

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Oeste do Pará

Belém/PA, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

LORENA PINHO MORBACH PAREDES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará

SUPERVISÃO (OGU)

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PA)

Marcelo Morais de Paula
Wanaia Tomé de Nazaré Almeida

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PA)

Joaquim Pedro Salame Serique

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará.

Município: Santarém – PA.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: abril de 2021 a março de 2022.

Data de execução: novembro de 2022 a junho de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, bem como 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 avaliada, de um modo geral, não exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes;
- b) ausência de normatização acerca dos fluxos de trabalho padronizados pela Unidade Avaliada (UA);
- c) descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor;
- d) exposição a risco em relação à segurança e rastreabilidade do acesso às informações nas manifestações de ouvidoria;
- e) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria, para adequá-lo aos normativos vigentes;
- II. Normatizar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. Utilizar somente o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, para tramitar as demandas de ouvidoria entre a UA e as demais unidades da UFOPA;
- IV. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente quanto aos esclarecimentos sobre a área que a demanda será encaminhada e quanto à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONRAD	Conselho de Administração
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
UA	Unidade Avaliada
UFOPA	Universidade Federal do Oeste do Pará

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Achados.....	10
1.1.Inadequação do Regimento Interno aos normativos vigentes	10
1.2. Ausência de normatização de fluxos de trabalho.....	10
1.3. Descumprimento de obrigações normativas relativas ao cargo de Ouvidor	11
1.4. Exposição a risco em relação à segurança e à rastreabilidade do acesso às informações relacionadas às manifestações de ouvidoria	12
1.5. Inadequação do Relatório de Gestão aos critérios da Portaria CGU nº 581/2021 .	12
1.6. Ausência de capacitação regular para os servidores da Ouvidoria	13
1.7. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO.....	15
APÊNDICES.....	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	37
Apêndice D	40

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na 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 e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as informações relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na 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.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- vii. Publicação de relatório final de avaliação.

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 - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 e 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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, foram consideradas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 e 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 90 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 foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a última 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 Federal do Oeste do Pará, órgão vinculado à estrutura organizacional da Universidade, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, 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 melhoria de processos e serviços da UFOPA.

A Ouvidoria da UFOPA está vinculada administrativamente à Reitoria e é regida pelo Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 265/2019, que dispõe sobre a organização, finalidade, atribuições, funcionamento, prazos e procedimentos da Ouvidoria, bem como sobre a nomeação, desligamento e competências do Ouvidor.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da UFOPA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA e em reunião realizada com os servidores da UA e interlocuções diretamente com o titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará.

1. Achados

1.1. Inadequação do Regimento Interno aos normativos vigentes

O único normativo afeito a UA é a Resolução nº 265/2019, aprovada em 2019, que estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria.

Verificou-se que o Regimento Interno da Ouvidoria prevê no art. 6º um único critério para o exercício do cargo de Ouvidor, qual seja, “pertencer ao quadro permanente da UFOPA”.

Contudo, tal critério não reflete as exigências da Portaria CGU nº 1181, de 10.06.2020, que trata sobre os critérios 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, da qual a UFOPA é integrante.

Registre-se que a citada portaria exige que o indicado a titular da unidade setorial do SisOuv atenda, no mínimo, a um dos seguintes critérios:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Ainda, o Regimento Interno da UA prevê que o mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, com recondução por igual período a critério da administração superior. Contudo, nos termos do art. 7º da Portaria CGU acima citada, “a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período”.

Oportuno mencionar que o Regimento Interno da UA é silente acerca do Relatório Anual de Gestão, procedimentos para resolução pacífica de conflitos e outros assuntos afeitos às competências da Ouvidoria.

Registre-se que o art. 90 da Portaria CGU nº 581/2021 diz que “compete ao titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria, observado o disposto no art. 88”.

Destaque-se que os pontos mencionados acima não exaurem a necessidade de rever o Regimento Interno na sua integralidade, de forma a torná-lo completamente adequado aos normativos vigentes.

1.2. Ausência de normatização de fluxos de trabalho

No questionário de avaliação, foi indicado link para consulta aos fluxos de tratamento das manifestações, todavia, não constam em nenhum normativo interno.

Registre-se que nos fluxos elaborados, a manifestação do tipo “Simplifique” não está contemplada. Foi verificado também que não estão definidos os procedimentos internos relacionados ao fluxo de trabalho envolvendo as demais unidades da UFOPA, bem como para demandas de ouvidoria interna.

A definição dos fluxos internos de trabalho é de extrema importância, sendo necessário ainda normatizar e divulgar no âmbito da UFOPA. Essa ação trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa ação será possível, em especial:

- a) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFOPA durante o processo; e
- b) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Ressalte-se que tal normatização deve ser feita por meio de Resolução, aprovada pelo Conselho de Administração - CONSAD, garantindo-se a vinculação das demais áreas da UFOPA, aos prazos e procedimentos estabelecidos.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

1.3. Descumprimento de obrigações normativas relativas ao cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 581, de 09.03.2021, dispõe, no art. 7º, que são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações de ouvidoria, realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; conduzir o processo de criação do Conselho de Usuários; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a UA não desenvolveu ações rotineiras que divulgasse e promovesse as atividades da Ouvidoria dentro dos *campi* da UFOPA. Ressalte-se que a UA atende todos os *campi* da UFOPA, logo, para divulgar suas competências e estimular o usuário a se manifestar através desse canal, necessita divulgá-lo nos demais *campi*. Da mesma forma, nenhuma ação de ouvidoria ativa foi realizada.

Além disso, a Ouvidoria não iniciou os procedimentos para criação do Conselho de Usuários e não desenvolveu adequadamente ações de monitoramento e melhoria dos serviços que são demandados com mais frequência pelos usuários, bem como não acompanhou formalmente a implementação dos compromissos de melhoria de serviços firmados a partir de manifestação dos cidadãos.

Vale destacar que a UA apresentou uma boa gestão de processos, com 97% das demandas respondidas dentro do prazo, no entanto, a Ouvidora não atende a outras competências atualmente exigidas para o titular da unidade.

Tendo em vista que a UA afirmou que a composição atual da força de trabalho é adequada para o cumprimento das atribuições da UA, a Ouvidora poderia desenvolver as ações de gestão, divulgação e acompanhamento dos serviços prestados, reduzindo sua participação no atendimento direto às manifestações, e dar cumprimento às demais competências previstas na Lei nº 13.460, de 26.06.2017, e na Portaria CGU nº 581/2021.

1.4. Exposição a risco em relação à segurança e à rastreabilidade do acesso às informações relacionadas às manifestações de ouvidoria

Consoante Questionário de Avaliação, a UA utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC para tramitar as demandas de ouvidoria internamente pelos setores responsáveis pela formulação da resposta. Da mesma forma, o e-mail institucional também é utilizado para tal fim com algumas unidades da UFOPA.

O módulo de triagem e tratamento do Fala.BR é utilizado para tramitar as demandas de ouvidoria somente entre a UA e a Comissão de Ética e a Coordenação de Processos Administrativo Disciplinar e Sindicâncias.

Para garantir a preservação da identidade dos denunciantes, a UA, via de regra, não encaminha os dados pessoais para as unidades. Assim, para solicitação de subsídios para os setores da UFOPA a UA entende que está garantida a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes.

Apesar da UA adotar tal procedimento, a extração de informações do Fala.BR relativa as manifestações, em especial, as denúncias, e a posterior inserção no SIPAC ou/e em mensagem e/ou anexo de e-mail fragiliza a segurança dos dados e prejudica a rastreabilidade de acesso, estando em desacordo com o art. 19, §1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Embora não seja obrigatório que as unidades setoriais de ouvidoria do SisOuv utilizem o modulo de triagem e tratamento do Fala.BR, para encaminhamento interno das manifestações entre os setores do órgão, com vistas a garantir a segurança da informação e a rastreabilidade do acesso, é recomendável que a UA não utilize o SIPAC e/ou e-mails, concentrando no próprio Fala.BR todos os procedimentos relativos à tramitação das informações.

1.5. Inadequação do Relatório de Gestão aos critérios da Portaria CGU nº 581/2021

O conteúdo do Relatório de Gestão está descrito no art. 52 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Verificou-se nos Relatórios Anuais de Gestão dos anos de 2016 a 2021, a ausência de análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como a menção a ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (III e VI do art. 1º).

Tais informações devem ser incluídas no texto dos relatórios a serem elaborados para os exercícios seguintes para dar cumprimento à exigência normativa e apontar as ações que serão adotadas pela UA para enfrentar as dificuldades na gestão de processos.

1.6. Ausência de capacitação regular para os servidores da Ouvidoria

Apesar de ter sido informado no questionário de avaliação que a UFOPA oportuniza a participação da equipe da ouvidoria em cursos e treinamentos, que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, com exceção da Ouvidora, nenhum outro membro da equipe participou de ação de capacitação nos últimos dois anos. Somente a Ouvidora participou de treinamento e capacitação recentemente.

Outrossim, não há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA, o que prejudica a atualização constante dos servidores acerca dos temas relacionados à Ouvidoria e prejudica o aperfeiçoamento da atuação técnica do servidor.

1.7. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Da avaliação acerca do tratamento dado às manifestações pela UA, as quais foram analisadas de acordo com a descrição do item “Métodos de Avaliação”, verificou-se que, embora a UA apresente bom desempenho no que diz respeito ao tratamento técnico, há a necessidade de melhorias.

Registre-se que o relato detalhado da amostra, composta por 90 manifestações, se encontra no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Observou-se que em relação à objetividade e clareza, 9 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes, ou poderiam ter sido escritas de forma mais sucinta.

Como exemplo, no NUP 23546.xxxxxx/2021-xx, o cidadão solicita informações sobre a contratação de um intérprete de libras pela Universidade, conforme determinação do Ministério Público Federal. Em resposta, a UA informa, sobre o andamento da determinação em uma resposta de 63 linhas, de maneira pouco objetiva e utilizando muitos termos jurídicos, não considerando a linguagem cidadã.

Outro ponto que merece destaque são as 9 manifestações consideradas parcialmente adequadas. 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.

Uma questão observada em quatro respostas da amostra foi o tratamento correto da manifestação, porém sem especificar para qual área a demanda foi encaminhada. Como exemplo, no NUP 23546.xxxxxx/2022-xx, um aluno informa que

não consegue ingressar na turma da tutoria, mesmo após contato com o professor responsável, e recebe a seguinte resposta:

“Prezado,

Informo que sua manifestação foi devidamente encaminhada ao setor competente para análise e eventuais medidas que entenderem pertinentes.

Atenciosamente,”

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. Verificou-se 3 manifestações inadequadas entre as manifestações analisadas.

Como exemplo, no NUP 23546.xxxxxx/2021-xx, um aluno informa que “se sente perseguido” pela professora por ter sido o único a não receber as informações para executar uma tarefa. Em resposta, a UA se limita a informar, sem posterior complemento, que a reclamação está sendo tratada, sem nenhuma especificação do que efetivamente já foi feito em termos procedimentais, e sugere o uso de serviços do Núcleo de Psicologia por parte do aluno:

Prezado,

De antemão pedimos desculpas pela demora em lhe responder, porém sua manifestação ainda está sendo tratada pela Pro-Reitoria de Gestão Estudantil (Proges) e Pró-Reitoria de Ensino (Proen), além da coordenação de seu curso.

A Proges por meio de seu Núcleo de Psicologia (NUPSI) sugeriu a indicação de seus serviços a você, caso seja de seu interesse, uma vez que episódios como estes por vezes prejudicam o percurso acadêmico do aluno. O NUPSI atua a partir da queixa acadêmica e busca melhorar o envolvimento entre os atores que compõem a comunidade acadêmica, bem como mediar as relações em que possam construir ações transformadoras, as quais, possibilitem a abertura para sujeitos implicados com novas formas de fazer a Universidade, educação e ensino.

Caso tenha interesse nos comunique encaminhando um email a ouvidoria@ufopa.edu.br

Atenciosamente, Ouvidoria Ufopa

Assim, o desempenho da UA no tratamento das manifestações deve ser aprimorado, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo a esclarecimentos sobre a área que a demanda será encaminhada e quanto à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021;

- II. Normatizar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada servidor no processo;
- III. Reduzir a participação do Ouvidor no atendimento direto às manifestações, reorganizar a distribuição das atividades dos demais servidores da UA, para que o Ouvidor atenda às demais competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, para tramitar as demandas de ouvidoria entre a UA e as demais unidades da UFOPA;
- V. Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas;
- VI. Elaborar Plano de Capacitação para a equipe técnica relacionado às atividades de ouvidoria e realizar gestão junto à Reitoria da UFOPA, para aprová-lo e garantir a execução.
- VII. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente quanto aos esclarecimentos sobre a área de apuração para a qual a demanda será encaminhada e quanto à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021 não estão sendo desenvolvidas na integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pelo órgão, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão, porém é necessário que a atuação da UA seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob pena de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração da Universidade apoiar a ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro da universidade colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre a UFOPA e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro da UFOPA; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA, além da melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como da segurança dos dados registrados no Fala.BR. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01 — Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão da administração indireta
Posição no Organograma	Não consta
E-mail	ouvidoria@ufopa.edu.br
Página na Internet	http://www.ufopa.edu.br/ufopa/institucional/ouvidoria-geral/
Endereço	Rua Vera Paz, s/n (unidade Tapajós) Bairro Salé, CEP 68040-255, Santarém/PA.
Canais de Atendimento	Fala.BR, e-mail e presencial
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, de 8 às 12h e de 14 às 18h.
Ouvidor	Janete Aparecida de Sousa
Ouvidor Substituto	William Bismark Ribeiro Gomes

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Embora a UA não conste no organograma da Universidade Federal do Oeste do Pará, de acordo com o art. 4º da Resolução CONSUN nº265/2019 a Ouvidoria está vinculada diretamente à Reitoria.

Segundo informação da própria UA, possui acesso à alta administração da UFOPA para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Universidade Federal do Oeste do Pará. Suas competências foram estabelecidas pela Resolução CONSUN nº265/2019, art. 3º:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela UFOPA, o monitoramento, aperfeiçoamento das normas, procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais, interagindo com as comunidades internas e externas, sendo interlocutora entre a universidade e a sociedade;

- II - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;
- III – sistematizar e divulgar informações relativas às demandas recebidas, através de relatórios periódicos, disponibilizando-os para consulta pública, no site da instituição, assim como encaminhando-os à Administração Superior;
- IV – facilitar aos interessados o acesso às informações públicas com base na Lei de Acesso à Informação, garantindo o acesso a esse direito fundamental;
- V – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;
- VI – estabelecer canais de comunicação de forma aberta, transparente e objetiva, promovendo o acesso à informação como um direito do cidadão e dever da instituição;
- VII – orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações, dando ciência das providências adotadas, assim como monitorar o cumprimento dos prazos e qualidade das respostas;
- VIII – receber, dar tratamento e responder manifestações formuladas pelos servidores, alunos e comunidade externa, como sugestão, solicitação, elogio, reclamação e denúncia, esta última inclusive de forma anônima, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos, que serão examinados e encaminhados aos setores responsáveis para conhecimento e providências;
- IX – dar atendimento periódico aos Campi da UFOPA;
- X- documentar de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- XI – cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos, assim como promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões públicas e ambientes virtuais de participação social;
- XII – implementar e recomendar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

A.3 Normativos Internos

Conforme informado em questionário de avaliação, em relação aos normativos, a UA possui Regimento Interno, consubstanciado na Resolução CONSUN nº 265/2019.

No Regimento Interno da Ouvidoria, art. 21, estão definidos os prazos de resposta das manifestações de ouvidoria, os quais estão em consonância com o Decreto nº 9492/18. Entretanto, não consta no normativo os procedimentos de tratamento das manifestações.

Importante ressaltar que o art. 6º do Regimento Interno trata sobre a nomeação para o cargo de ouvidor e dispõe que o mandato será de 2 (dois) anos, com recondução por igual período. A previsão é dissonante do definido na Portaria CGU nº 1181/2020,

que determina que “a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período”

Consoante informando no Questionário de Avaliação, o normativo em questão está em processo de atualização, para adequá-lo aos normativos vigentes.

A UA entende que é necessário a alteração e/ou revisão de normas no âmbito da UFOPA, em especial no que se refere à conduta discente. Havendo também a necessidade de criação de normativos que regulamentem o fluxo para apuração de denúncias, com vistas a dar eficácia ao procedimento.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta pela Ouvidora e três servidores do quadro efetivo da UFOPA, ocupantes do cargo de assistente em administração. A Ouvidora e dois servidores são formados em Direito, enquanto um servidor é graduado em Letras.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho está adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria e não há rotatividade nos componentes da equipe. Registre-se que todos os servidores, incluindo a Ouvidora, atuam na UA há mais de 1 ano.

Conforme consta no questionário de avaliação, não há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA, contudo, sempre que solicitado, a UFOPA oportuniza a participação da equipe da ouvidoria em cursos e treinamentos, que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria.

Registre-se, porém, que nos últimos anos somente a Ouvidora participou de cursos e treinamentos. Em 2018, ela finalizou o curso de Certificação em Ouvidoria disponibilizado pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, com carga horária de 120 h/aulas. Realizou também nos últimos anos, o curso de certificação em atendimento ao cidadão, promovido pela ENAP.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria possui espaço físico próprio devidamente identificado, ocupando atualmente uma ampla área no térreo do bloco administrativo da UFOPA. O espaço possui recepção, sala do Ouvidor e sala específica para atendimento presencial. A sala para atendimento possui uma parede de vidro transparente que permite visualizar quem está registrando manifestação presencial, não garantindo totalmente a privacidade desejada para tal. O bloco no qual a UA está localizada é distante da entrada da UFOPA e o caminho até ele é acidentado, sem pavimentação ou calçamento, o que inviabiliza o acesso autônomo de pessoas que possuem limitações físicas.

Foi informado no questionário de avaliação que já foi solicitado à gestão providências para a adequação do espaço físico da UA às suas atividades.

A.5 Mandato do Ouvidor

Por ocasião dos inícios do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da UA era exercida por Janete Aparecida de Sousa, servidora efetiva da UFOPA, no cargo

de Assistente em Administração, nomeada para a função de Ouvidora em dezembro de 2015, por meio da Portaria nº 2.313/2015 e reconduzida ao cargo pelo período de 02 anos, em dezembro de 2019, através da Portaria nº 500/2019.

No decorrer deste trabalho de avaliação o mandato da Ouvidora encerrou, sendo então nomeado para a função o servidor William Bismark Ribeiro Gomes, do quadro efetivo da UFOPA, ocupante do cargo de Assistente em Administração. O atual Ouvidor era substituto da Ouvidora anterior e já atuava na Ouvidoria há 1 ano e 6 meses, portanto, cumpre o requisito exigido no art. 4º, I da Portaria CGU nº 1181/2020, para ser o titular da UA.

Registre-se que a nomeação dele respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1181/2020 e a indicação foi aprovada pela CGU em 25/11/2022 (Ofício nº 17009/2022/CGOUV/OGU/CGU).

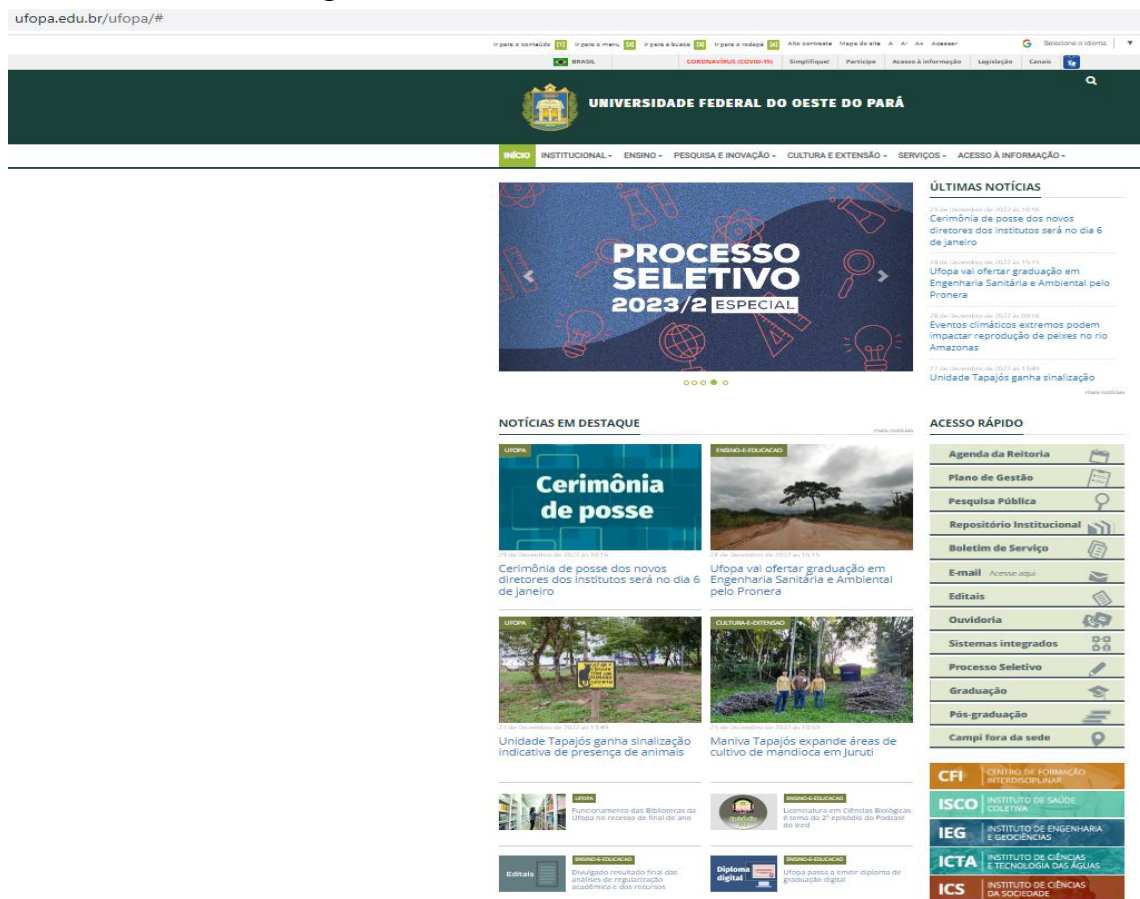
A.6 Canais de Atendimento

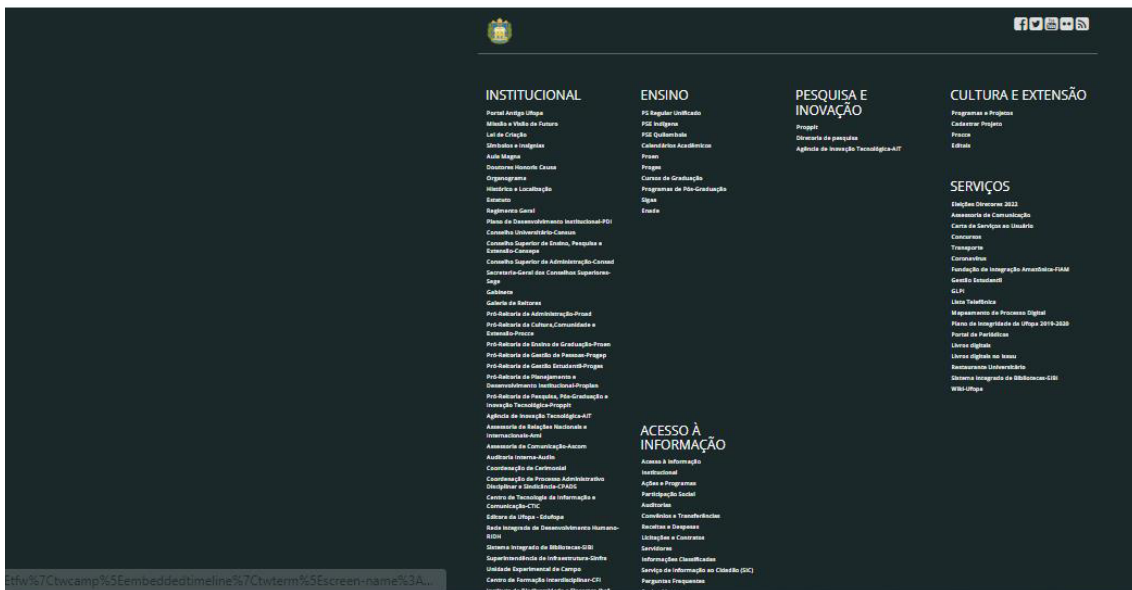
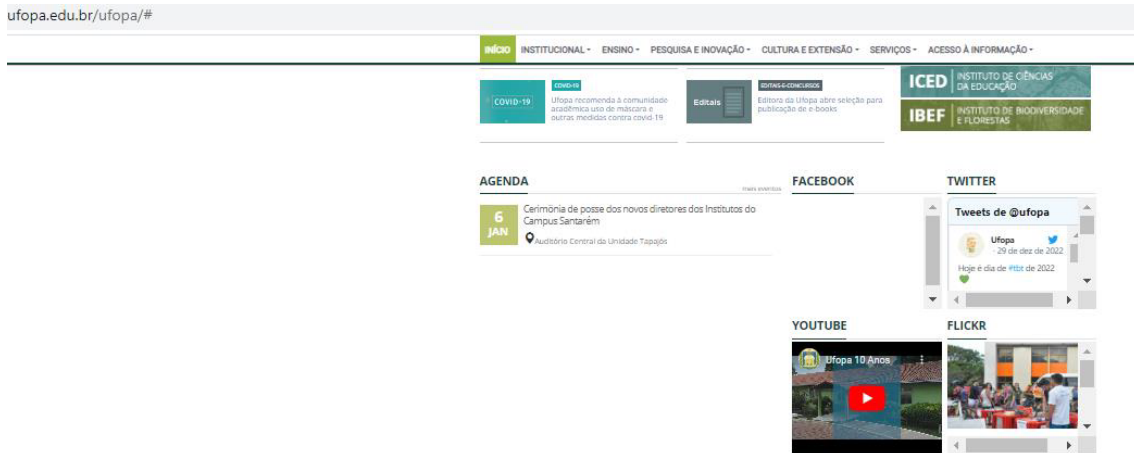
Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial.

Em que pese utilize o Fala.BR como único sistema de Ouvidoria, a UA não veicula na página principal do portal da UFOPA o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR, conforme exigido na Portaria CGU nº 581/2021.

Figuras 1 e 2 — Sítio Eletrônico da UFOPA





Fonte: <https://www.ufopa.edu.br/ufopa/>; consultado em 29/12/2022.

O acesso à página da Ouvidoria é feito por meio do menu Institucional ou pelo menu Acesso Rápido.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado de forma centralizada, ocorrendo somente na Unidade Tapajós, onde está localizada a UA.

Embora a UA tenha informado no questionário de avaliação de que existe fluxo interno formalizado para encaminhamento das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da UFOPA, não apresentou o fluxo mencionado.

Contudo, informou que na Plataforma Fala.BR possui duas unidades internas da UFOPA cadastradas, quais sejam: Comissão de Ética e Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar e Sindicância, viabilizando o trâmite interno de manifestação entre elas, pela própria plataforma.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados à UFOPA são atendidos utilizando a capacidade operacional da UA, pois ela também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Portaria REITORIA nº 4/2020.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na página principal da UFOPA embora não conste o banner do sistema, no menu superior consta aba “Acesso à Informação” que encaminha o usuário à página de acesso à informação do governo federal (<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br>), através da qual se tem acesso à Plataforma Fala.BR. Na página da UA (<http://www.ufopa.edu.br/ufopa/institucional/ouvidoria-geral/>), consta link para acesso ao Fala.BR, entretanto, o texto que o acompanha trata a plataforma como e-OUV.

A utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR é utilizado somente para intercâmbio de informações entre UA e a Comissão de Ética e/ou Coordenação de PAD e Sindicância. Contudo, a UA não informa anualmente à CGU as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes quanto ao sigilo de sua identidade, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa do Fala.BR, descumprindo o disposto no art. 19 §2º da Portaria CGU nº 581/2021.

Como sistema coadjuvante, a Ouvidoria utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, contudo, através dele não há recebimento de manifestações de ouvidoria, tal sistema é utilizado apenas para tramitação interna das manifestações recebidas entre a Ouvidoria e demais unidades da UFOPA que não estão cadastradas no Fala.BR. Também foi informado no questionário de avaliação que para tramitação interna de manifestação para alguns setores é utilizado o e-mail institucional.

Em relação ao uso do Fala.BR, todos os servidores da UA possuem acesso, com perfis diferenciados. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, a Ouvidora possui perfil “gestor”, os servidores lotados na Ouvidoria possuem perfil “respondente” e os servidores da Comissão de Ética e da Coordenação de PAD e Sindicâncias possuem perfil “colaborador”.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, foi informado no questionário de avaliação que para reclamação, solicitação e sugestão o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda
2. Análise
3. Encaminhamento para unidade responsável (e-mail institucional)
4. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda

2. Encaminhamento à chefia imediata do servidor e servidor ou setor elogiado e Pro Reitoria de Gestão de Pessoas (e-mail institucional)
3. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda
2. Análise
3. Encaminhamento a unidade de apuração (sistema Fala.BR e e-mail)
4. Resposta conclusiva no Fala.BR
6. Monitoramento da demanda
7. Solicitação de atualização na apuração da denúncia
8. Registro (se houver novas informações sobre as providências tomadas ou resultado da apuração)

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Conforme informado pelo titular da UA, não há definição de servidor específico para tratamento de denúncias. As demandas recebidas, independentemente do tipo de manifestação, são tratadas do início ao fim pelos servidores da Ouvidoria, sob supervisão da Ouvidora. O servidor responsável pela análise da demanda fica incumbido desde o seu início até o final do trâmite, sendo direcionado a carga de trabalho de um servidor, excepcionalmente, aos demais colegas na ocorrência de férias/licença.

Em relação às demandas de ouvidoria interna os procedimentos são semelhantes àqueles aplicados às demandas externas, diferenciando-se apenas em razão do tipo de manifestação.

Conforme consta no questionário de avaliação, a UFOPA não possui política de proteção de dados pessoais, contudo, como medida para resguardar a identidade dos manifestantes, a UA utiliza como regra, o não encaminhamento dos dados pessoais para as unidades.

Por fim, no questionário de avaliação foi mencionado como o principal gargalo existente atualmente na unidade é a falta de comprometimento dos demais setores da UFOPA em relação ao cumprimento de prazos da Ouvidoria, o que prejudica o bom andamento dos trabalhos da UA.

A.9 Acompanhamento da 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.

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 site da UFOPA a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão, foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site.

O documento, que foi elaborado em 2017 é extenso e foi atualizado em 2019, pela equipe da Ouvidoria Geral, conforme consta no texto da folha de rosto, logo abaixo da lista dos dirigentes da UFOPA.

A Carta de Serviços disponibiliza informações acerca do serviço oferecido, aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço, às etapas para processamento do serviço, ao prazo para a prestação do serviço, à forma de prestação do serviço, à forma de comunicação com o solicitante do serviço, aos locais e às formas de acessar o serviço, aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento, ao tempo de espera para o atendimento, ao prazo para a realização dos serviços, aos mecanismos de comunicação com os usuários e aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações, cumprindo, portanto, a maior parte dos requisitos exigidos no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com informações constantes no questionário de avaliação, a Carta de Serviços atual está em processo de atualização.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é o Reitor, para quem a UA encaminha o referido relatório para ciência.

Ainda, nos termos do Art. 15 § único, II da lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que na página atual da UA os relatórios não estão disponíveis.

Analisando os relatórios disponíveis na página antiga da UA verificou-se que não foram elaborados conforme exigência do art. 14, II e do art. 15, III e IV da Lei nº 13.460/2017, logo não podem ser considerados Relatórios Anuais de Gestão.

Verificou-se a existência de relatórios das atividades da Ouvidoria até 2021, os quais apresentam dados relativos às manifestações registradas nos canais de atendimento, contudo também não estão disponíveis na página atual da UA, na internet.

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que 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 da Ouvidoria ou de melhoria dos serviços no âmbito da UFOPA, ou ainda, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores, porém, da análise do conteúdo de tais relatórios constata-se que eles não apresentam informações estratégicas, nos termos do conceito adotado pelo art. 53 §1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, instituído pelo Decreto nº 8.777/2016 e que tem por objetivo a disponibilização na internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o

aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade, no âmbito da UFOPA, este ainda não foi elaborado.

Foi instituída em julho de 2020 uma comissão para a elaboração do plano de dados aberto da UFOPA, da qual a Ouvidoria faz parte. Foram realizadas duas reuniões e definido um cronograma de atividades. Houve o encaminhamento de uma planilha para preenchimento das Pro Reitorias, com o fim de realizar o levantamento prévio das bases de dados a serem abertas, no entanto, somente algumas Pro Reitorias responderam. Até o momento o trabalho da comissão não avançou.

No tocante aos serviços prestados pela UFOPA, a Ouvidoria não os avalia, da mesma forma que não acompanha formalmente a implementação dos compromissos de melhoria de serviços firmados a partir de manifestação dos cidadãos, limitando-se ao monitoramento das providências tomadas pela unidade.

Contudo, a UA elabora recomendações de melhoria direcionadas às demais unidades da UFOPA, com base nas reclamações recebidas como manifestação de Ouvidoria.

A UA não iniciou os procedimentos para criação do Conselho de Usuários de Serviço Público, na UFOPA.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A Ouvidoria não realiza nenhuma ação voltada para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela UFOPA. No questionário de avaliação foi mencionado apenas a participação da UA na Jornada Acadêmica, evento previsto anualmente no calendário acadêmico, aberto ao público em geral. A Ouvidoria participa com estande para divulgação dos serviços prestados.

Segundo informações colhidas no questionário de avaliação, a UA promove mediação e conciliação entre o usuário e a UFOPA. Por ocasião da análise da manifestação, se for verificado que há possibilidade de resolução para o conflito através dos instrumentos de resolução pacífica dos conflitos, a mediação e conciliação é proposta aos usuários.

Estando as partes de acordo, a mediação é marcada e realizada pela Ouvidoria através de uma conversa informal com ambas. Não há registro de ata, porém, a posteriori, é gerado pela Ouvidoria um relatório dos procedimentos realizados. Contudo, o art. 49, V da Portaria CGU nº 581/2021 exige que deve ser mantido registro de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível.

Não havendo resolução, a UA encaminha a situação para tratamento, seguindo o fluxo definido segundo o tipo de manifestação.

Ressalte-se que no momento que foi realizada a presente avaliação, o procedimento de mediação e conciliação não estava sendo realizado pela Ouvidoria desde 2019.

É importante ressaltar que, de acordo com exigência do art. 47 §1º da Portaria CGU nº 581/2021, somente a Ouvidora estaria capacitada para realizar mediação e

conciliação, tendo em vista que não há outro servidor na Ouvidoria que tenha participado de curso sobre a temática de resolução de conflitos.

A.12 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 02/01/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02 — Quantitativo de Manifestações – 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 02/01/2023.

c) Resolutividade da demanda:

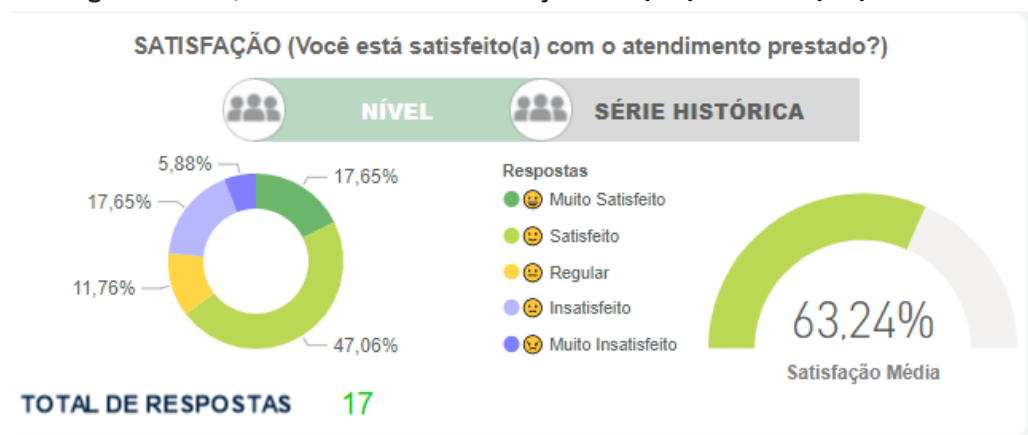
Imagem 03 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 02/01/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 02/01/2023.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Tendo em vista que a UA não alcançou o mínimo de manifestações para a amostragem definida neste trabalho de avaliação, foi selecionado para análise a totalidade das manifestações recebidas pela unidade no período.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2021 e 31/03/2022, compreendendo 90 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02 — Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	27	6
Denúncia	16	11
Elogio	0	N/A
Reclamação	26	21
Simplifique	0	N/A
Solicitação	20	16
Sugestão	1	6
Total	90	14

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

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

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

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR 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;

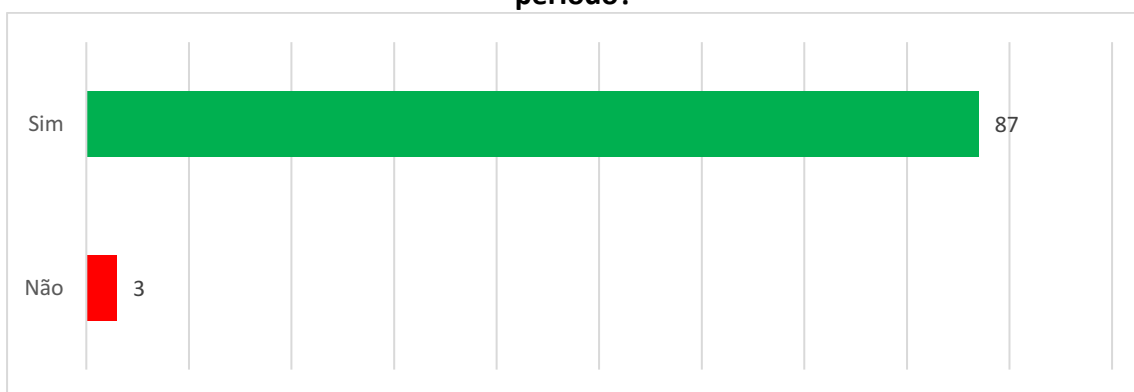
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso 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 arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

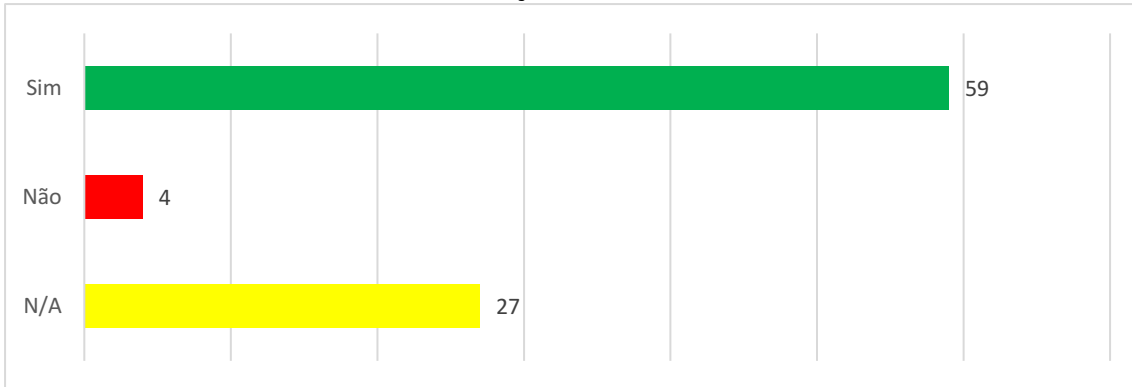
Gráfico 01 — A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 87 das 90 manifestações no prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02 — A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 63 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 59 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente.

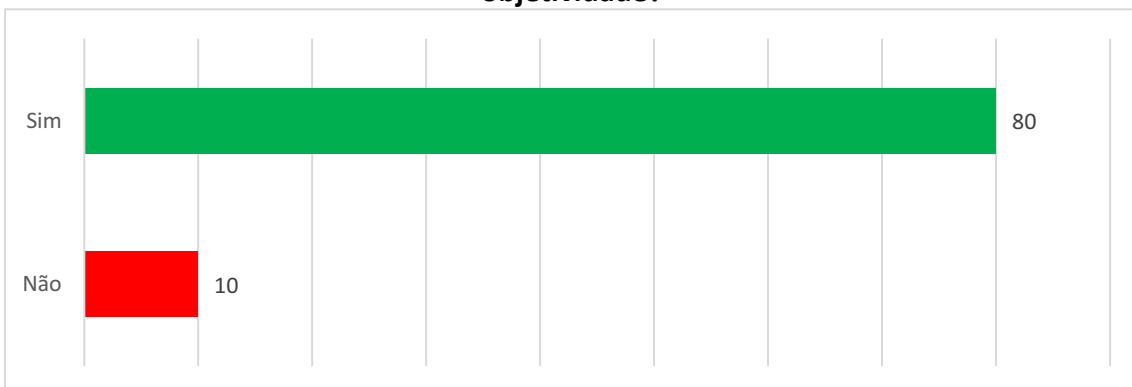
No caso dos NUP 23546.xxxxxx/2021-xx, tratava-se de uma reclamação, contudo, foi classificada como solicitação.

Nas outras duas situações, NUPs 23546.xxxxxx/2022-xx, 23546.xxxxxx/2021-xx e 23546.xxxxxx/2022-xx, verificou-se que os usuários iniciaram as manifestações expressando insatisfação diante de um pedido feito anteriormente e não atendido, o que levou a UA a classificá-las como “Reclamação”, porém, ao final, em ambos os casos, o cidadão reiterou o pedido. Assim a UA deveria tê-las classificadas como “Solicitação”, uma vez que o cerne da manifestação tratava de um requerimento do cidadão.

Logo, 93,6% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 27 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.

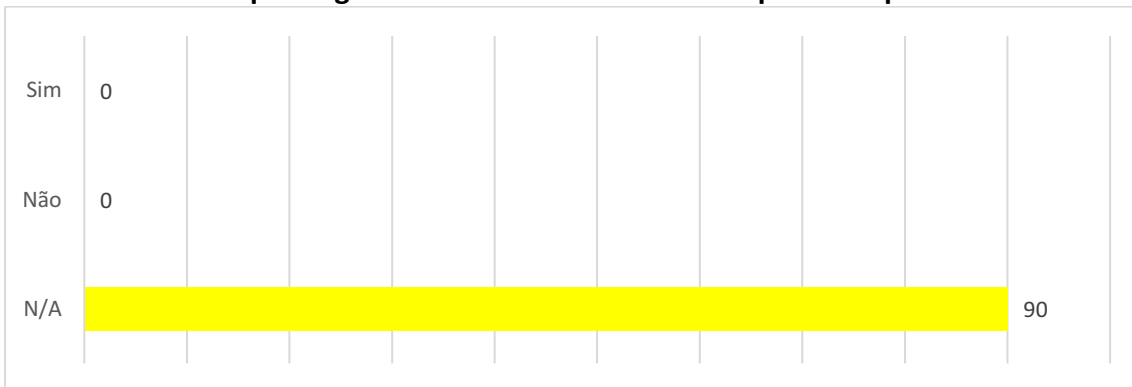
Gráfico 03 — As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 10 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes, ou poderiam ter sido escritas de forma mais sucinta.

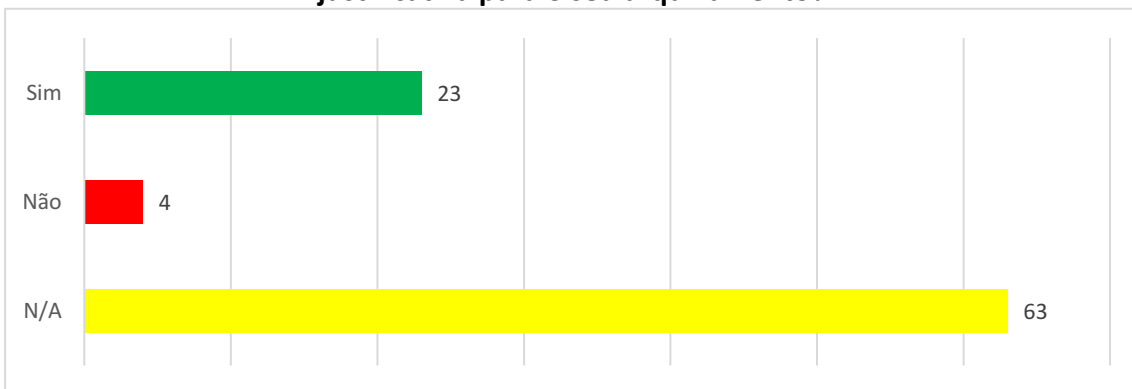
Gráfico 04 — A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que todas as manifestações tratavam de demanda de competência da UA.

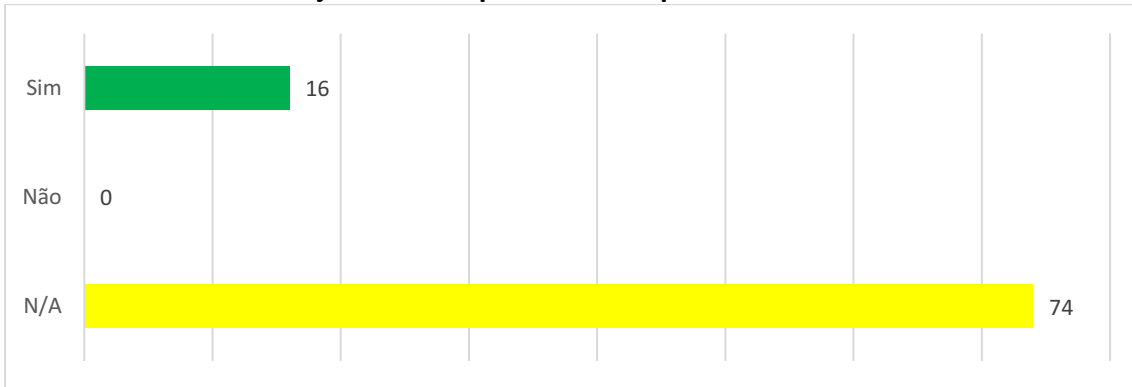
Gráfico 05 — A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, 25 das 27 manifestações apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As 2 restantes não especificaram a área que a comunicação seria apurada. As demais 63 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

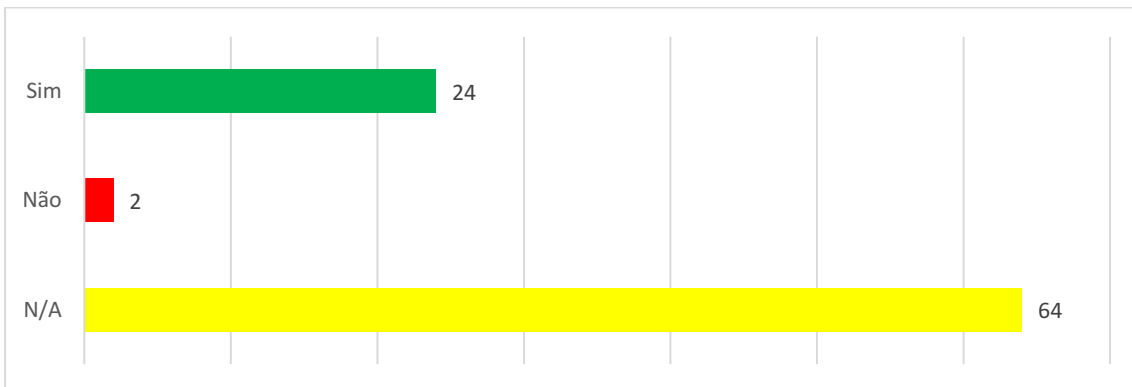
Gráfico 06 — A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 16 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 74 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

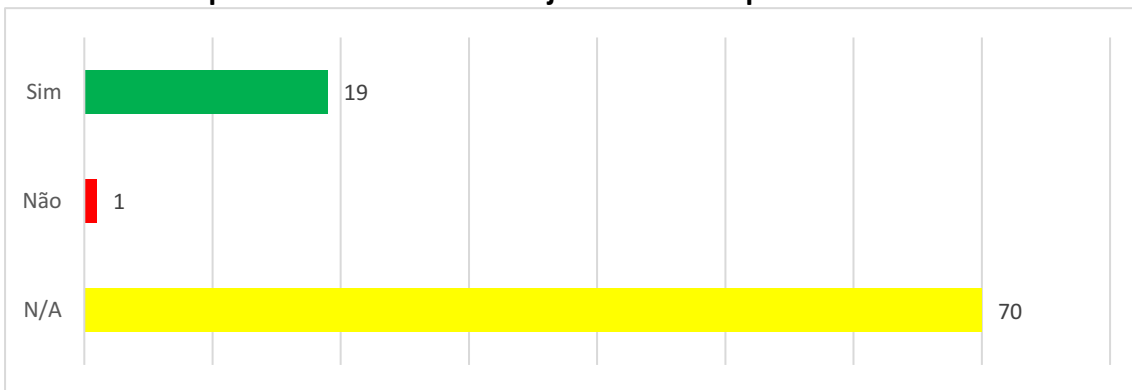
Gráfico 07 — A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 24 das 26 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 64 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 08 — A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 20 solicitações, em 19 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 1 solicitação, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 70 manifestações não se enquadram como solicitação.

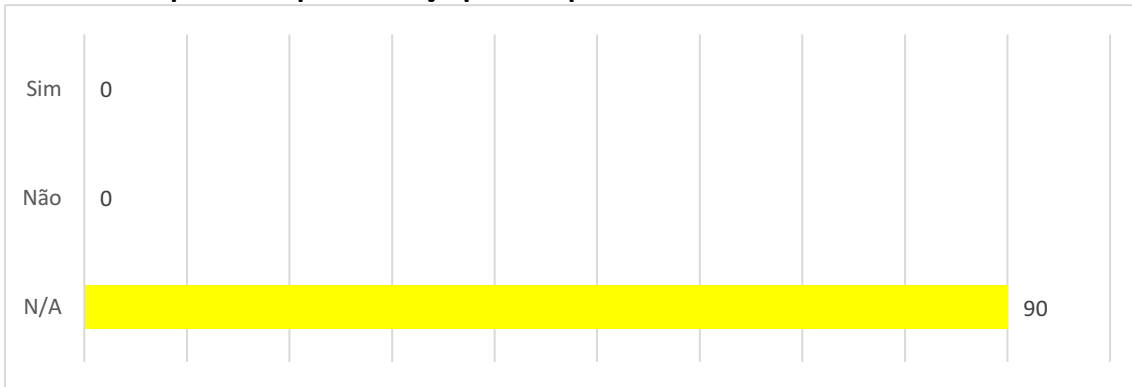
Gráfico 09 — A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

A única sugestão analisada continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 89 manifestações não se enquadram como solicitação.

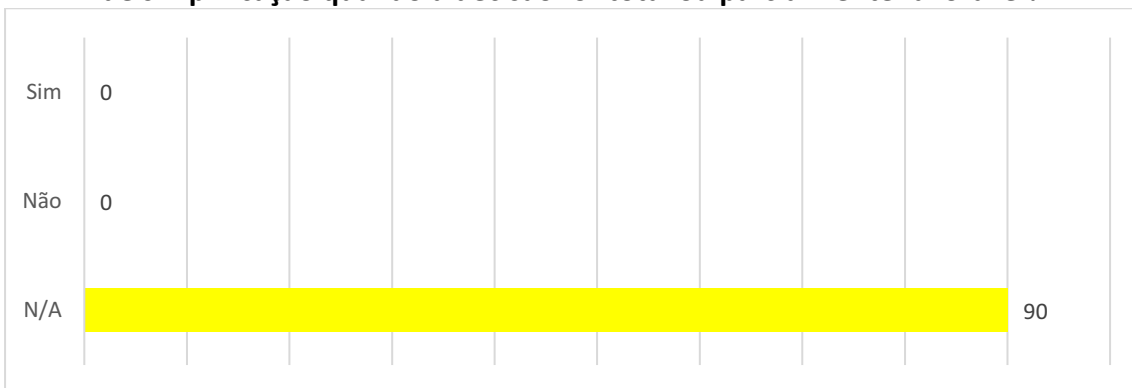
Gráfico 10 — A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 90 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Elogio.

Gráfico 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?



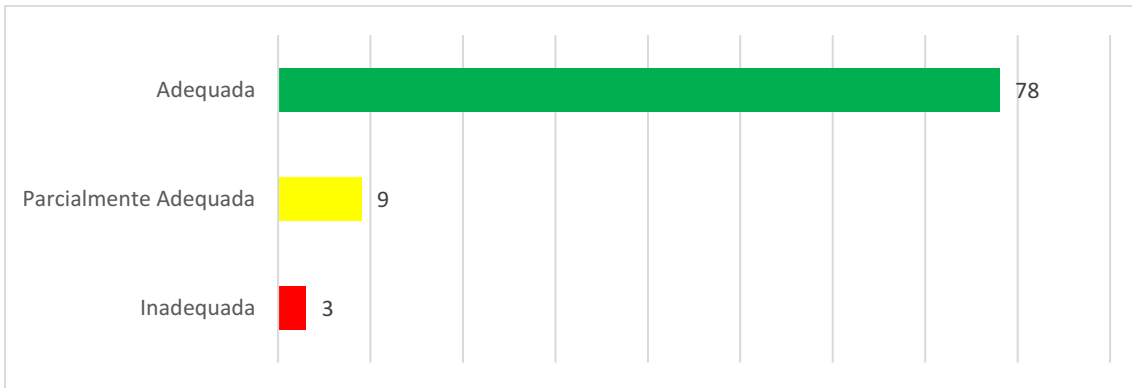
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 90 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

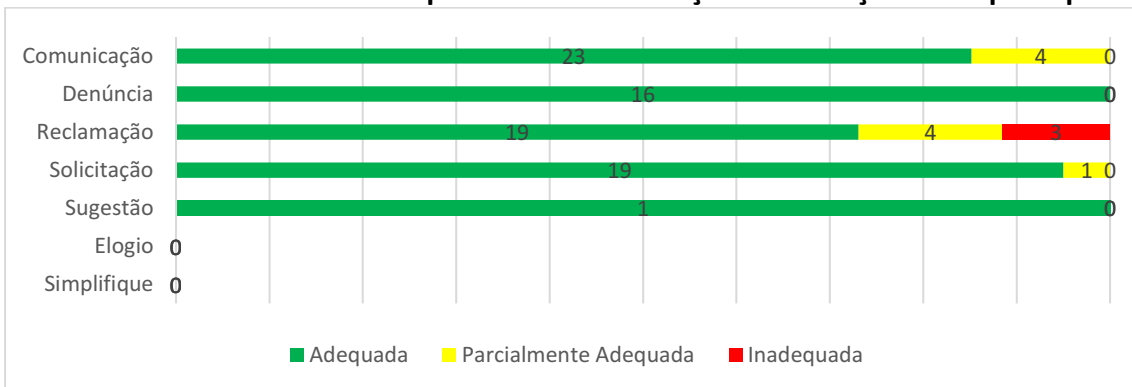
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 90 manifestações analisadas, verifica-se que: 78 foram consideradas adequadas, 9 parcialmente adequadas e 3 inadequadas.

Gráfico 12 — Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13 — Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



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 9 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 4 comunicações, 4 reclamações e 1 solicitação.

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 as 3 manifestações inadequadas eram reclamações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo a esclarecimentos sobre a área que a demanda será encaminhada e quanto à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Finalmente, a lista das 90 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual

das Manifestações⁵. 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 único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Diante do relatório preliminar entregue à UFOPA no dia 27 de julho de 2023, a UA enviou sua manifestação no dia 29 de agosto, por meio de um relatório avaliativo (incluído no Processo SUPER 00213.100119/2022-08). No documento, a Universidade esclarece alguns pontos tratados no relatório preliminar e detalha um plano de ação (Apêndice D) para saná-los. Além disso, foram retirados do relatório final os seguintes achados, que estavam contidos inicialmente no relatório preliminar:

- a) Desatualização do sítio eletrônico;
Justificativa: “O site da ouvidoria está devidamente atualizado e seu link está corretamente apontado dentro do site institucional.”
Análise da equipe: Em consulta ao sítio eletrônico da entidade feita em 29 de agosto de 2023, verificou-se que as situações apontadas no relatório preliminar foram atendidas.
- b) Inadequação do espaço físico da Ouvidoria;
Justificativa: “As situações apontadas no relatório preliminar como ensejadoras de atuação da administração superior foram cumpridas e, conforme pode-se ver abaixo, o espaço foi adequado à utilização da ouvidoria.

Figura 01 – Rampa de acessibilidade da ufopa



Figura 02 – Rampa de acessibilidade da ufopa



Figura 03 – Persianas na sala da ouvidoria”



Análise da equipe: Observando as imagens anexadas à manifestação da UA, em comparação à visita técnica realizada ao local em 2022, a justificativa da UA foi acatada.

- c) Adoção do procedimento de mediação e conciliação em desacordo com orientação legal;

Justificativa: “Em que pese a Unidade administrativa ter informado que realizara procedimentos de mediação e conciliação outrora, tal circunstância ocorrera até meados de 2019. Entende-se que é necessário a adequação deste serviço para melhor atendimento na ouvidoria, no entanto, neste momento, ele será descontinuado em razão da falta de capacitação dos servidores da ouvidoria. Importa destacar que num futuro breve, após capacitação apropriada, voltará a ser implementada a mediação na ouvidoria da Ufopa.”

Análise da equipe: Dado que o procedimento de mediação e conciliação não é realizado há 4 anos e diante do comprometimento do atual ouvidor em apenas realizá-lo depois da devida capacitação, a justificativa da UA foi acatada.

Segundo a manifestação da unidade, os demais achados que foram elencados no relatório final já estão sendo ou serão atendidos, segundo plano de ação informado (Apêndice D).

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

2. Plano de ação

A partir da análise das demandas recebidas por esta unidade informamos o plano com proposta de trabalho para atender as recomendações:

Fragilidades	Ação / Justificativa	Cronograma de atendimento
a) Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes;	O regimento está em fase de revisão, devendo ser encaminhado para demais instâncias em breve.	Dezembro/2023
b) Ausência de normatização acerca dos fluxos de trabalho padronizados pela Unidade Avaliada (UA);	O regimento está em fase de revisão, devendo ser encaminhado para demais instâncias em breve.	Dezembro/2023
c) Desatualização do sítio eletrônico;	Está atualizado e em constante avaliação	Atendimento contínuo
d) Descumprimento das obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor;	Está sendo atendido conforme orientado.	Atendimento contínuo

e) inadequação do espaço físico da ouvidoria;	Foi realizado os ajustes na ouvidoria, conforme solicitado à reitoria.	Demanda cumprida
f) Adoção do procedimento de mediação e conciliação em desacordo com orientação legal;	Por falta de capacitação, não será adotado o procedimento neste momento.	Não será atendido
g) Exposição de risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso à informação relacionadas às manifestações da ouvidoria;	Será cumprido parcialmente	Setembro/2023
h) Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais;	Serão adequados os próximos relatórios.	Atendimento contínuo
i) Ausência de capacitação regular dos servidores;	Há um acordo interno de capacitação dos servidores por meio de cursos online e um acordo com a reitoria para capacitação externa no próximo ano.	Demanda cumprida
j) Inconsistência no tratamento de parte das manifestações da ouvidoria	Readequação do fluxo para atendimento nas próximas demandas.	Atendimento contínuo



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