecnologias em Saúde. Início do mandato: 28/11/2016

Fonte: elaboração própria.

A.2. Competências

A Ouvidoria da UnB tem o papel de analisar as manifestações recebidas, propor ações no sentido de que os gargalos identificados na instituição sejam eliminados e/ou minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas à prestação de serviços de excelência para o cidadão, e por fim, atuar junto aos gestores, mostrando-lhes um espaço de aperfeiçoamento e correção de possíveis irregularidades.

Com base nos normativos legais e no seu Regimento Interno, a Ouvidoria da UnB possui as seguintes atribuições:

- I. promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a);

- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- III. organizar os mecanismos e canais de acesso dos(as) interessados(as) em encaminhar as suas manifestações;
- IV. orientar os(as) servidores(as) docentes, os(as) servidores(as) técnico-administrativos(as), os(as) alunos(as) e a comunidade externa a respeito da forma mais adequada de encaminhar as suas demandas, instruí-las e acompanhar a sua tramitação;
- V. receber denúncias, reclamações, simplifiquês, solicitações e sugestões acerca dos procedimentos e das práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de corrigi-los e aperfeiçoá-los junto aos órgãos competentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- VI. recepcionar e encaminhar elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados, sugerindo à chefia imediata o registro da menção elogiosa na pasta funcional do(a) servidor(a) junto ao Decanato de Gestão de Pessoas (DGP);
- VII. encaminhar as manifestações acolhidas ao órgão competente, solicitando a apuração necessária e o retorno à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido, a fim de informar o(a) manifestante a respeito das providências tomadas;
- VIII. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), com vistas à correção e à prevenção de falhas e omissões dos(as) responsáveis pela inadequada prestação do serviço público, bem como propor o aperfeiçoamento desses serviços;
- IX. implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilitem ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos;
- X. promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UnB ou entre as partes envolvidas no processo;
- XI. orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria da UnB existentes nesta Instituição (caso haja), promovendo a sua coordenação em constituição de rede interna de atendimento às comunidades universitária e externa;
- XII. propor aperfeiçoamentos nas políticas de participação social e transparência ativa e passiva na Universidade.

Ademais, os encargos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) também foram atribuídos à Ouvidoria da UnB, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação. Sendo assim, verifica-se também a sua competência para:

- a) receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação;
- b) registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico, entregando o número do processo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- c) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios de transparência e de acesso à informação estabelecidos pela legislação em vigor.

Para tanto, a unidade é administrada por um titular de Ouvidoria, a ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UnB, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando a zelar pela dignidade do ser humano. Desta forma, o Regimento Interno da Ouvidoria da UnB estabelece no art. 6º as seguintes competências do Ouvidor:

- I. ouvir os membros da comunidade da UnB e o(a) cidadão(ã) em geral, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou prejulgamento;
- II. garantir aos(as) usuários(as) do serviço da Ouvidoria resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III. buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando a sua repetição;
- IV. recomendar as devidas alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- V. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Por fim, destaca-se que, para fins de cumprimento do art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Ouvidor da UnB é considerado autoridade de monitoramento com o encargo de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.

A.3. Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da Ouvidoria da UnB, destaca-se os principais normativos relacionados ao tema de ouvidoria oriundos da Universidade de Brasília:

- **Ato da Reitoria nº 1.695/2017** - Cria o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade de Brasília (SIC/UnB);
- **Instrução da Reitoria nº 1/2018** - Normatiza o recebimento e o tratamento de denúncias anônimas e com reserva de identidade e define procedimentos que permearão essas atividades;
- **Instrução da Reitoria nº 2/2018** - Normatiza os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas e acadêmicas da UnB envolvidas em atividades colaborativas para atendimento às demandas da Ouvidoria e define procedimentos que permearão essas atividades;
- **Resolução do CONSUNI nº 43/2021** - Aprova alterações no Regimento Interno da Ouvidoria (OUV) da Universidade de Brasília.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Segundo informações retiradas do sítio eletrônico da Ouvidoria da UnB e dos Relatórios Semestrais publicados, a UA dividiu sua equipe em duas áreas, quais sejam: equipe de Ouvidoria e coordenação do SIC.

QUADRO 2 - EQUIPE TÉCNICA

EQUIPE TÉCNICA	
Equipe de Ouvidoria	André Luiz Lacerda Medeiros Função: assessor técnico; Vínculo: assistente em administração (2017); Formação: Graduação e Mestrado em Direito.
	Larissa Aguiar • Função: assessora técnica; • Vínculo: assistente em administração (2012); • Formação: Graduação em Letras Português, Pós-graduação em Letras e em Língua Portuguesa, Mestrado em Educação.
	Renata Filgueira Costa • Função: assessora técnica; • Vínculo: assistente em administração (2012); • Formação: Graduação em Letras Português e em Direito, Pós-graduação em Letras e em Língua Portuguesa, Mestrado em Gestão Pública.
Coordenação do SIC	Flávia Ribeiro Machado do Espírito Santo • Função: coordenadora; • Vínculo: assistente de administração (2004); • Formação: Graduação em Letras Português, Pós-graduação em Letras e em Direito Público.
	Juliano Petti • Função: assessor técnico; • Vínculo: assistente em administração (2017) • Formação: Graduação em Administração, Pós-graduação em Gestão Pública.

Fonte: elaboração própria.

De acordo com o Questionário de Avaliação, além das formações citadas, a equipe realizou capacitações em áreas correlatas à atividade de Ouvidoria e atendimento ao público.

Em relação à estrutura física, foi verificado que a UA possui espaço físico adequado para os atendimentos presencial e telefônico. A ouvidoria conta com 4 (quatro) salas, além da recepção, tendo uma sala específica destinada aos atendimentos presenciais, o que viabiliza o tratamento de assuntos sensíveis com maior privacidade. Ainda, cabe destacar que as instalações da ouvidoria contam com equipamentos de acessibilidade, que incluem o acesso por elevador e piso tátil.⁷

7. As instalações da ouvidoria da UnB foram verificadas por ocasião de vista técnica realizada pela equipe de avaliação da CGU em 31/08/2022.

FIGURA 2 - INSTALAÇÕES FÍSICAS DA OUVIDORIA



Fonte: Imagens fornecidas pela Ouvidoria da UnB.

A.5. Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA, são disponibilizados 3 (três) canais de atendimento:

- **Internet:** por meio da plataforma Fala.BR;
- **Presencial:** realizado no Campus Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de Vivências, Gleba A, 1º andar, Brasília-DF, CEP 70910-900;
- **Por carta:** encaminhada para o endereço Campus Universitário Darcy Ribeiro, prédio Centro de Vivências, Gleba A, 1º andar, Brasília-DF, CEP 70910-900.

Considerando a existência de mais de um canal de atendimento, verifica-se que todas as manifestações recebidas, independentemente do meio de entrada, são registradas na Plataforma Fala.BR. Para tanto, os canais de atendimentos mencionados são divulgados ao público interno da UnB por meio do site da própria UnB e de ações realizadas pela UA via SEI, e-mail e rede interna (informerede).

Ademais, convém destacar que o sítio eletrônico da UA atende às obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que incluem, entre outros, o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, informações claras e atualizadas sobre as formas de atendimento, endereços para atendimento presencial e recebimento de correspondência (quando cabível), currículo do titular, link de acesso ao Painel Resolveu? e relatórios de gestão.

A.6. Sistemas Informatizados

Para o tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Sendo que todos os membros da equipe técnica têm amplo acesso aos referidos sistemas.

A Plataforma Fala.BR é utilizada para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. No sítio eletrônico da UA é disponibilizado em sua página inicial o acesso à Plataforma Fala.BR:

FIGURA 3 - SÍTIO ELETRÔNICO DA OUVIDORIA



Fonte: <https://ouvidoria.unb.br/>

Adicionalmente, como sistema complementar, a Ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI): sistema utilizado para tramitação interna, encaminhamento de informações e/ou solicitação de subsídios às diversas áreas da entidade, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito pela equipe técnica de forma manual, por meio da cópia dos relatos contidos na Plataforma Fala.BR para os processos no SEI.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade, tempo de atendimento e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas da própria Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?. Sempre que possível,

tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo interno de tratamento das manifestações, verifica-se que a UA tem mapeado e formalizado o fluxo de tratamento das manifestações pela ouvidoria a partir do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR.

De acordo com o fluxograma relativo às denúncias e comunicações de irregularidade, há inicialmente uma análise prévia da manifestação com o intuito de verificar se há de fato indícios de irregularidades e, caso haja, se a UnB é competente para promover as medidas cabíveis. Transcorridas tais etapas, é verificado se a denúncia é identificada e, caso seja, se há necessidade de promover restrição dos dados do denunciante mediante recorte ou tarjamento dos dados. Após as citadas análises, a UA verifica a existência de unidades especializadas e responsáveis pela apuração dos fatos relatados. Caso haja unidades com as competências específicas para apurar as irregularidades relatadas, como Auditoria Interna, Comissão de Ética, Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar (CPAD), Decanato de Assuntos Comunitários (DAC) ou Unidades Acadêmicas e Administrativas, a UA promove o encaminhamento das manifestações a essas unidades. Caso contrário, cabe ao Gabinete da Reitoria (GRE) o recebimento dessas manifestações e o respectivo andamento das apurações.

Em virtude do disposto no artigo 19, § 1º e § 2º da Portaria CGU nº 581/2021, relativo aos requisitos de segurança e rastreabilidade quando do envio das manifestações para áreas responsáveis e de apuração, convém evidenciar o método utilizado pela UA. De acordo com o Questionário de Avaliação, o teor das manifestações é extraído manualmente da Plataforma Fala.BR por meio de extrato e encaminhado via SEI. Para tanto, a UA abre um processo, em formato restrito ou sigiloso, e procede ao encaminhamento da manifestação para as áreas de apuração, findo o qual a equipe conclui o processo na Unidade e se descredencia. Na hipótese de as áreas responsáveis concluírem o processo de apuração dentro do prazo de resposta previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, a UA encaminha a decisão administrativa final ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

Quanto ao fluxo de tratamento de reclamações, sugestões e solicitações, após o registro da manifestação, a UA realiza análise prévia e, posteriormente, encaminha via SEI para as áreas responsáveis pelos fatos relatados. Quando as áreas responsáveis devolvem o processo com a resposta à manifestação, a UA encaminha a resposta conclusiva ao manifestante. Ressalta-se que, havendo necessidade, a UA pode reencaminhar a manifestação às áreas responsáveis para complementação da resposta ou para outras áreas de hierarquia superior.

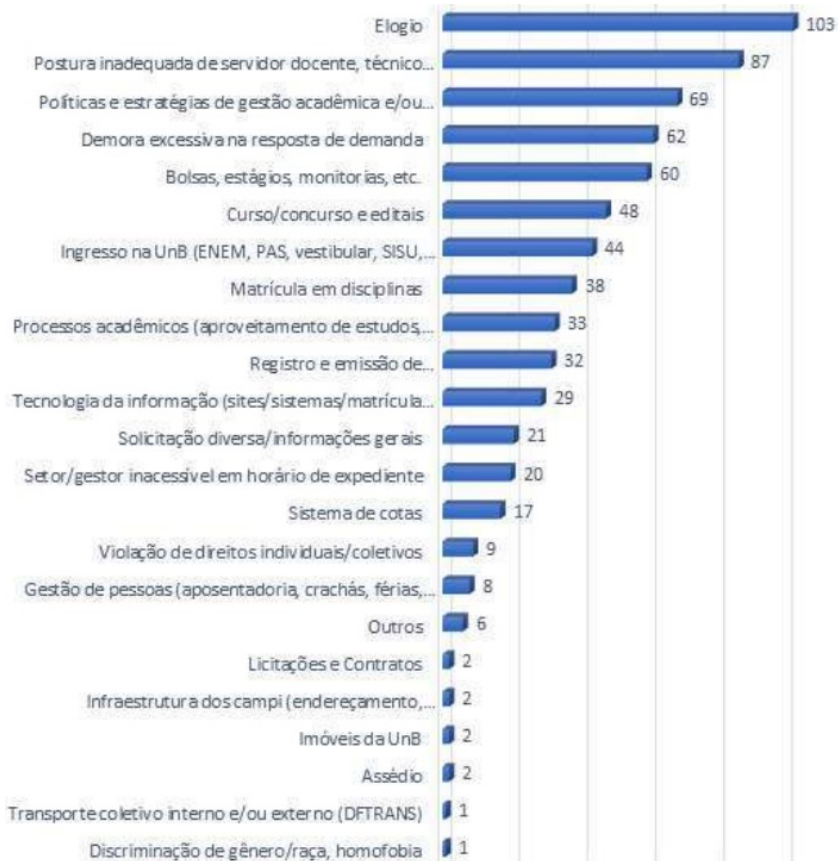
No caso dos elogios, o fluxo de tratamento é mais simples. De acordo com a UA, após o registro da manifestação, a UA também realiza uma análise prévia para identificar a área responsável e promove, em seguida, o encaminhamento do elogio à chefia do elogiado, sugerindo o registro na pasta funcional junto ao Decanato de Gestão de Pessoas.

A.8 Temas e Setores Demandados

Consoante verificado nos Relatórios Semestrais da Ouvidoria de 2021, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA em 2021 foram: Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa, elogios e postura inadequada de servidor docente, técnico ou discente. Em relação aos setores mais demandados, verifica-se que foram: Secretária de

Administração Acadêmica (SAA), Ouvidoria (OUV), Decanato de Ensino de Graduação (DEG) e Decanato de Gestão de Pessoas (DGP).

FIGURA 4 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS (1º/2021)



Fonte: I Relatório Semestral de 2021 da Ouvidoria, OUV/UnB, 2021.

FIGURA 5 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS (2º/2021)



Fonte: II Relatório Semestral de 2021 da Ouvidoria, OUV/UnB, 2022.

A.9 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico da UnB, encontra-se a Carta de Serviços da UnB (disponível em https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf), contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários. Segundo o II Relatório Semestral de 2021 da Ouvidoria, a versão atual da Carta de Serviços foi entregue à Comunidade Acadêmica em dezembro/2020, contudo uma nova versão está sendo elaborada com previsão de entrega para o segundo semestre de 2022. Essa atualização está sob a responsabilidade de um Grupo de Trabalho instituído pela Reitoria da Universidade, composto por representantes dos Decanatos e presidido por um representante da Ouvidoria.

No sítio do portal eletrônico Gov.br, por sua vez, foram encontrados os seguintes serviços cadastrados:

- Acessar Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos - UnB;
- Assistência Estudantil - UnB;
- Matricular-se em curso de extensão - UnB;
- Matricular-se em curso de graduação - UnB;
- Obter diploma ou de 2ª via de diploma de graduação - UnB;
- Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação - UnB;
- Receber Bolsa de Extensão - UnB;
- Receber Bolsa de Pesquisa - UnB;
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UnB;
- Registrar manifestações junto à Ouvidoria - UnB;
- Requerer informação pública da Universidade de Brasília - UnB.

A.10 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela UnB, a UA informa que desde 2021 realiza a avaliação dos serviços públicos por meio dos Conselhos de Usuários previsto no art. 18 da Lei nº 13.460/2017.

Sendo assim, no ano de 2021 a UA promoveu o chamamento público para instituir o Conselho de Usuários e promoveu a avaliação de 9 serviços públicos prestados pela UnB por meio de consultas na plataforma dedicada ao Conselho de Usuários. Os serviços até então avaliados foram os seguintes:

- Serviços prestados pela Ouvidoria da UnB;
- Serviços prestados pelo Serviço de Informação do Cidadão da UnB;
- Serviço Participar de processo seletivo para curso de graduação – UnB;
- Serviço Matricular-se em curso de graduação – UnB;
- Serviço Emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e pós-graduação – UnB;
- Serviço Acessar Centro de Atendimento de Estudos Psicológicos;
- Serviço Assistência Estudantil – UnB;
- Serviço Receber bolsa de extensão – UnB;
- Serviço Receber bolsa de pesquisa – UnB.

No sítio eletrônico da UA está disponível uma página dedicada ao Conselho de Usuários, contendo informações, guia do usuário, link para a Plataforma Virtual do conselho, enquetes realizadas e os respectivos relatórios com resultados. Contudo, na análise desses relatórios, verifica-se que, em algumas enquetes, obteve-se um percentual reduzido de respondentes que de fato utilizaram o serviço objeto de avaliação.

A.11 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente 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, seguem os dados retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Fundação Universidade de Brasília e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel Resolveu?.

No período em análise, a entidade recebeu 1.396 manifestações, sendo 1.351 respondidas e 45 arquivadas, todas as manifestações (100%) foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 10,15 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:



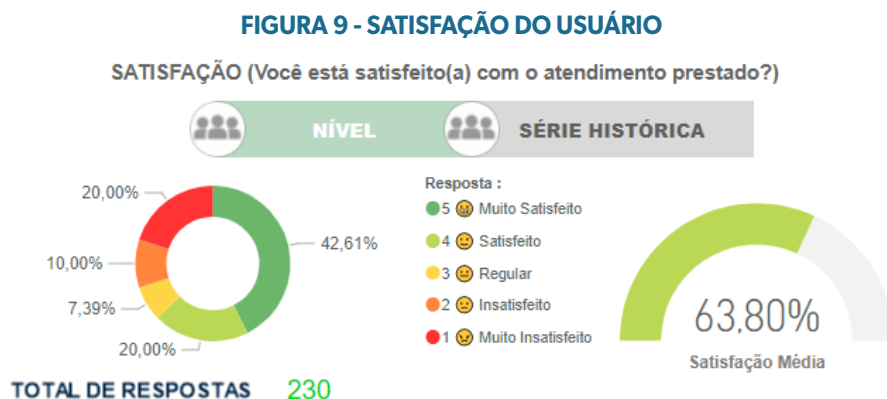
A reclamação representa a tipologia de manifestação mais recebida pela UA, correspondendo a 29,8% do total, seguido da solicitação e da comunicação, que representaram 22,2% e 20,1% das manifestações recebidas, respectivamente. O elogio e a denúncia, por sua vez, apresentaram valores próximos no período considerado: 13,2% e 12,2% do total analisado, respectivamente. Por fim, observa-se que a sugestão e a simplificação foram os tipos de manifestações com o menor percentual, sendo 2,2% para a sugestão e 0,1% para a simplificação.

c) Resolubilidade da demanda:



Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 1.396 manifestações registradas obteve-se 230 respostas à pesquisa. Na percepção dos manifestantes, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, 55% das demandas foram resolvidas a contento, 15% foram resolvidas parcialmente e 29% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:



Fonte: Painel Resolveu?.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 42,61% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 20,00% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 63,8%.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

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

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, que totalizaram 1.351 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi extraída aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta:

TABELA 2 - DADOS DA AMOSTRA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
Comunicação	20	14,6
Denúncia	12	18,3
Elogio	14	2,1
Reclamação	30	11,7
Simplifique	0	-
Solicitação	22	9,9
Sugestão	2	5,5
TOTAL	100	11,2

Fonte: cálculos realizados pela equipe de avaliação.

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do

seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, excetuando os casos de comunicação de irregularidade. 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 artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 (onze) perguntas elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*

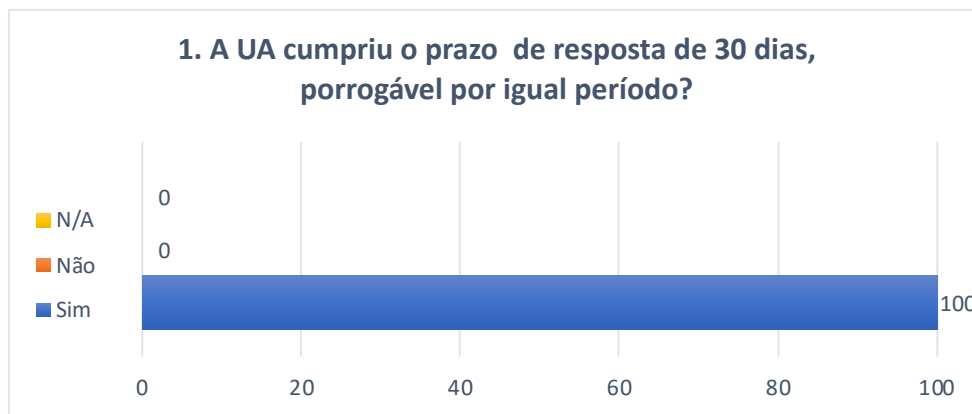
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

11. 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 Resultados

De forma sintética, as respostas para as perguntas que direcionaram a avaliação são apresentadas a seguir:

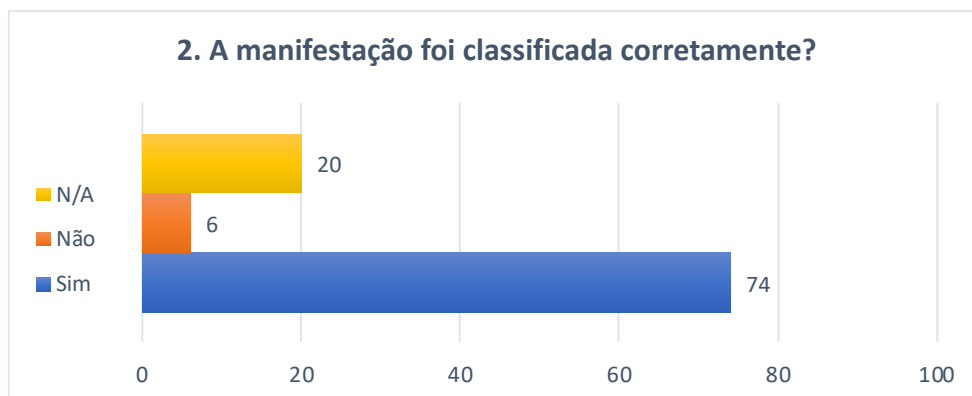
FIGURA 10 - PERGUNTA 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico da pergunta 1, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

FIGURA 11 - PERGUNTA 2

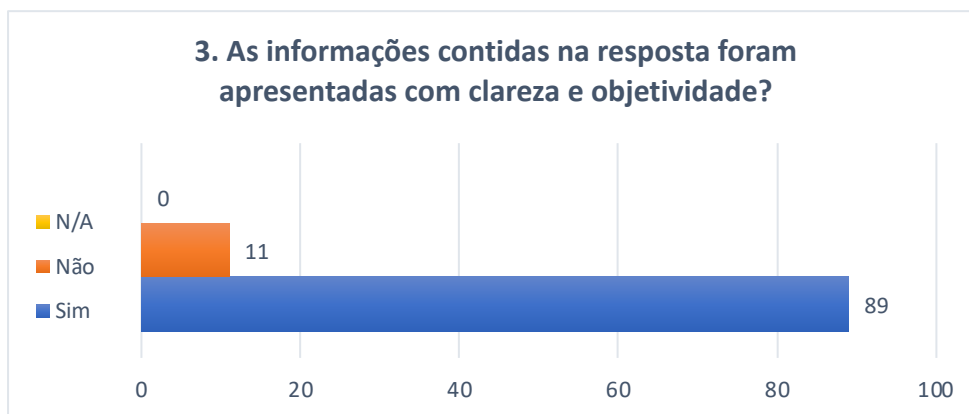


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 80 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 74 foram classificadas corretamente contra 6 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 92,5% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 20 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

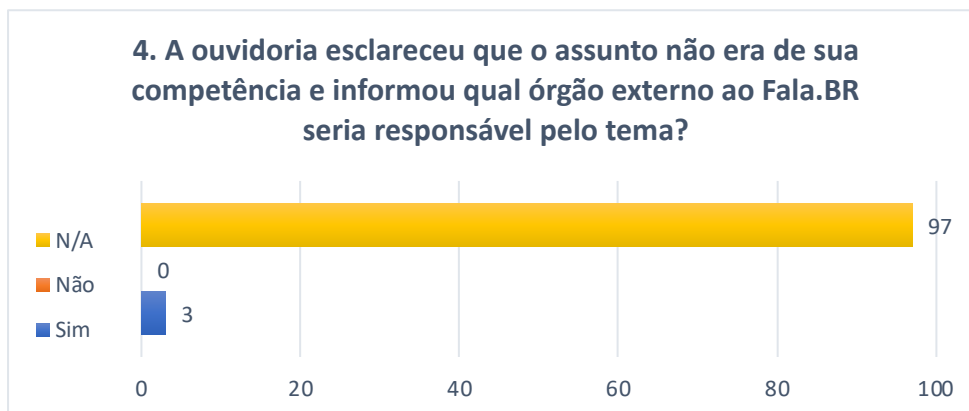
FIGURA 12 - PERGUNTA 3



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 11 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

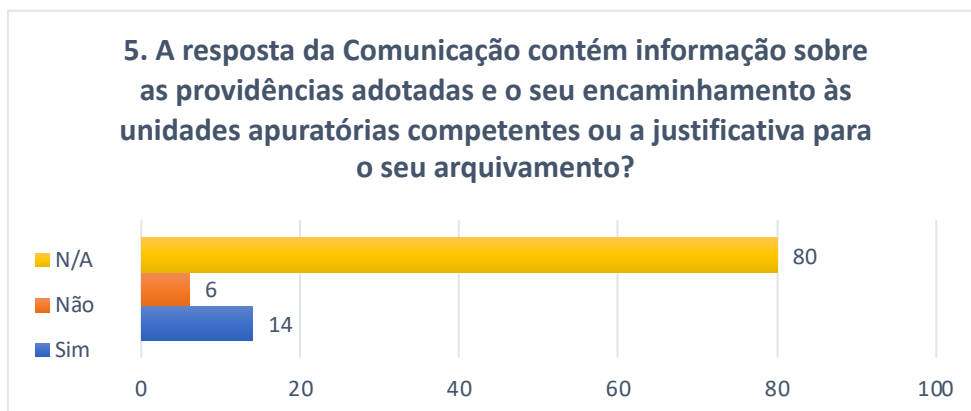
FIGURA 13 - PERGUNTA 4



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 3 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

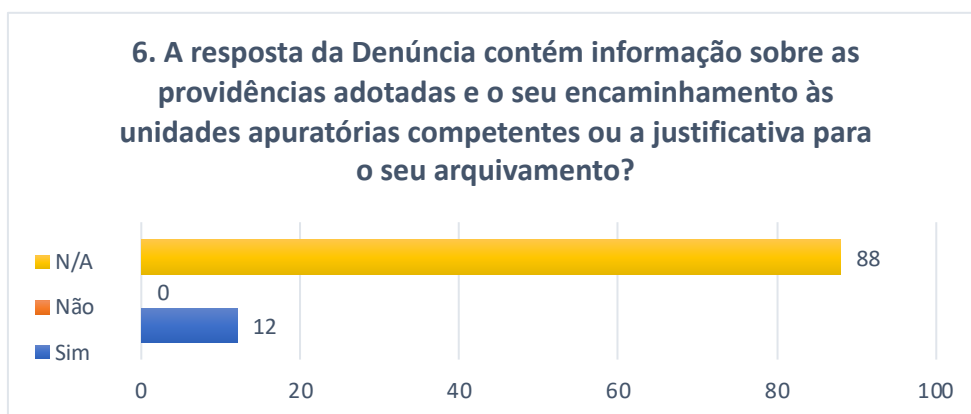
FIGURA 14 - PERGUNTA 5



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 20 comunicações presentes na amostra, 14 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 6 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 80 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

FIGURA 15 - PERGUNTA 6



Fonte: elaboração própria.

Das 12 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 88 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

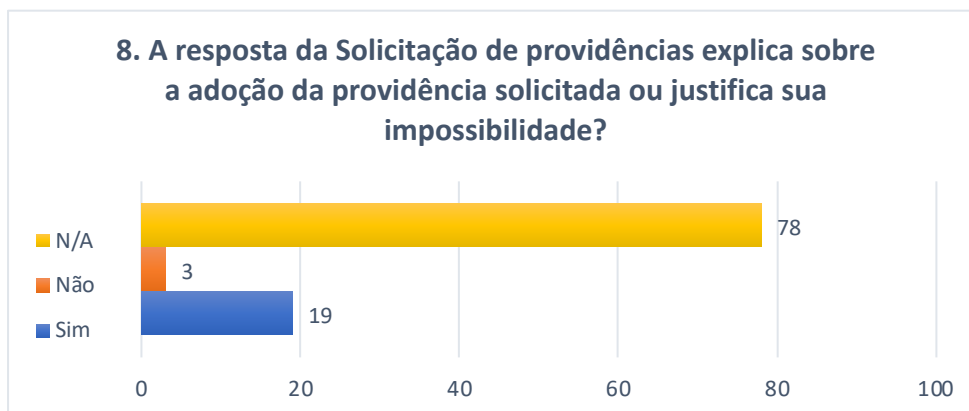
FIGURA 16 - PERGUNTA 7



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 25 das 30 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 5 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 70 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

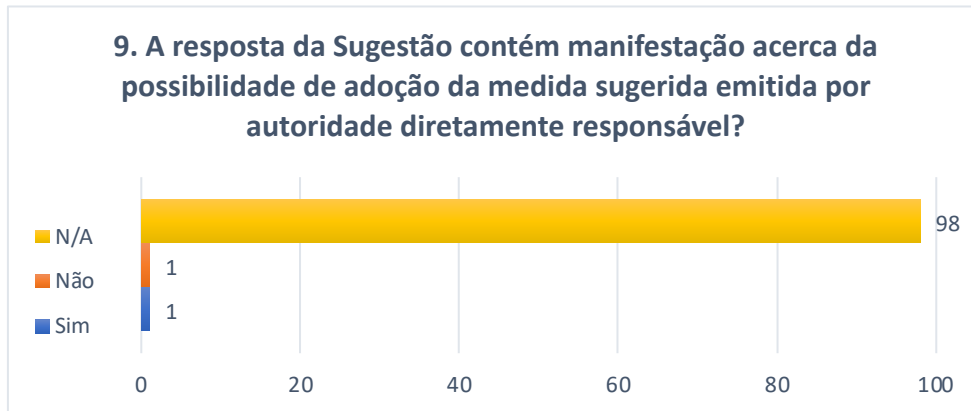
FIGURA 17 - PERGUNTA 8



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 22 solicitações, em 19 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 78 manifestações não se enquadram como solicitação.

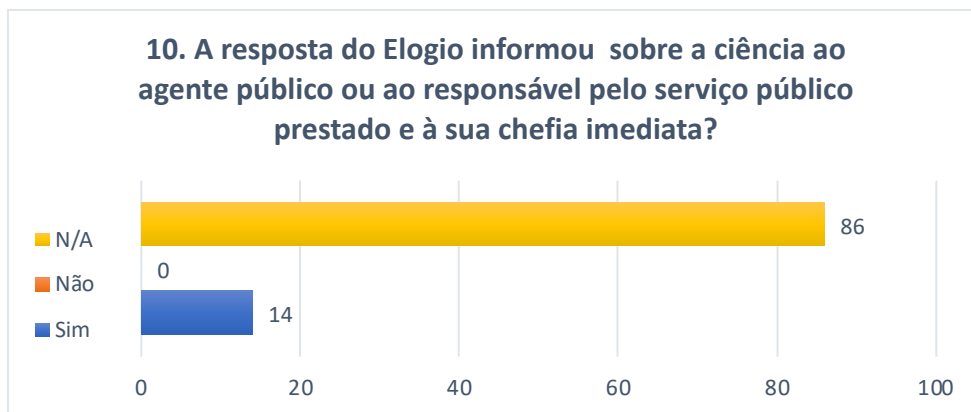
FIGURA 18 - PERGUNTA 9



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 2 manifestações: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 98 manifestações não se enquadram como sugestão.

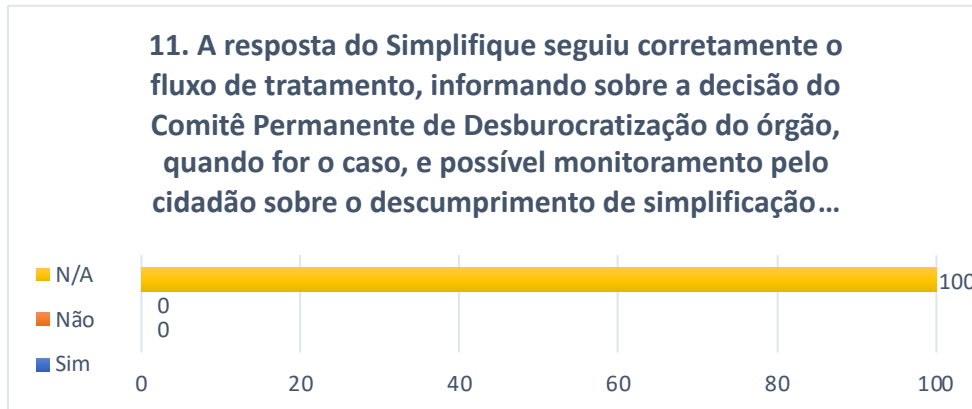
FIGURA 19 - PERGUNTA 10



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 14 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 86 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

FIGURA 20 - PERGUNTA 11

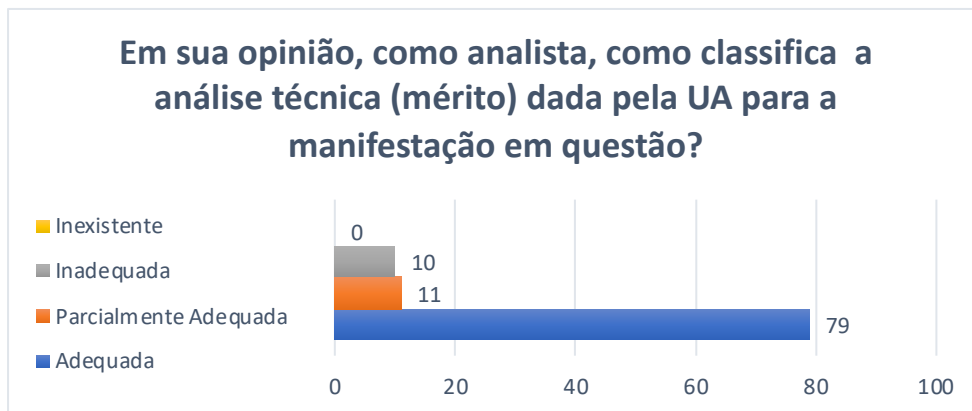


Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

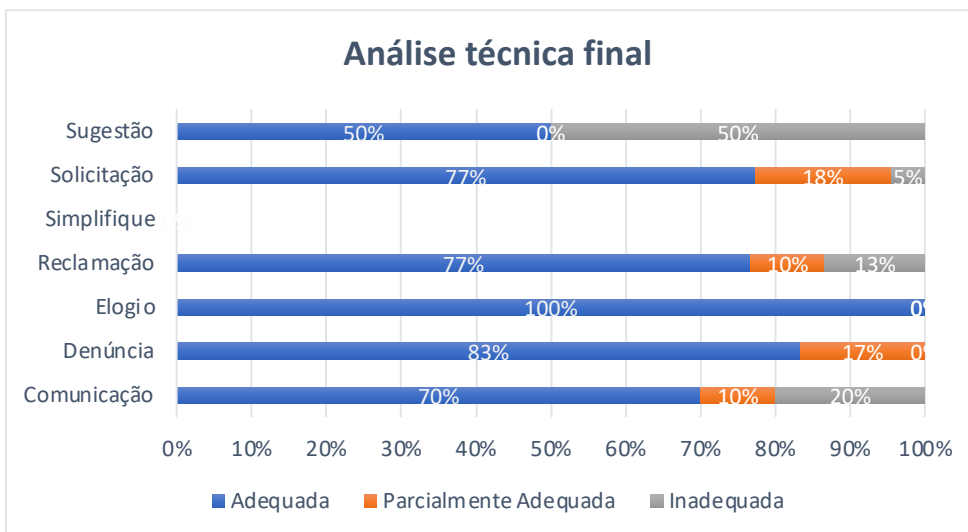
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 79 foram consideradas adequadas, 11 parcialmente adequadas e 10 inadequadas.

FIGURA 21 - ANÁLISE TÉCNICA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: elaboração própria.

FIGURA 22 - DETALHAMENTO DA ANÁLISE TÉCNICA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 11 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 2 denúncias, 3 reclamações e 4 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 10 manifestações inadequadas 4 comunicações, 4 reclamações, 1 solicitação e 1 sugestão.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁸. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão de resposta totalmente restrito.

8. Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

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

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 12235/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 27/10/2022, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Utilização de ferramenta inadequada para triagem e tratamento das manifestações

“(…) A esse respeito, informamos que a replicação em ambiente externo das informações retiradas da Plataforma Fala.BR é tratada cuidadosamente pela equipe de Ouvidoria. O SEI apresenta a possibilidade de instrução processual em três níveis: público, restrito e sigiloso. De forma geral, denúncias e comunicações de irregularidade são encaminhadas de forma sigilosa, sendo credenciada pela Ouvidoria apenas a autoridade superior do setor, com a ressalva de que ‘o acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas, e que tal acesso cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo (arts. 25, §§ 1º e 2º, e 32, incisos II e IV, da Lei n. 12.527/2011)’. Os níveis público e restrito se prestam às manifestações que são naturalmente publicizáveis e restritas em razão de dados pessoais (sensíveis), respectivamente.

Do tema ainda surge opinativo da Controladoria de que não há ‘garantia de rastreabilidade’ do SEI, o que, conforme figura abaixo, pode ser comprovado de maneira contrária:

FIGURA 23 - IMAGEM DO SISTEMA SEI

Lista de Andamentos (12 registros):

Data/Hora	Unidade	Usuário	Descrição
29/11/2022 18:11	OUV	1060937	Processo recebido
25/11/2022 17:46	OUV	1040979	Processo recebido
22/11/2022 12:37	OUV	82898685100	Processo recebido
21/11/2022 18:56	OUV	00862510155	Envio de correspondência eletrônica 8999874 (E-mail)
21/11/2022 18:56	OUV	00862510155	Gerado documento público 8999874 (E-mail)
21/11/2022 18:52	OUV	00862510155	Credencial concedida para o usuário 82898685100
21/11/2022 18:52	OUV	00862510155	Credencial concedida para o usuário 1060937
21/11/2022 18:51	OUV	00862510155	Credencial concedida para o usuário 1040979
21/11/2022 18:51	IB	00862510155	Credencial concedida para o usuário 1057260
21/11/2022 18:50	OUV	00862510155	Assinado Documento 8999838 (Memorando 1370) por 00862510155
21/11/2022 18:48	OUV	00862510155	Gerado documento sigiloso (reservado) 8999838 (Memorando 1370), Manifestações Anônimas e com Reserva de Identidade (Art. 1, da IN Conjunta Nº 01 CRG/OGU/2014)
21/11/2022 18:47	OUV	00862510155	Processo sigiloso (reservado) gerado, Manifestações Anônimas e com Reserva de Identidade (Art. 1, da IN Conjunta Nº 01 CRG/OGU/2014)

Fonte: Ouvidoria da UnB, 01/12/2022.

Nesse quesito, portanto, comprova-se que está sim garantida a rastreabilidade.

Ademais, a Portaria nº 581/2021 não obriga as unidades de Ouvidoria a utilizarem tão somente o Fala.BR, mas, ao indicar o Decreto nº 10.153/2019, determina, no art. 6º e parágrafos, que haja a preservação dos elementos de identificação do denunciante, bem como existam sistemas informatizados que tenham ‘controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que

acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia', o que, salvo melhor juízo, é feito pelo SEI.

Assim, impor que a comunidade universitária utilize apenas a Plataforma Fala.BR para a tramitação de manifestações de Ouvidoria implicaria uma logística enorme, para a qual a UnB não se encontra preparada, uma vez que teria de promover cursos de capacitação para uso da plataforma e de fluxo processual praticado na Ouvidoria, bem como cadastrar mais de um servidor técnico/docente em cada unidade, recordando que a Universidade de Brasília conta com 4 campi; 12 institutos; 14 faculdades; 55 departamentos; 17 centros; 8 decanatos; 4 secretarias e/ou assessorias; 8 órgãos complementares; 5 órgãos auxiliares; 2 hospitais veterinários; 4 bibliotecas; 1 fazenda, perfazendo uma população de mais de 55 mil pessoas.”

Análise da Equipe de Avaliação

O Decreto nº 10.153/2019 é explícito quanto a exigência de controle de acesso pelos sistemas informatizados, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessaram as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Conforme observado na figura compartilhada pela UA (figura 23), o histórico do SEI não indica todos os acessos realizados no referido processo. De acordo com o próprio “Guia Prático do SEI na UnB”, a funcionalidade Histórico permite acessar o registro de alterações efetuadas em um processo e verificar o momento e a unidade em que ocorreram. Sendo assim, é fato que há o registro de recebimento do processo, atribuições a área ou a servidores, alteração de documentos, entre outros. Contudo, nos casos em que há somente leitura ou acesso aos documentos, tal ação não fica registrada no sistema.

Diante disso, entende-se que o SEI não atende ao requisito de rastreabilidade exigido pela legislação. Por isso, mantém-se a recomendação de utilizar o módulo triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que atende aos requisitos exigidos, ou, no caso de impossibilidade, promover a integração do sistema utilizado.

C.2 Inadequação das respostas conclusivas

“Apontada inadequação da resposta conclusiva fornecida pela Ouvidoria/UnB, já foi realizada revisão do texto, o qual passa a ter agora a seguinte redação:

Em atenção à sua manifestação registrada na Ouvidoria da Universidade de Brasília, informo que a mesma foi devidamente acolhida, tratada pela Ouvidoria e, na sequência, encaminhada para a área responsável, a saber: XXX

Assim, após análise e possíveis providências por parte da área responsável, encaminho a Vossa Senhoria os esclarecimentos prestados pela área supramencionada.

Na oportunidade, informo que a Ouvidoria da UnB continua à disposição.

Solicitamos que ao final responda à pesquisa de satisfação e ajude-nos a melhorar nosso atendimento. São apenas 30 segundos!

Atenciosamente,

Ouvidoria da UnB

RESPOSTA:

(...)”

Análise da Equipe de Avaliação

Os ajustes efetuados no texto padrão das respostas conclusivas mostram-se adequados ao conteúdo mínimo exigido na legislação. Contudo, destaca-se que o texto apresentado se coaduna apenas às denúncias e comunicações de irregularidade. Conforme apontado no achado 3, houve outras tipologias de manifestação cujas respostas apresentaram desconformidade em seu conteúdo. Desta forma, opta-se por manter o achado e as respectivas recomendações, a fim de indicar a necessidade de melhoria nas respostas conclusivas das manifestações futuras.

C.3 Ausência de institucionalização do fluxo de tratamento das manifestações

“A Ouvidoria/UnB conta positivamente com um fluxo de denúncias (Anexo 01), bem como com divulgação de sua atuação por meio de InformeRede (Anexo 02).”

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações, é verdade que existem fluxogramas que os descrevem, porém não há formalização e institucionalização dentro da Universidade. A divulgação de fluxogramas por meio de rede de comunicação interna não é suficiente para instituir um processo de trabalho dentro de um órgão. Sendo assim, mantém-se a recomendação de formalizar o referido processo dentro do órgão, a fim de estabelecer procedimentos e responsabilidades das áreas internas.

C.4 Realização de diligência junto aos agentes envolvidos

“(...) Como o canal não se presta a investigar e punir, é necessário que apure, inicialmente, elementos mínimos que consubstanciem eventual tramitação às áreas técnicas que assim podem e devem proceder. Para tanto, não menos importante, é recepcionar a versão de ambas as partes, dada a diversidade de questões que se apresenta na Universidade de Brasília – desde situações administrativas até questões interpessoais. Essa espécie de “filtro” permite, inclusive, que denúncias caluniosas sejam tramitadas e que as áreas de apuração tenham o mínimo de autoria e materialidade para prosseguir, seja na Comissão de Ética interna; na Coordenação de Processo Disciplinar; na Auditoria, por exemplo.

Em momento algum, a Ouvidoria/UnB se esquivou de encaminhar manifestações aos setores citados para prosseguimento das ações pertinentes. Todavia, o fez segura de que havia elementos mínimos para que as áreas não retardassem a tramitação processual com diligências originárias. Nesse sentido, a chefia/autoridade superior do setor é credenciada e alertada, via memorando exordial, sobre a necessidade de manter o sigilo e preservar a identidade do usuário. Algumas unidades extraem o teor da mensagem e encaminham à pessoa responsável por fornecer esclarecimento; outras credenciam-na. Nesse ponto, é importante frisar que, nos termos da Lei de Acesso à Informação, em não havendo documento preparatório no processo ou

já finalizada a demanda, o interessado pode pedir cópia do processo, o que, a nosso ver, traria as mesmas questões suscitadas pela Controladoria-Geral da União – ‘risco de retaliações’.

Por tudo, entendemos que os riscos são mitigados quando obtidas ambas as versões e que, muitas das vezes, as manifestações registradas na Ouvidoria servem como alerta e termômetro do que acontece no espaço universitário, ciente o servidor envolvido de que existem leis e normativos em favor da boa atuação no âmbito do serviço público. Ressaltando-se, sobretudo, a própria Ouvidoria enquanto canal de mediação e conciliação de conflitos. Como haverá qualquer tipo de mediação e/ou conciliação sem que a (as) parte(s) tenham ciência dos fatos, da manifestação?”

Análise da Equipe de Avaliação

A respeito desse assunto, convém salientar que as apurações prévias realizadas tanto pela UA como pelas áreas apuratórias não podem se confundir com a disponibilização do conteúdo das manifestações aos agentes envolvidos. A desconformidade apontada diz respeito a essa disponibilização do conteúdo da denúncia ao denunciado e a sua respectiva resposta contendo apenas suas alegações, sem indícios de apuração administrativa. Destaca-se que tal inconformidade foge em determinado grau da alçada da Ouvidoria, pois o conteúdo das manifestações foi encaminhado pelas áreas apuratórias. Porém, como a UA é responsável pela publicação das respostas conclusivas e é parte integrante do processo de tratamento de denúncias, entende-se que a UA pode atuar junto a essas áreas, com o objetivo de orientá-las quanto a disponibilização do conteúdo das manifestações aos agentes denunciados.

C.5 Desconformidades na avaliação dos serviços públicos

“Nesse quesito, é importante frisar que foram feitas sim campanhas perante os usuários dos serviços públicos, conforme Anexo 03.

Todavia, em que pese ser responsabilidade da Ouvidoria estruturar e fomentar as enquetes e respectivas avaliações, certo é que não há equipe de pessoal suficiente para avaliar mais de 300 serviços. Para a Universidade de Brasília, ao contrário de outros órgãos e entidades que consideram o público externo, o público-alvo são os alunos, os quais somam mais de 50mil. Não seria razoável, portanto, publicar serviços apenas para a comunidade externa, que é minoria, e não atender aos anseios de quem de fato usa o serviço.

(...)

Relativamente à “insuficiência das informações apresentadas nos relatórios”, convém destacar que a participação dos usuários é livre e altruísta, não podendo o Poder Público obrigar tal mister. Nesse contexto, entendemos que a avaliação do serviço prestado deve provir da própria unidade a que pertence; não cabendo à Ouvidoria se imiscuir e analisar os dados que pertencem ao setor, sob pena de avaliar mal ou de forma equivocada os pontos elencados e intrínsecos àquela unidade.

Por fim, quanto ao planejamento quadrienal [sic] das consultas a serem realizadas junto aos Conselhos de Usuários, a Ouvidoria/UnB se propõe a realizar o chamamento anual conforme disposto na Portaria nº 581/2021.”

Análise da Equipe de Avaliação

Sobre a avaliação dos serviços públicos, a campanha de engajamento apresentada pela UA mostra-se satisfatória, de modo que foi ajustado esse tópico no achado 4. Entretanto, a despeito dos esclarecimentos prestados, não foi apresentado o planejamento quadrienal das consultas a serem realizadas, conforme determina o art. 59, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, reconhece-se, conforme já citado nos Resultados, que a elaboração dos relatórios pelos próprios gestores dos serviços avaliados pode ser positiva. Contudo, na prática, não foram obtidos resultados satisfatórios, tornando o processo de avaliação dos serviços pouco proveitoso e inefetivo. Convém destacar que, de acordo com art. 59, § 1º da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv são responsáveis por produzir relatórios consolidados das consultas realizadas. Sendo assim, reafirma-se que a UA deve atuar junto aos gestores na elaboração desses relatórios, a fim de garantir um melhor aproveitamento dos dados coletados e a produção de informações estratégicas e úteis.

C.6 Carta de Serviços ao Usuário desatualizada e Apêndices

“(...) Existem duas Cartas de Serviços ao Usuário; uma relativa à Lei nº 13.460/2017 e outra, ao Portal Eletrônico Gov.Br. São versões diferentes em razão mesmo das definições normativas que regem cada uma delas. Na ausência, salvo melhor juízo, de convergência entre os regramentos, a UnB foi “obrigada” a disponibilizar duas versões: uma mais extensa e outra mais enxuta, respectivamente. No Portal Eletrônico Gov.Br, os serviços são predeterminados pela CGU/ME e, nessa lógica, a Carta menor consta no bojo da maior.”

Análise da Equipe de Avaliação

Os esclarecimentos acerca da Carta de Serviços ao Usuário, por sua vez, mostram-se pertinentes, de maneira que o referido tópico foi excluído deste Relatório Final. Por fim, destaca-se que a UA apresentou outras elucidicações a respeito de pontos não relacionados diretamente aos achados, como atualização da equipe técnica, formação dos servidores etc. Tais esclarecimentos foram acatados e devidamente ajustados neste Relatório Final.