

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM**

Porto Alegre • 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](mailto:cgu@cgu.gov.br)

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

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

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

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

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

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

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

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**DÁVISON WISNIEWSKI DE SOUZA**  
Coordenador

**GABRIEL CALEFFI ESTIVALET**  
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](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

MUNICÍPIO: Santa Maria - RS

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: outubro de 2020 a setembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: abril a setembro de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, unidade de Ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela Entidade.

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 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de Ouvidoria, além de proatividade de ações. As funções de Ouvidoria estão sendo plenamente exercidas; todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais:

- a) Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.
- b) Normativos internos desatualizados.
- c) Tratamento de demandas sem registro na Plataforma Fala.BR.
- d) Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência e informações no sítio da UA desatualizadas;
- e) Inconsistência na indicação do campo assunto das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR.
- f) Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria.
- g) Falta de conclusão da Carta de Serviços ao Usuário.
- h) Inconsistências no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.
- i) O dirigente máximo da UFSM ainda não submeteu o nome do(a) titular da unidade de Ouvidoria à avaliação da CGU.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria as providências constantes em item específico deste Relatório.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS</b> .....	<b>7</b>
<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>3. OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>5. UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>6. RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.....	11
2. Normativos internos desatualizados.....	12
3. Tratamento de demandas sem registro na Plataforma Fala.BR. ....	13
4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência e informações no sítio da UA desatualizadas. ....	13
5. Inconsistência na indicação do campo assunto das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR.....	15
6. Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria. ....	16
7. Falta de conclusão da Carta de Serviços ao Usuário.....	17
8. Inconsistências no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.....	17
9. O dirigente máximo da UFSM ainda não submeteu o nome do(a) titular da unidade de Ouvidoria à avaliação da CGU. ....	18
<b>7. RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>18</b>
<b>8. CONCLUSÃO</b> .....	<b>19</b>

<b>APÊNDICES .....</b>	<b>21</b>
<b>Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada .....</b>	<b>21</b>
A.1. Informações Gerais .....	21
A.2. Competências .....	21
A.3. Normativos Internos .....	21
A.4. Equipe e Estrutura Física .....	22
A.5. Canais de Atendimento.....	22
A.6. Sistemas Informatizados .....	22
A.7. Fluxo Interno de Tratamento .....	23
A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	23
A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados .....	23
A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	23
A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	23
A.12. Carta de Serviços aos Usuários.....	24
A.13. Planejamento de Ações de Melhoria.....	24
<b>Apêndice B:Relato da Análise da Amostra .....</b>	<b>25</b>
B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra.....	25
B.2. Apresentação dos Resultados .....	27

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CGOUV:** Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidoria

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**CGU/RS:** Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**MEC:** Ministério da Educação

**NAOP:** Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção

**OGU:** Ouvidoria-Geral da União

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

**UFSM:** Universidade Federal de Santa Maria

## 1. APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e Ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## 2. OBJETO

---

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

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

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

### 3. OBJETIVO E ESCOPO

---

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

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

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

### 4. METODOLOGIA

---

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas

<sup>1</sup>. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram separadas 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação - QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: (1) Força de Trabalho e Estrutura Física; (2) Canais de Atendimento; (3) Sistemas Informatizados; (4) Fluxo de Tratamento; e (5) Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

## 5. UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Entidade vinculada ao Ministério da Educação - MEC e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central: OGU/CGU.

Conforme Regimento Geral da UFSM, art. 13, § 3º, e Regimento Interno da Ouvidoria da UFSM, art. 4º, a Ouvidoria é vinculada ao Gabinete do Reitor e tem por finalidade a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos da comunidade universitária e da sociedade, receber suas reclamações, elogios, comentários, sugestões e denúncias e especificamente:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnico-administrativos em educação, alunos, funcionários terceirizados e outros integrantes da comunidade externa que porventura desenvolvam ações no âmbito da Universidade, abrangendo todos os campi e unidades da instituição;

II – recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público;

III – coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFSM, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;

IV – incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSM; e

V – propor, à administração superior, medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSM.

Em julho de 2022, a equipe da Ouvidoria era formada por três pessoas, todos com vínculo efetivo com a UFSM: (1) uma servidora responsável pelas demandas de Ouvidoria: a Ouvidora-Geral; (2) um servidor responsável pelas demandas de acesso à informação - SIC, que atua também como Ouvidor Substituto; e (3) um servidor responsável pelos serviços de secretaria. Destaca-se que as funções de SIC e de secretaria não constam nos normativos internos que dispõem sobre a estrutura da UA.

Ressalta-se que, conforme resposta apresentada ao Questionário de Avaliação - QA, tanto a Ouvidora-Geral, quanto o responsável pelo SIC possuem cursos e qualificações na área de atuação, tais como: pós-graduação em Ouvidoria Pública; certificação em Ouvidoria; entre outros.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFSM, dos seus normativos, do Questionário de Avaliação - QA e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFSM são dispostos no Apêndice A.

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM.

### 1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA utiliza o Processo Eletrônico Nacional - PEN, implementado por meio plataforma do Sistema de Informações para o Ensino - SIE, resultando no sistema PEN-SIE, acessível no [link](#). Conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA, a UA avalia que o PEN-SIE é um “sistema de processos eletrônicos que atende satisfatoriamente as demandas da Ouvidoria”. Porém, destaca-se que não existe intercâmbio entre o PEN-SIE e a Plataforma Fala.BR.

A utilização do sistema PEN-SIE, para tratamento de manifestações, ao invés da utilização do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, pode incorrer em inobservância da determinação do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, in verbis:

*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. (grifo nosso)*

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A utilização do módulo permite agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as demais áreas administrativas, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017.

Além disso, a ferramenta permite gestão de demandas, bem como registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

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

Por meio do Ofício Nº 35/2023-GR-UFSM, de 07/02/2023, que encaminhou Memorando nº 001/2023 - Ouvidoria/UFSM, de 06/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1043/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFSM, é afirmado que a UFSM está “implementando um projeto piloto para utilizar o módulo de triagem da plataforma Fala.BR com as unidades administrativas mais demandadas”.

## **2. Normativos internos desatualizados.**

Os normativos internos, que regulamentam as atividades da UA, são dois: (1) Regimento Geral da UFSM, aprovado pelo Conselho Universitário em 15/04/2011, sem alterações posteriores relacionadas à Ouvidoria e (2) Regimento Interno da Ouvidoria da UFSM, elaborado em 2010, sem alterações posteriores.

Percebe-se que tais normativos estão desatualizados em relação à legislação relevante sobre Ouvidoria, em especial à Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A título de exemplo, a desatualização dos normativos internos resultam na inobservância de fluxo formalizado na UFSM para que as manifestações de Ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA: “esta questão entrará na pauta da reformulação do Regimento Interno da Ouvidoria, ao qual, após aprovação, será dada ampla divulgação à comunidade universitária”.

Ademais, registra-se que, em resposta ao QA, a UA manifestou “necessidade de atualização e adequação do Regimento Interno da Ouvidoria, que teria o impacto de formalizar diversas ações e atribuições da Ouvidoria, dando-lhes respaldo junto a gestores, bem como melhor estruturar administrativamente a Ouvidoria, criando um espaço de diálogo e solução de conflitos”.

Conclui-se que atualização dos normativos internos se faz necessária, a fim de enfatizar a importância e a autonomia da Ouvidoria da UFSM, detalhando suas atribuições e procedimentos,

resguardando sua independência funcional e de ação, além de criar uma cultura organizacional de fomento às atividades de Ouvidoria.

### 3. Tratamento de demandas sem registro na Plataforma Fala.BR.

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, a UA manifestou que as demandas que são rapidamente solucionadas não são registradas na Plataforma Fala.BR por insuficiência da força de trabalho. E que “são registradas na Plataforma Fala.Br as demandas que não são imediatamente resolvidas e as denúncias e reclamações, ou seja, as manifestações que exigirão a abertura de processo administrativo para sua resolução ou encaminhamento”.

Tais demandas são recebidas pelos canais de atendimento alternativos ao Fala.BR (principalmente e-mail e telefone). A Ouvidoria da UFSM esclareceu também que os usuários são sempre orientados sobre a possibilidade de formalizar a demanda na Plataforma Fala.BR. Ressalta-se que a existência de demandas sem registro no Fala.BR tem potencial de prejudicar os controles sobre o tratamento de manifestações e relatórios gerenciais a serem produzidos.

Ademais, ao tratar as manifestações sem registro na Plataforma Fala.BR há risco para a salvaguarda da identidade do denunciante além de não ser possível garantir o atendimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, §1º, conforme segue:

*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.*

### 4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência e informações no sítio da UA desatualizadas.

Em consulta ao [site](#) da UFSM, localizamos, na página inicial, seção de acesso “Ouvidoria”, onde consta banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR; bem como, algumas informações a respeito da UA e de seu funcionamento.

No entanto, quanto ao cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, que segue transcrito, não identificamos atendimento aos comandos contidos no inciso II, exceto alínea “a”.

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

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

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

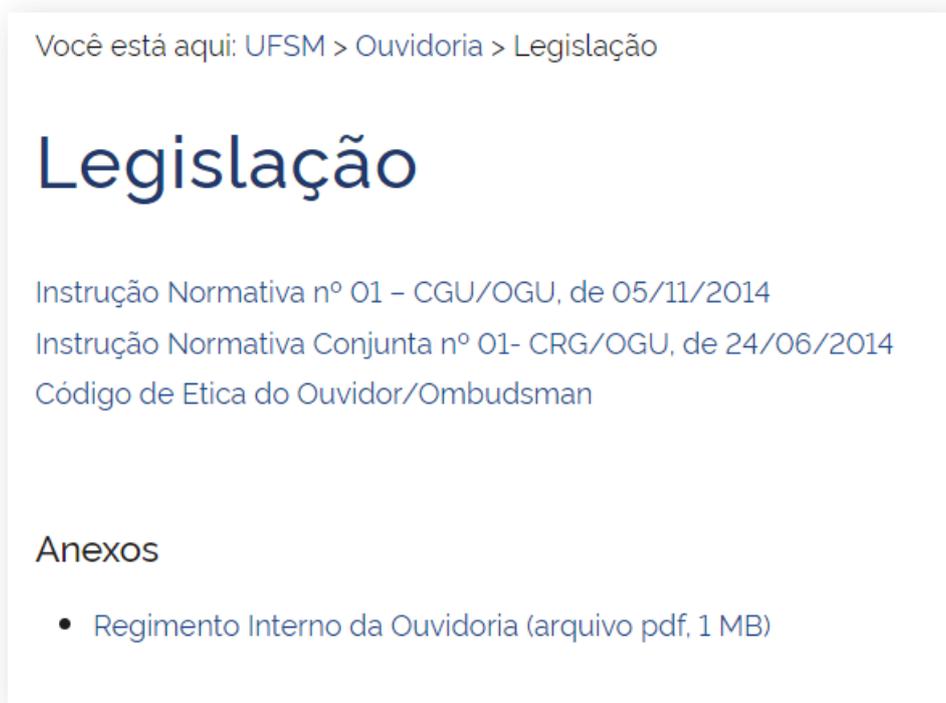
*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (grifamos)

Ademais, em consulta ao site da UA, em especial na aba “Ouvidoria em números”, disponível no [link](#), percebe-se que os dados ali apresentados estão atualizados até 2016, conforme imagem que segue:



Além disso, a aba “Legislação”, disponível no [link](#), apresenta normativos atualizados até 2014, deixando de indicar importantes normativos mais recentes, tais como: (1) Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública; (2) Decreto nº 9.492/2018, que, entre outras disposições, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal; (3) Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Segue imagem demonstrativa:



## **5. Inconsistência na indicação do campo assunto das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR.**

Conforme explanado no Apêndice B, foram analisadas 100 manifestações de Ouvidoria, de acordo com metodologia de amostragem descrita no referido Apêndice.

Em 5% das manifestações analisadas, o campo assunto não foi preenchido adequadamente. Em um desses casos, o campo assunto ficou em branco.

Em geral, não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão preencheu inicialmente. Fragilidades na indicação do campo assunto podem acarretar falhas de avaliação em relatórios gerenciais, bem como impactar na capacidade da UA em propor melhorias de gestão para a Universidade.

## 6. Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria.

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, a UA manifestou que “*anualmente a Ouvidoria elabora relatório de gestão e encaminha para o Reitor. O relatório de gestão é publicado na internet e encaminhado a órgãos de controle externo*”.

Não localizamos, no site da UFSM, relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria. Encontramos relatório de gestão da UFSM, onde consta menção à Ouvidoria.

Importante levar em consideração a produção de informações estratégicas para a alta administração, para subsidiar o processo de tomada de decisão, conforme previsão do § 2º, art. 53, da Portaria CGU nº 581/2021.

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

[...]

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

A não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, contraria disposição dos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017, a seguir transcritos:

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*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.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

## 7. Falta de conclusão da Carta de Serviços ao Usuário.

A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário atualizada atende exigência da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017, cujo art. 11 determina que: “os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência”.

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

Em consulta ao sítio da UFSM, a Carta de Serviços, de 13 de dezembro de 2021, está disponível em meio eletrônico, acessando o link <https://www.ufsm.br/reitoria/aceso-a-informacao/2021/12/13/carta-de-servicos-ufsm/>.

No entanto, em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que “a Carta de Serviços se encontra em elaboração. Esta iniciativa foi tomada pela Ouvidoria, mas depende da participação e colaboração de inúmeros setores da Universidade”.

A falta de conclusão da Carta de Serviços aos Usuários, e consequente publicação de forma atualizada e acabada, caracteriza descumprimento da legislação citada.

Também é importante destacar o papel da UA em relação à Carta de Serviços. A Portaria CGU nº 581/2021, no art. 43, que segue transcrito, detalha esse papel.

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

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

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

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

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

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

## 8. Inconsistências no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.

Conforme explanado no Apêndice B, foram analisadas 100 manifestações de Ouvidoria, de acordo com metodologia de amostragem descrita no referido Apêndice. Da análise das 100 manifestações, concluiu-se que 80% das ocorrências tiveram respostas adequadas e 20% das ocorrências tiveram respostas inadequadas.

As inconsistências encontradas são duas:

- a) a UA não encaminhou a manifestação para o setor responsável por sindicância ou inquérito administrativo (área de apuração);
- b) não foi demonstrada proteção aos dados do denunciante.

Nas manifestações em que o tratamento dado pela UA foi considerado inadequado, foi identificada a ocorrência da inconsistência (a), ou da (b) ou de ambas, conforme apresentado na coluna “justificativa”, da tabela constante no Apêndice B.

Por meio do Ofício N° 35/2023-GR-UFSM, de 07/02/2023, que encaminhou Memorando n° 001/2023 - Ouvidoria/UFSM, de 06/02/2023, em resposta ao Ofício N° 1043/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFSM, é afirmado que: “o PEN-SIE (Processo Eletrônico Nacional) possui módulos de segurança e os processos são restritos e somente permite acesso ao destinatário em cuja caixa postal encontra-se tramitado o Processo Administrativo, garantindo a preservação da identidade e dos dados do denunciante”.

## **9. O dirigente máximo da UFSM ainda não submeteu o nome do(a) titular da unidade de Ouvidoria à avaliação da CGU.**

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

Em 11/05/2022, por meio da Portaria de Pessoal UFSM n° 1.096, a servidora Sonia Roselaine de Pra Venturini foi nomeada Ouvidora Pró-Tempore da Ouvidoria do Gabinete do Reitor.

No entanto, até 26/09/2022, o dirigente máximo da UFSM ainda não havia submetido a proposta de nomeação, designação e recondução, do titular da unidade setorial do SisOuv, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1° e § 3°, do Decreto n° 9.492/2018, bem como da Portaria CGU n° 1.181/2020.

Por meio do Ofício N° 35/2023-GR-UFSM, de 07/02/2023, que encaminhou Memorando n° 001/2023 - Ouvidoria/UFSM, de 06/02/2023, em resposta ao Ofício N° 1043/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFSM, é informado que: “o dirigente máximo da UFSM já submeteu o nome do titular da Ouvidoria nesta universidade, o qual já se encontra nomeado, atendendo ao resultado número 9”.

## **7. RECOMENDAÇÕES**

---

Diante do exposto no presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações:

- I. à unidade de Ouvidoria da Universidade Federal de Santa Maria - UFSM:

I.a) Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento, da Plataforma Fala.BR, para tramitação de demandas às áreas internas; alternativamente apresentar, anualmente, a justificativa para não utilização do Módulo, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º, do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021.

I.b) Estabelecer tratativas junto à Reitoria da UFSM para atualização de normativo interno da unidade de Ouvidoria, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando, entre outras medidas, mecanismos de recepção, análise e tratamento de demandas.

I.c) Priorizar a utilização e o registro de manifestações na Plataforma Fala.BR para atendimento de demandas de Ouvidoria, mesmo que as demandas sejam simples, em detrimento dos atendimentos por meios alternativos (telefone e e-mail).

I.d) Estabelecer tratativas junto à unidade interna responsável para atualização das informações constantes no sítio da Ouvidoria na internet, em especial nas abas “Ouvidoria em números” e “Legislação”; além disso, para constarem, na seção “Ouvidoria”, todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

I.e) Promover adequado preenchimento do campo assunto das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR., sempre que possível, a fim de corrigir eventuais inconsistências registradas pelos usuários.

I.f) Elaborar e publicar relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, em observância aos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017.

I.g) Concluir e publicar de forma atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

I.h) Promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão, de maneira que (I.h.i) a UA providencie o encaminhamento da manifestação, sempre que cabível, para o setor responsável por sindicância ou inquérito administrativo (área de apuração); (I.h.ii) fique demonstrada a proteção aos dados do denunciante.

I.i) Estabelecer tratativas junto à Reitoria da UFSM para que o dirigente máximo da UFSM submeta a proposta de nomeação, designação e recondução, do(a) titular da unidade setorial do SisOuv, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018, bem como da Portaria CGU nº 1.181/2020.

## 8. CONCLUSÃO

---

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão dos processos e servidores capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Entre os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação está a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

# APÊNDICES

## Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

### A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria da UFSM:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da UFSM	Autarquia Especial
Data de criação	14/12/1960
E-mail	ouvidoria@ufsm.br
Página na internet	<a href="https://www.ufsm.br/reitoria/ouvidoria/">https://www.ufsm.br/reitoria/ouvidoria/</a>
Endereço	Av. Roraima, 1.000 - Cidade Universitária, bairro Camobi Santa Maria, RS - CEP 97105-900
Telefones	(55) 3220-9655 (55) 3220-8673 (55) 99197-4382
Ouidora	Sonia Roselaine de Prá Venturini sonia.p.venturini@ufsm.br nomeada pro tempore em 11/05/2022

### A.2. Competências

A Ouvidoria da UFSM integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU. Na UFSM, a Unidade Avaliada - UA integra a Reitoria.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediador nas relações envolvendo cidadãos e a UFSM. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas pelo § 3º, do art. 13, do Regimento da UFSM.

Destaca-se que consta na página da internet da UA, Regimento Interno da Ouvidoria da UFSM, disponível no [link](#). Observa-se que o referido documento não se encontra datado.

Por fim, cabe ressaltar que a UA trabalha em conjunto com o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da UFSM, sendo responsável também pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação realizados com fundamento na Lei nº 12.527/2011.

### A.3. Normativos Internos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, registrou-se que os normativos internos, regulamentando a atividade de Ouvidoria da UA são o Regimento Geral da UFSM e o Regimento Interno da Ouvidoria.

#### A.4. Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe responsável pelas ações de Ouvidoria da UFSM é formada pela Ouvidora titular e pelo substituto. Além disso, a equipe conta com um secretário, servidor público com vínculo efetivo, que auxilia nas atividades. Não há colaboradores bolsistas ou estagiários.

Foi informado que *“a força de trabalho atual é suficiente para atender a parte operacional da Ouvidoria, mas insuficiente para cumprir a sua missão institucional”, pois “com o aumento do número de usuários (discentes), a criação de novos campi (Palmeira das Missões, Frederico Westphalen e Cachoeira do Sul), as atribuições de ouvidorias estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 e a incorporação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) à Ouvidoria fizeram com que a força de trabalho conseguisse apenas dar conta do operacional (atender ao público, receber, tratar e encaminhar respostas de demandas de Ouvidoria e de Acesso à Informação)”*.

Ressalta-se que tanto a Ouvidora titular, quanto o substituto possuem cursos na área de atuação, tais como: pós-graduação em Ouvidoria pública e certificações em Ouvidoria e atendimento ao cidadão.

Quanto às instalações físicas, foi informado que *“são suficientes e atendem de forma acessível e satisfatórias a realização das atividades da Ouvidoria. Futuramente, com a implementação do Espaço de Diálogo e Solução de Conflitos, vislumbra-se a necessidade de uma estrutura privativa, discreta e com isolamento acústico”*.

#### A.5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência;
- vi. rede social (whatsapp).

#### A.6. Sistemas Informatizados

Para tramitação interna das manifestações de Ouvidoria, a UA utiliza o Sistema Integrado de PatrimPara tratamento das manifestações de Ouvidoria a UA utiliza o Processo Eletrônico Nacional - PEN, implementado por meio plataforma do Sistema de Informações para o Ensino - SIE, resultando no sistema PEN-SIE, acessível no [link](#). Conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA, a UA avalia que o PEN-SIE é um *“sistema de processos eletrônicos que atende satisfatoriamente as demandas da Ouvidoria”*.

Dessa forma, a UA optou por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Destaca-se que não existe intercâmbio entre o PEN-SIE e a Plataforma Fala.BR.

## A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo interno de tratamento, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que *“ainda não há um fluxo formalizado, existe apenas uma orientação para que denúncias recebidas em outras unidades sejam encaminhadas para a Ouvidoria, para adequado tratamento. Esta questão entrará na pauta da reformulação do Regimento Interno da Ouvidoria, ao qual, após aprovação, será dada ampla divulgação à comunidade universitária”*.

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

Seguindo as determinações legais, em especial às Leis/Decretos (Lei nº 13.460/2017, LAI, LGPD, Decreto nº 10.153/2019 e Decreto nº 9.942/2018), a Ouvidoria declara, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, que *“os encaminhamentos são realizados preservando-se a identificação do usuário. Caso o cidadão opte pela preservação da identidade, mas se identifica no relato, tenta-se entrar em contato para confirmar ou pseudonimizar a identificação no teor da manifestação”*.

## A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação - QA, a UA não realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de Ouvidoria ou de serviços no âmbito da UFSM. Sugere-se que a Ouvidoria da UFSM adote um plano de ação para fins de atendimento desse assunto relevante.

Em consulta ao Painel Resolveu?, pode-se observar que, em relação aos exercícios de 2020 e 2021, os 10 principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: (1) universidades e institutos; (2) outros em administração; (3) processo seletivo; (4) denúncia de irregularidade; (5) outros em educação; (6) recursos humanos; (7) agente público; (8) aposentadoria; (9) bolsas; (10) certificado ou diploma.

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

Em Questionário de Avaliação - QA, foi afirmado que *“a Ouvidoria está vinculada diretamente ao Gabinete do Reitor. Esta vinculação permite acesso à alta administração e o exercício das atividades com independência e autonomia”*.

Além disso, em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA manifestou que *“anualmente a Ouvidoria elabora relatório de gestão e encaminha para o Reitor. O relatório de gestão é publicado na internet e encaminhado a órgãos de controle externo”*. Destaca-se que os relatórios de gestão da UFSM podem ser consultados no [link](#).

Não localizamos, no site da UFSM, relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria. Encontramos relatório de gestão da UFSM, onde consta menção à Ouvidoria.

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

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

Em 11/05/2022, por meio da Portaria de Pessoal UFSM nº 1.096, a servidora Sonia Roselaine de Pra Venturini foi nomeada Ouvidora *Pró-Tempore* da Ouvidoria do Gabinete do Reitor.

No entanto, até 26/09/2022, o dirigente máximo da UFSM ainda não havia submetido a proposta de nomeação, designação e recondução, do(a) titular da unidade setorial do SisOuv, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018, bem como da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

## **A.12. Carta de Serviços aos Usuários**

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

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

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

Em consulta ao sítio da UFSM, a Carta de Serviços, de 13 de dezembro de 2021, está disponível em meio eletrônico, acessando o link <https://www.ufsm.br/reitoria/aceso-a-informacao/2021/12/13/carta-de-servicos-ufsm/>.

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que “a Carta de Serviços se encontra em elaboração. Esta iniciativa foi tomada pela Ouvidoria, mas depende da participação e colaboração de inúmeros setores da Universidade”.

## **A.13. Planejamento de Ações de Melhoria**

Conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA, “não vem sendo realizado trabalho participativo direto com a sociedade ou engajamento do usuário. A Ouvidoria vem idealizando projetos nesse sentido, o que irá necessitar de força de trabalho adicional e com especialidade em relações públicas”.

Outrossim, a UA informou que utiliza o Painel Resolveu? para acompanhamento das manifestações recebidas e coleta dos dados que subsidiam os relatórios anuais. Dessa forma, não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados referentes à UA constantes nos relatórios de gestão da UFSM.

Destaca-se que o Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações que as unidades de Ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

## Apêndice B:Relato da Análise da Amostra

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

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

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

A amostra dos dados objeto de análise foi gerada a partir do painel interno, em um total de 100 manifestações, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) seleção de todas as manifestações recebidas pela UA, com resposta conclusiva;
- 2) cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique!;
- 4) cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique!, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior (esse procedimento foi adotado, pois o número de manifestações Simplifique! é consideravelmente menor do que as demais); como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) separação das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior;

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

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

- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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

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

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende aos prazos estabelecidos em Lei e normativos aplicáveis para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

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

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 determina que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

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

5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 13 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

Para a **Pergunta 1** (A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?), verificou-se que a UA respondeu a quase todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado pela legislação. A exceção ficou com a ocorrência nº 100, que foi respondida com um dia de atraso.

Para a **Pergunta 2** (No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?), verificou-se que treze usuários responderam ao questionário: oito (62%) com “Muito Insatisfeito”; dois (15%) com “Satisfeito”; dois (15%) com “Regular”; e um (8%) com “Muito Satisfeito”. Ressalta-se que das 100 manifestações analisadas, 87 (87%) não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

Para a **Pergunta 3** (O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?), verificou-se que em 95 (95%) casos a resposta é afirmativa. Em 5 (5%) casos, a resposta é negativa. As ocorrências em que o campo assunto poderia ser melhor classificado são as seguintes: 5, 11, 57, 58 e 94. Destaca-se que o assunto deve ser readequado pela unidade de Ouvidoria, se for o caso.

Para a **Pergunta 4** (A manifestação foi classificada corretamente - tipo da manifestação?) e a Pergunta 5 (As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?), registra-se que em 100% da amostra as respostas são positivas.

Para a **Pergunta 6** (A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?), verificou-se que em 100% da amostra a pergunta não é aplicável.

Ademais, as respostas à **Pergunta 7, Pergunta 8, Pergunta 9, Pergunta 10, Pergunta 11, Pergunta 12 e Pergunta 13** indicam que em 100% dos casos em que a pergunta é aplicável, a resposta é positiva.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. A Avaliação Geral mostra desempenho adequado, em 80% da amostra, acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Foi verificado tratamento técnico inadequado por parte da UA em 20% da amostra; as ocorrências são as seguintes: 21, 29, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 e 62.

## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma  
Administração Pública íntegra, participativa, transparente,  
eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social,  
do controle interno governamental e do combate à corrupção em  
defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do  
Cidadão, Idoneidade