

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT

Cuiabá/MT, 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

DANIEL GONTIJO MOTTA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/MT)
Larissa de Souza Alvim

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MT)
Antonio Fernandes Filho
Icaro de Almeida Fernandes
Larissa de Souza Alvim

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT.

Município: Cuiabá – MT.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021.

Data de execução: outubro a dezembro de 2021.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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


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

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de medidas para o aperfeiçoamento do atendimento ao público externo. Contudo, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos internos;
- b) readequação da ferramenta utilizada como meio de encaminhamento para as unidades internas;
- c) Carta de Serviços ao Usuário desatualizada e incompleta;
- d) necessidade de ajustes no ícone da Ouvidoria na página inicial do sítio eletrônico da UFMT;
- d) publicação intempestiva do Relatório Anual de ações da Ouvidoria;
- e) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- f) extrapolação do prazo inicial para atendimento das manifestações.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Mato Grosso, as seguintes providências:

- I - implementar fluxos internos para o trâmite à Ouvidoria-Geral das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades, tanto do Câmpus-sede quanto dos câmpus do interior, especificando, por exemplo, etapas, prazos, competências de cada unidade no processo;



II – utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III – atualizar a carta de serviços com o conteúdo mínimo previsto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a fim de esclarecer e direcionar os usuários internos e externos sobre os serviços prestados pela UFMT;

IV – promover ajustes na página inicial do sítio eletrônico da UFMT a fim de garantir a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria da universidade e, ainda, atender o disposto no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

V – revisar os padrões de resposta da UA, tendo como foco principal a facilitação da informação ao manifestante e a clareza nos registros de atendimento e desdobramentos, emitindo respostas conclusivas compatíveis com cada tipo.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUNI	Conselho Universitário
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
HUJM	Hospital Universitário Júlio Muller
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso....	11
1.1. Implementação do Balcão de Atendimento Virtual	11
1.2. Implantação de um Regimento Interno exclusivo da Ouvidoria	11
2. Ausência de fluxo formalizado para o encaminhamento das manifestações eventualmente recebidas por outras unidades à Ouvidoria.....	12
3. Uso de ferramenta diferente do Fala.BR para tramitação das demandas às unidades internas.....	14
4. Carta de Serviços ao Usuário não atende ao artigo 7º da Lei nº 13.460/2017	15
5. Dificuldade de acesso ao ícone da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFMT	18
6. Publicação intempestiva do Relatório Anual de ações da Ouvidoria	19
7. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	19
8. Extrapolação de prazo inicial para tratamento de manifestações	20
RECOMENDAÇÕES	21
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	44
Apêndice D	45

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

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

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

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 definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados neste trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

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 um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos 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 na Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a

¹ O Apêndice B contém informações acerca do período considerado, de 01/06/2020 a 31/05/2021, para a análise da amostra de manifestações da UA.

31/05/2021. Nesse intervalo de tempo, foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 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: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada (UA) em análise é a **Ouidoria da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)**, unidade vinculada ao Gabinete da Reitoria da universidade e integrante do Sistema de Ouidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme artigo 6º, inciso II, do Decreto nº 9.492/2018, estando, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do sistema, a Ouidoria-Geral da União.

Dentre outras competências, a Ouidoria da UFMT atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas ao Câmpus-sede localizado em Cuiabá e aos demais Câmpus localizados no interior do Estado de Mato Grosso: Araguaia, Sinop, Várzea Grande e Rondonópolis².

Por sua vez, as manifestações acerca do Hospital Universitário Júlio Muller (HUJM) são tratadas diretamente pela Ouidoria do hospital, cuja gestão se encontra a cargo da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH).

Destaca-se que a equipe de ouvidoria da UFMT é formada exclusivamente por dois servidores, o Ouidor-Geral e o Ouidor-Substituto, com experiência em atividades de ouvidoria superior a 02 anos. Os servidores estão lotados diretamente na Ouidoria-Geral da UFMT, unidade vinculada organizacionalmente à Reitoria da instituição.

Convém acrescentar que as informações da UA foram coletadas do sítio eletrônico da UFMT, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, bem como dos relatórios anuais de ouvidoria dos anos de 2018 e 2019 e dos relatórios trimestrais de 2020 e 2021. Mais detalhes sobre a Ouidoria da UFMT estão dispostos no Apêndice A.

² O Câmpus de Rondonópolis foi transformado em entidade individualizada, Universidade Federal de Rondonópolis, conforme Lei nº 13.637, de 20.03.2018, mas ainda se encontra em fase de estruturação.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso

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

1.1. Implementação do Balcão de Atendimento Virtual.

No exercício de 2021, a UA iniciou um projeto para implantação de um Balcão Virtual de Ouvidoria, com objetivo precípuo de possibilitar um atendimento mais acessível e dinâmico aos usuários, internos e externos. A ação visa disponibilizar um canal para atendimento virtual como forma de tornar a Ouvidoria-Geral mais acessível em todos os câmpus da universidade.

Ressalta-se que a demanda foi formalizada perante a Reitoria da Universidade Federal de Mato Grosso por meio do Ofício nº 274/2021/REITORIA – OUVIDORIA/UFMT, de 30 de setembro de 2021, no bojo do qual solicitou-se, também, a disponibilização dos equipamentos necessários à implantação do projeto, notadamente câmeras ou computadores que as contenham. Posteriormente, a demanda foi favoravelmente despachada pelo Reitor, que encaminhou o pedido para providências da Secretaria de Tecnologia da Informação. No momento desta avaliação, a UA aguarda a disponibilização dos equipamentos para início dos atendimentos por meio do Balcão Virtual.

Compreende-se que a iniciativa do Balcão Virtual de Ouvidoria, ao ser implementada, deve representar um grande avanço nas atividades de ouvidoria desempenhada especialmente em face dos câmpus do interior, nos quais não há unidade específica para tratamento das manifestações, nem fluxo de atendimento que assegure e fomente a realização de manifestação pelo público interno e externo.

1.2. Implantação de um Regimento Interno exclusivo da Ouvidoria.

A Ouvidoria-Geral da UFMT, instituída pela Resolução do Conselho Universitário da UFMT (CONSUNI) nº 09 de outubro de 2000, vinculada organizacionalmente à Reitoria, conta com Regimento Interno exclusivo, cuja última versão foi estabelecida por meio da Resolução CONSUNI-UFMT nº 41, de 25 de agosto de 2021.

Ressalta-se que o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFMT estabelece sua vinculação organizacional direta à Reitoria da universidade, além de defini-la como:

(..) órgão permanente de assessoria da administração superior com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo a comunidade universitária e a sociedade em geral um canal de comunicação nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, visando à promoção e defesa dos direitos, assim como a prestação de serviços, recomendando e

intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

A adoção de Regimento Interno próprio explicita a importância da Ouvidoria e objetiva reconhecer e ampliar sua autonomia funcional, além de contribuir para uma cultura organizacional de participação efetiva, interna e externa. Nesse sentido, assim dispõe os §§ 2º a 4º do artigo 1º do normativo:

§ 2º. A Ouvidoria-Geral da FUFMT tem plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições em todos os setores acadêmicos e administrativos dos Campi da FUFMT.

§ 3º. A ação da Ouvidoria-Geral da FUFMT far-se-á sem prejuízo das atividades específicas dos demais componentes organizacionais, os quais, contudo, estarão convocados a prestar auxílio por ela solicitado sempre que se fizer necessário.

§ 4º. Compete à Reitoria da FUFMT garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade na instituição.

Por fim, conclui-se que a existência de Regimento Interno específico deve ser encarada como uma boa prática em face do potencial de conferir maior facilidade e destaque às ações da Ouvidoria no âmbito da UFMT.

2. Ausência de fluxo formalizado para o encaminhamento das manifestações eventualmente recebidas por outras unidades à Ouvidoria.

A partir do levantamento de informações, confirmadas no Questionário de Avaliação e entrevista com a equipe da UA, constatou-se que, em que pese o Regimento Interno determine o encaminhamento à Ouvidoria de todas as manifestações recebidas pela UFMT, ainda não existe um fluxo formalmente instituído para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras unidades, tanto do Câmpus-sede quanto dos câmpus do interior, sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria-Geral.

Cabe destacar que existe e se encontra disponível no sítio eletrônico da UFMT, um fluxograma do atendimento realizado pela equipe de ouvidoria no tratamento das manifestações que chegam ao seu conhecimento, contudo tal documento não trata do trâmite anterior à entrada da manifestação na Ouvidoria-Geral.

Ressalta-se que a ausência de fluxo determinado para recebimento e encaminhamento das manifestações à Ouvidoria afeta mais significativamente o desenvolvimento de atividades de ouvidoria de forma descentralizada, notadamente nos câmpus do interior, nos quais não há unidade específica para tratamento das manifestações, nem fluxo de atendimento que assegure e fomente a realização de manifestação pelo público interno e externo.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para unidade, incluindo o fomento às atividades de ouvidoria nos câmpus do interior, a melhora na interlocução com as demais unidades da entidade, e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

Em resposta à pergunta do QA sobre a existência e indicação do normativo de fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, a UA informou: *“Sim. RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT Nº 41, DE 25 DE AGOSTO DE 2021 - Dispõe sobre alteração e atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso.”*

Ocorre que o normativo indicado pela UA, em que pese estabeleça as atribuições da Ouvidoria e a necessidade de encaminhamento, a esta, das manifestações recebidas pelas demais unidades organizacionais, não há definição de fluxo interno para esses encaminhamentos, com detalhamento de prazos, sistemas, responsáveis, caminhos etc.

Tal definição é essencial para dar efetividade ao que dispõe o Decreto nº 9.492/2018, bem como, os procedimentos dispostos na Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria. (grifo nosso)

(...)

Art. 85. O relato de irregularidades deverá ser dirigido à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e distribuição às áreas de apuração competentes.

(...)

Art. 86. Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correcional do órgão ou entidade deverão ser imediatamente encaminhados à respectiva unidade de ouvidoria competente, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.

Parágrafo único. As unidades correcionais orientarão o informante acerca do canal competente para o recebimento de relatos de irregularidades, nos termos do que dispõe o art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 87. O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico por meio da opção "denúncia" da Plataforma Fala.BR.

Portanto, a regulamentação dos fluxos internos e intercâmbio permitirá maior clareza e destaque das competências da Ouvidoria-Geral, da definição de papéis e atribuições das demais unidades da universidade no processo de recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria.

3. Uso de ferramenta diferente do Fala.BR para tramitação das demandas às unidades internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria-Geral utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFMT, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Consultada sobre quais as ferramentas usadas na comunicação entre a ouvidoria e as áreas responsáveis na solicitação de informações e tomada de providências, bem como no encaminhamento das manifestações para a área de apuração, a UA respondeu: *“Internamente é utilizado o Sistema SEI. Para os demais procedimentos, por exemplo, recepcionamento de manifestações e respostas conclusivas aos usuários, utiliza-se a Plataforma Fala.BR.”*

Em complemento, a UA informou, ainda, que o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente, promovendo-se, nesse processo, a pseudonimização das manifestações ainda na Plataforma Fala.BR antes da extração das informações, resguardando a identidade do manifestante.

Desse modo, a comunicação e solicitação de informações às unidades internas da universidade, via sistema SEI, contraria o que determina a Portaria CGU nº 581/2021 em seu artigo 19:

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

(...)

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

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

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR. Cabe ressaltar que parte do período de análise das manifestações constantes da amostra, 01/06/2020 a 31/05/2021, é anterior a publicação da Portaria CGU nº 581/2021, normativo que formaliza a necessidade do uso módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR pelas unidades integrantes do SisOuv.

É importante destacar que a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita, também, a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Além disso, realizar todas as etapas do ciclo de tratamento das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR, incluindo os trâmites internos da universidade, tem como objetivo cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, uma vez que dessa forma não é necessária a extração de dados do Fala.BR para inserção em outros sistemas, o que reduz os riscos de exposição de dados dos manifestantes e do conteúdo das manifestações, e garante, portanto, a proteção dos dados em todas as etapas do tratamento das manifestações de ouvidoria.

Por oportuno, cabe acrescentar que, caso se opte por manter a utilização do Sistema SEI, 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 artigo 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

4. Carta de Serviços ao Usuário não atende ao artigo 7º da Lei nº 13.460/2017.

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 e os padrões de atendimento estabelecidos.

Conforme disposto no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas sobre os serviços prestados pela unidade, apresentando um rol mínimo de informações.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Em consulta³ ao sítio eletrônico da UFMT, verificou-se a existência de página dedicada à Carta de Serviços, disponível no item “Serviços” do menu superior da página inicial da universidade. Embora disponível, a página sobre a Carta de Serviços apresenta um rol de Unidades Internas, afixado em coluna lateral, apenas com informações gerais de cada unidade como: local, telefone, público-alvo e horário de atendimento da unidade.

The screenshot shows the UFMT website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'gouv.br', 'CORONAVÍRUS (COVID-19)', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. Below this is the UFMT logo and a secondary navigation bar with 'Estudante', 'Servidor', and 'Comunidade' dropdowns, along with search and accessibility options. The main content area is titled 'Cursos de Extensão' and includes a sidebar menu with categories like 'Identidade Organizacional', 'Estrutura Administrativa', 'Cursos', 'Bibliotecas', 'Serviços de Apoio e Assistência Estudantil', and 'Serviços Culturais e de Extensão Universitária'. The main text describes the services provided, the local (Câmpus Universitário de Cuiabá - CODEX), contact numbers, target audience, and operating hours.

³ <https://www.ufmt.br/pagina/carta-de-servicos/118>

Nesse sentido, a Carta de Serviços publicada no sítio eletrônico da UFMT não fornece informações precisas sobre os serviços prestados pela universidade e não apresenta o conteúdo mínimo definido no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017.

Ressalta-se que a Portaria CGU nº 581/2021 também trata da Carta de Serviços ao Usuário, em seu artigo 45 dispõe sobre o conteúdo necessário à Carta e no artigo 46 destaca que *“as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico gov.br”*.

Cabe destacar que em consulta ao Portal de Serviços do Governo Federal, portal eletrônico “gov.br”, por meio do endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-mato-grosso>, foram identificados apenas 07 serviços descritos para UFMT.



gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

≡ Governo do Brasil

O que você procura?

Orgãos > Fundação Universidade Federal de Mato Grosso

Fundação Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)

Atualizado em 12/07/2021 11h26

Carta de Serviços

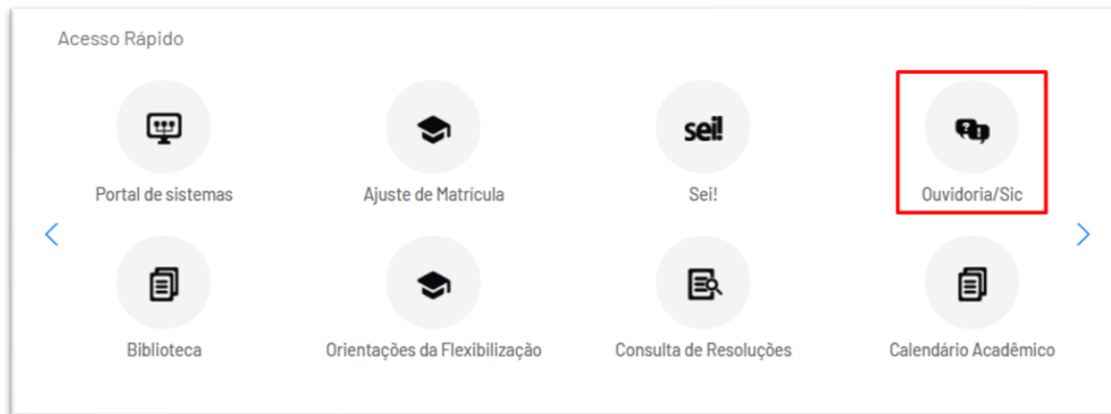
Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).

- Matricular-se em curso de graduação - UFMT
- Obter Assistência Estudantil - UFMT
Permanência
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação e de pós-graduação - UFMT
Certificação
- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFMT
Também conhecido como: Processo Seletivo SISU
- Receber bolsa de Extensão - UFMT
Permanência
- Receber bolsa de Pesquisa - UFMT
Apoio Financeiro
Também conhecido como: Programa Institucional de Iniciação Científica (PIBIC) para estudantes de Curso de Graduação
- Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas para graduação - UFMT
Certificação

Desse modo, tanto a Carta de Serviços ao Usuário publicada no sítio eletrônico da UFMT quanto as informações sobre os serviços da universidade contidas no portal eletrônico “gov.br” não representam a totalidade dos serviços prestados pela UFMT e não possuem informações claras e suficientes para esclarecer e direcionar os usuários internos e externos desses serviços.

5. Dificuldade de acesso ao ícone da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFMT.

Em consulta à página inicial⁴ do sítio eletrônico da UFMT verificou-se a existência de um ícone denominado “Ouvidoria/SIC”, em um menu de acesso rápido, que redireciona o cidadão para uma nova página com informações sobre Ouvidoria.



Destaca-se, entretanto, que em alguns acessos realizados ao sítio eletrônico da universidade verificou-se que o menu de acesso rápido da página inicial estava travado e não apresentava todos os ícones de acesso, impossibilitando o acesso ao ícone da “Ouvidoria/SIC”. Convêm acrescentar que não foi localizado outro ícone ou *link* que redirecionasse diretamente para a página da Ouvidoria, nem no menu superior nem no rodapé página inicial do sítio eletrônico da UFMT.



Desse modo, a instabilidade do menu de Acesso Rápido na página inicial do sítio eletrônico da UFMT prejudica a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria da universidade e, também, o cumprimento do artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

⁴ <https://www.ufmt.br/>

6. Publicação intempestiva do Relatório Anual de ações da Ouvidoria.

Mediante consulta⁵ ao sítio eletrônico da entidade, em 21/10/2021, observou-se que o Relatório Anual da Ouvidoria da UFMT relativo ao exercício de 2020 ainda não estava publicado, estando disponíveis apenas os documentos relativos a 2018 e 2019.

HOME / OUVIDORIA / [RELATÓRIOS ANUAIS - OUVIDORIA](#)

Relatórios Anuais - Ouvidoria

2020 *

2019

2018

**publicação em breve.*

Tal situação configura descumprimento à previsão normativa da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece como prazo máximo para tal publicação o primeiro dia do mês de abril do exercício subsequente ao ano objeto de Relatoria.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade **até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior. (grifo nosso)

É importante acrescentar que a ausência da publicação do relatório de 2020 também contraria o que dispõe o artigo 60 do Regimento Interno da Ouvidoria da UFMT, que assim dispõe:

Art. 60. A Ouvidoria-Geral da FUFMT deverá elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico da FUFMT, página de acesso à informação, bem como na página da ouvidoria até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

7. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 433 manifestações⁶ cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) na Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

⁵ https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria/pagina/relatorios/659#top_page

⁶ Conforme consulta realizada no Painel Resolveu?, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 21/10/2021, demonstrada no item “A.16 Dados do Painel Resolveu?” do Apêndice A.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito da referida análise de manifestações 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 da CGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular com possibilidade de aprimoramento acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Entretanto, há necessidade de a UA observar algumas inconsistências de outros tipos, que seguem apontadas.

Quanto à classificação das manifestações, constatou-se que UA manteve classificação inconsistente em parcela da amostra, quando poderia ter promovido reclassificação para melhor adequação, exemplificando-se as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR com os números: 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx e 23546xxxxxx2020xx.

Em relação às comunicações, percebeu-se algum grau de pessoalidade em algumas respostas fornecidas pela ouvidoria, como se a manifestação estivesse identificada, por exemplo: 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2020xx e 23546xxxxxx2020xx. Considerando que a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (anônima), a resposta conclusiva das comunicações pode ser simples e impessoal, contendo a descrição dos fatos e as providências adotadas, como forma de otimizar o atendimento da ouvidoria.

Além disso, em parcela das manifestações analisadas, observou-se oportunidade de aprimoramento das respostas fornecidas aos manifestantes, considerando que algumas carecem de maior detalhamento e clareza do trâmite e providências a serem adotadas, por exemplo: 23546xxxxxx2020xx; 23546xxxxxx2020xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx e 23546xxxxxx2020xx.

8. Extrapolação de prazo inicial para tratamento de manifestações.

Mediante consulta⁷ ao Painel Resolveu?, considerando o período de registro de manifestações de 01/06/2020 a 31/05/2021, observou-se que a UA apresentava prazo

⁷ Consulta realizada no Painel Resolveu?, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 21/10/2021, demonstrada no item "A.16 Dados do Painel Resolveu?" do Apêndice A.

médio de 40,26 dias para resposta às manifestações recebidas, sendo 97% finalizadas dentro do prazo e 3% fora do prazo.

Tal situação, além de representar a extrapolação do prazo inicial de 30 dias, previsto na Lei nº 13.460/2017, também indica, no mínimo, que parcela significativa das manifestações tiveram o prazo para atendimento prorrogado, o que demonstra que uma medida excepcional (prorrogação) tem se tornado muito usual na UFMT.

Com o objetivo de verificar o prazo dispendido no tratamento das manifestações pela UA, a amostra aleatória de 100 manifestações foi analisada observando a data de registro da manifestação e a data da resposta conclusiva. Dessa análise, verificou-se que 25% das manifestações contidas na amostra foram prorrogadas, representando um percentual considerável de prorrogações.

Nesse sentido, é essencial que a UA utilize esse indicador de tempo médio de respostas às manifestações do Painel Resolveu? para subsidiar o processo de tomada de decisão, visando maior eficiência no atendimento das manifestações recebidas e tratadas pela UFMT.

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 de Mato Grosso, em ordem de prioridade:

- I. implementar fluxos internos para o trâmite à Ouvidoria-Geral das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades, tanto do Câmpus-sede quanto dos câmpus do interior, especificando, por exemplo, etapas, prazos, competências de cada unidade no processo;
- II. utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. atualizar a carta de serviços com o conteúdo mínimo previsto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a fim de esclarecer e direcionar os usuários internos e externos sobre os serviços prestados pela UFMT;
- IV. promover ajustes na página inicial do sítio eletrônico da UFMT a fim de garantir a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria da universidade e, ainda, atender o disposto no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V. revisar os padrões de resposta da UA, tendo como foco principal a facilitação da informação ao manifestante e a clareza nos registros de atendimento e desdobramentos, emitindo respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso, bem como fluxos

e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão da Ouvidoria e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com a equipe de ouvidoria.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas 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.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aumento da abrangência das atividades de ouvidoria e fomento às manifestações relacionadas aos câmpus do interior; melhoria dos trâmites das manifestações entre os câmpus, a Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas da instituição; celeridade e tempestividade na publicação dos relatórios anuais da UA; aprimoramento dos tratamentos de manifestações. Desse modo, acredita-se que tais benefícios resultarão no fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria da UFMT.

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:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública
Data de criação	10/12/1970
E-mail	ouvidoria@ufmt.br
Página na Internet	https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR e-mail Atendimento presencial Atendimento telefônico Whatsapp
Endereço	CÂMPUS CUIABÁ Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367 Bairro Boa Esperança - Cuiabá - MT CEP: 78060-900
Telefone	(65) 3313-7210
Ouvidor	Paulo Sérgio Almeida-Santos Servidor efetivo da Instituição Experiência superior a 2 anos em ouvidoria Nomeado no cargo de Ouvidor por meio da Portaria da UFMT nº 396, de 03 de junho de 2019

A.2 Competências

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

Art. 4º A Administração Federal compreende:

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

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

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

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

Dentre os elencados, a unidade avaliada se enquadra no conceito de Fundação e, acerca de sua estrutura organizacional, o Estatuto⁸ da Entidade assim dispõe:

Art. 6º. A Universidade Federal de Mato Grosso terá a seguinte estrutura:

I - **Institutos** - com atribuições de planejar, executar e avaliar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, dando ênfase ao campo das ciências básicas;

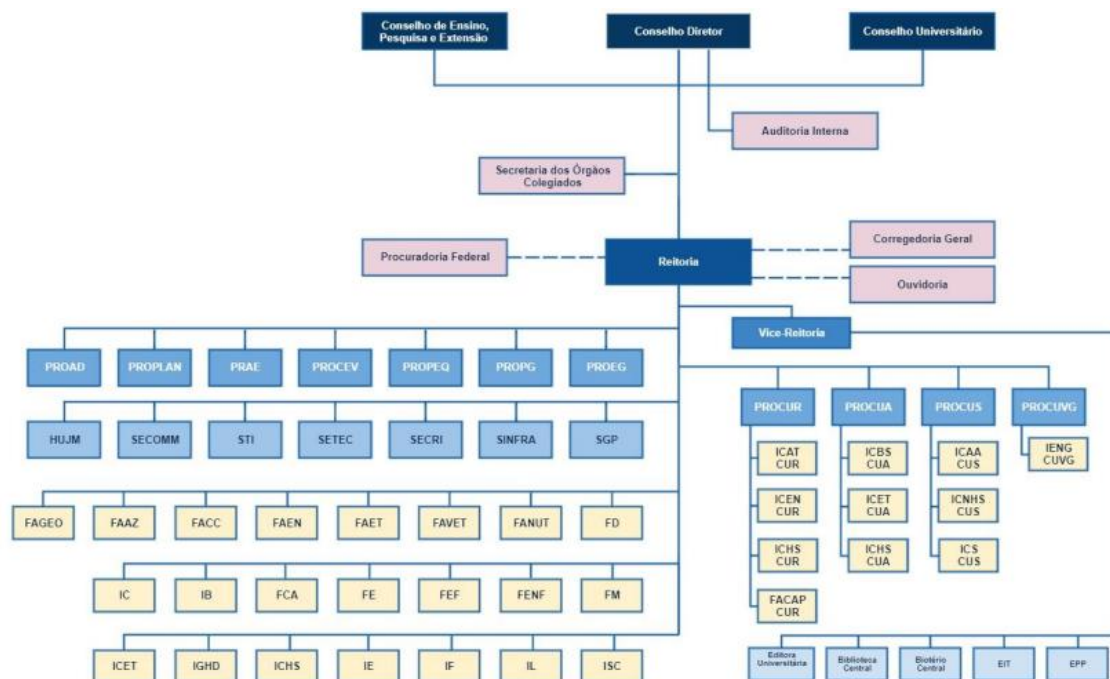
II - **Faculdades** - com atribuições de planejar, executar e avaliar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, dando ênfase ao campo das ciências aplicadas;

III - **Órgãos Suplementares** - responsáveis por atividades de caráter permanente, objetivando a concentração de recursos destinados a serviços necessários ao apoio das atividades de ensino, pesquisa e extensão.

[...]

Art. 14. A Gestão Universitária terá em nível superior, como órgãos deliberativos, normativos e consultivos, o **Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão** e o **Conselho Universitário** e, como órgão executivo, a **Reitoria**.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da UFMT, retirado do sítio eletrônico da instituição, <https://www.ufmt.br/>:



A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Mato Grosso foi instituída pela Resolução CONSUNI-UFMT nº 09, de 18 de outubro de 2000, e a versão atualizada de seu Regimento Interno decorre da Resolução CONSUNI-UFMT nº 41 de 25 de agosto de 2021, que assim dispõe:

⁸ <https://www.ufmt.br/unidade/acessoainformacao/pagina/bases-juridicas-1616703222/3386>

Artigo 1º. A Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) instituída pela Resolução CONSUNI nº 09 de 08 de outubro de 2000, vinculada organizacionalmente à Reitoria, constitui-se em órgão permanente de assessoria da administração superior com a finalidade de contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo a comunidade universitária e a sociedade em geral um canal de comunicação nas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, visando à promoção e defesa dos direitos, assim como a prestação de serviços, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes, regendo-se pelo presente Regulamento e pelo Estatuto da universidade.

As competências da Ouvidoria-Geral da UFMT estão definidas no artigo 4º do mesmo normativo, elencadas abaixo:

Art. 4º Compete à Ouvidoria-Geral da UFMT adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto à UFMT e órgãos a ela vinculados, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I- acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

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

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria-Geral, com a mesma equipe, também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da UFMT⁹, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, os normativos relacionados ao tema de ouvidoria foram as Resoluções que seguem elencadas:

- a) RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT Nº 09, DE 18 DE OUTUBRO DE 2000. Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria da UFMT.
- b) RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT Nº 07, DE 30 DE MARÇO DE 2016. Dispõe sobre aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso.
- c) RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT Nº 41, DE 25 DE AGOSTO DE 2021 - Dispõe sobre alteração e atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso.

A.4 Equipe e Estrutura Física

De acordo com o artigo 48 do Regimento Interno, cabe à Ouvidoria-Geral da UFMT a seguinte estrutura administrativa:

⁹ https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria/pagina/apresentacao/1037#top_page

- I. Ouvidor-Geral;
- II. Ouvidor-Substituto;
- III. Assistente de Ouvidoria.

Entretanto, o sítio eletrônico da Unidade informa como equipe da Ouvidoria, que também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a seguinte: Ouvidor-Geral e Ouvidor-Substituto.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta somente por Ouvidor-Geral e seu Substituto, estando vago o cargo de Assistente de Ouvidoria. Desse modo, a ouvidoria é formada por apenas 02 servidores efetivos, com experiência superior a 02 anos em atividades de ouvidoria.

A equipe da UA informou que a composição atual da força de trabalho é inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, o que seria atenuado mediante preenchimento do cargo vago de Assistente de Ouvidoria, previsto no Regimento Interno, mas nunca ocupado.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU.

Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente 01 sala na estrutura da universidade, onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos.

A.5 Mandato do Ouvidor

No que concerne à nomeação do atual Ouvidor-Geral da UFMT, observa-se que foi realizada mediante a Portaria GR nº 396/2019, atribuindo-lhe mandato de 02 anos.

Posteriormente, em 10 de junho de 2020, a CGU editou a Portaria CGU nº 1.181/2020, dispondo sobre os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, dentre as quais se insere a Unidade Avaliada.

Destaca-se que o artigo 7º desse normativo estabeleceu um mandato de 03 anos para os titulares das Ouvidorias setoriais, cabendo uma única prorrogação, por igual período. Já a regulação dos mandatos em curso coube ao artigo 11 da portaria, que assim dispõe:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição: (redação dada pela Portaria nº 3.109/2020)

I - se o titular estiver no cargo há menos de 3 três anos, poderá permanecer pelo prazo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista; (redação dada pela Portaria nº 3.109/2020) – (grifo nosso)

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Como se observa, a situação da UA se amolda à previsão do inciso I do artigo 11 da Portaria CGU nº 1.181/2020, uma vez que, por ocasião de sua edição, o mandato do Ouvidor contava com pouco mais de 01 ano de decurso (04/06/2019 a 10/06/2020).

Assim, a permanência do então titular dependeria apenas de aprovação do dirigente máximo da Unidade, sem necessidade de prévio encaminhamento à CGU, computando-se no novo prazo de mandato de 03 anos o decurso já ocorrido, encerrando-se, portanto, em 03 de junho de 2022.

Entretanto, constatou-se que a universidade editou nova Portaria em 15 de outubro de 2020, sob nº 447, nomeando novamente o servidor Paulo Sérgio Almeida Santos para o cargo de Ouvidor da UFMT, o que pode conduzir a equívocos na aplicação das normas da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Nesse contexto, destaca-se que o cômputo do prazo de mandato do atual Ouvidor deve considerar a data da primeira nomeação do servidor, em 04 de junho de 2019, cabendo, portanto, à autoridade máxima da UFMT, a submissão de proposta de sua recondução ao cargo no exercício de 2022, se assim desejar, nos termos do artigo 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020:

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

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

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

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

A.6 Canais de Atendimento

Conforme informações obtidas em consulta¹⁰ ao sítio eletrônico da universidade, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

¹⁰ https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria/pagina/apresentacao/657#top_page

- I. Internet, por meio da Plataforma Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;
- V. Whatsapp.

Localização

Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367, Bairro Boa Esperança - Cuiabá - MT. CEP: 78060-900 (Sala da Ouvidoria, atrás do Bloco Casarão/UFMT/Campus Cuiabá).

Horário de atendimento da Ouvidoria/UFMT presencial

De segunda à sexta-feira, das 07h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30.

Telefone/ WhatsApp Business: (65) 3313-7210

E-mail: ouvidoria@ufmt.br

Observação: este e-mail não deve ser usado para realizar manifestações de Ouvidoria com base na Lei nº 13.460/2017 (*Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*). As manifestações podem ser registradas pessoalmente, na Ouvidoria física da UFMT, ou de forma eletrônica, pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#).

Na página inicial¹¹ do sítio eletrônico da UFMT há um ícone denominado “Ouvidoria/SIC”, no menu de acesso rápido, que redireciona o cidadão para uma nova página, com diversas opções de manifestação, conforme segue.



A página da Ouvidoria¹², por sua vez, apresenta ícones de acesso rápido aos principais tipos de manifestação, que conduzem diretamente à Plataforma Fala.BR:

¹¹ <https://www.ufmt.br/>

¹² <https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria>

Cabe ressaltar que a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio eletrônico da própria entidade. Por fim, em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas na Plataforma Fala.BR.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no artigo 16 do referido normativo. Como mencionado, no item anterior, os ícones dispostos na página inicial da Ouvidoria conduzem diretamente à Plataforma Fala.BR.

Adicionalmente, como sistema coadjuvante, a Ouvidoria utiliza o **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**: sistema utilizado para tramitação interna e solicitação de subsídios às diversas áreas da entidade, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente, promovendo-se a extração das informações essenciais nas manifestações cuja identidade do cidadão necessite ser protegida.

Desse modo, a comunicação e solicitação de informações às unidades internas da universidade, via sistema SEI, contraria o que determina o § 1º do artigo 19 da Portaria CGU nº 581/2021, que formaliza a necessidade do uso módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR pelas unidades integrantes do SisOuv.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas da própria Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em que pese o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral determine o encaminhamento à Ouvidoria de todas as manifestações recebidas pela UFMT, ainda não existe um fluxo formalmente instituído para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras unidades, tanto do Câmpus-sede quanto dos câmpus do interior, sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria-Geral.

Cabe destacar que existe e se encontra disponível no sítio eletrônico da UFMT, um fluxograma¹³ do atendimento realizado pela equipe de ouvidoria no tratamento das manifestações que chegam ao seu conhecimento, contudo tal documento não trata do trâmite anterior à entrada da manifestação na Ouvidoria-Geral.

Ressalta-se que a ausência de fluxo determinado para recebimento e encaminhamento das manifestações à Ouvidoria afeta mais significativamente o desenvolvimento de atividades de ouvidoria de forma descentralizada, notadamente nos câmpus do interior, nos quais não há unidade específica para tratamento das manifestações, nem fluxo de atendimento que assegure e fomente a realização de manifestação pelo público interno e externo.

Importa acrescer que a equipe de ouvidoria informou, mediante Questionário de Avaliação e entrevista *in loco*, que um grande obstáculo ao cumprimento de todas as demandas afetas à UA é a falta de recursos humanos, que seria mitigada pela ocupação do cargo de Assistente de Ouvidoria previsto no Regimento Interno.

Isso, porque a mesma dupla de servidores que compõe a equipe de ouvidoria é responsável por outras atividades, dentre as quais se destacam:

- a) Tratamento dos pedidos de acesso à informação;
- b) Autoridade de Monitoramento (LAI);
- c) Promoção da carta de serviços (documento);
- d) Promoção de informações no Portal Gov.BR;
- e) Comissão Permanente de Avaliação de Documento Sigilosos (CPADS);
- f) Auxílio na implementação da LGPD (Encarregado pelo Tratamento de Dados).

A.9 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o extrato realizado por meio da Plataforma Fala.BR.

Questionada acerca da proteção dos dados dos manifestantes, a UA informou que para solicitação de subsídios aos setores da UFMT utiliza o SEI e que o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente, promovendo-se, nesse processo, a pseudonimização das manifestações ainda na Plataforma Fala.BR antes da extração das informações, resguardando a identidade do manifestante.

¹³ https://ufmt.br/epp-homologacao/atendimento_ouvidoria/#diagram/0e4316af-4a80-4051-b2b1-5ec772344f9e

Já no sítio do Portal de Serviços do Governo Federal, portal eletrônico “gov.br”, foram identificados apenas 07 serviços descritos para UFMT, conforme acesso ao endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-mato-grosso>.

A.13 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao questionário de avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela universidade, a UA informou que “o único meio que tem sido utilizado para tal finalidade tem sido o próprio instrumento disponibilizado na Plataforma Fala.BR”.

Cabe destacar que na página da Ouvidoria da UFMT está disponível um item dedicado ao Conselho de Usuários contendo informações, manual e o *link* para a Plataforma Virtual do conselho, contudo, a universidade ainda não faz uso regular de avaliações dos seus serviços utilizando a referida plataforma.

A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA, com a mesma equipe, é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação. No sítio eletrônico da unidade, é possível encontrar ícones de acesso ao Serviço de Informação ao cidadão (SIC) tanto na página inicial da UFMT, quanto em página específica de Acesso à Informação.

The screenshot shows the UFMT website's 'Acesso à Informação' page. The navigation menu at the top includes 'Acesso à Informação' which is highlighted with a red box. Below the menu, there is a breadcrumb trail 'HOME / ACESSO À INFORMAÇÃO'. The main content area features a 'Destaques' section with two promotional banners. The left sidebar contains a menu with items like 'Apresentação', 'Institucional', 'Ações e Programas', 'Participação Social', and 'Auditorias'.

A.15 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A competência atual para análise e aprovação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é do Conselho Universitário (CONSUNI). Os relatórios anuais de gestão dos anos 2018 e 2019 estão disponibilizados no sítio eletrônico da UFMT, em https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria/pagina/relatorios/659#top_page, contudo,

ao final de 2021, o relatório relativo ao exercício de 2020 ainda aguardava aprovação pelo CONSUNI para posterior publicação.

No intuito de promover a disponibilização de dados e informações na internet, 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, o Decreto nº 8.777/2016 instituiu a Política de Dados Abertos cuja implementação ocorre por meio da execução de Plano de Dados Abertos (PDA) no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal.

Cabe destacar que o PDA é um documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados de cada instituição. No âmbito da Universidade Federal de Mato Grosso, encontra-se vigente o PDA do biênio 2021-2023, disponível para consulta em <https://cms.ufmt.br/files/galleries/110/p93857f298846477164e9d553098e607ebff78234.pdf>.

Por fim, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores, além do Relatório de Gestão Anual, a Ouvidoria-Geral da UFMT elabora e publica no sítio eletrônico da UFMT, relatórios trimestrais com foco nas demandas recorrentes e prioritárias do trimestre.

A.16 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- a) Melhoria no processo de divulgação dos canais de atendimento nos campi do interior do estado, especialmente com a implantação do projeto Balcão de Atendimento Virtual;
- b) Elaboração de fluxograma de trâmite de manifestações dentro da entidade, no câmpus-sede e nos câmpus do interior do estado;
- c) Aumento da força de trabalho, mediante ocupação do cargo vago de Assistente de Ouvidoria.

A.17 Dados do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado de consulta realizada em 21/10/2021 ao Painel Resolveu?, considerando a entidade UFMT - Fundação Universidade Federal de Mato Grosso e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



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.

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

B.1 Metodologia para Obtenção da 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 na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma 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 artigos 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 artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

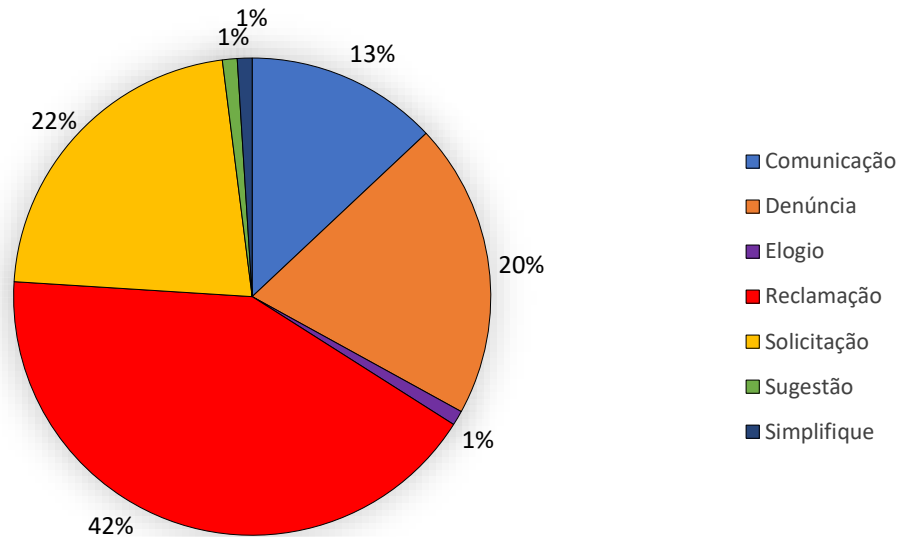
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas elencadas abaixo:

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 foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR 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 o encaminhamento realizado e/ou 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?*

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 na Plataforma Fala.BR. Nessa amostra, foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Do total de 475 manifestações recebidas pela UFMT no período informado, foram reservadas 100 manifestações para análise amostral, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	13
Denúncia	20
Elogio	1
Reclamação	42
Simplifique	1
Solicitação	22
Sugestão	1
Soma	100

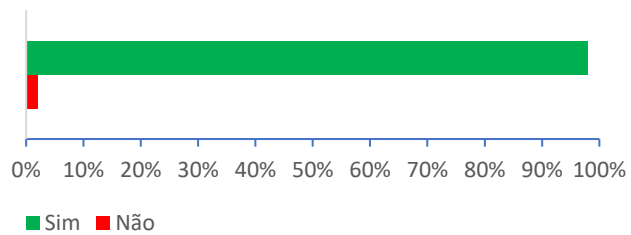
B.2 Estatísticas dos Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹⁵.

¹⁵ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

Pergunta 1

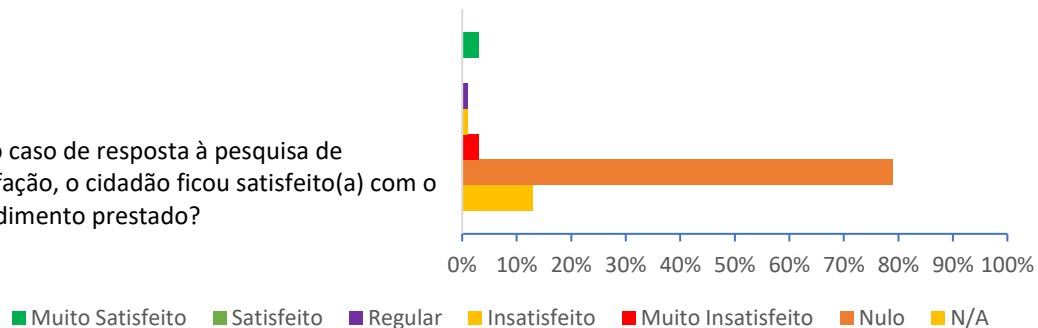
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Como verifica-se no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 98% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2

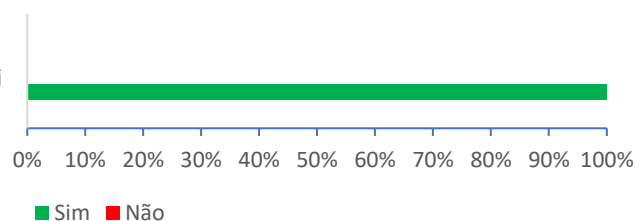
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Por meio da análise do gráfico da Pergunta 2, observa-se que 92% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas (itens nulos e N/A somados).

Pergunta 3

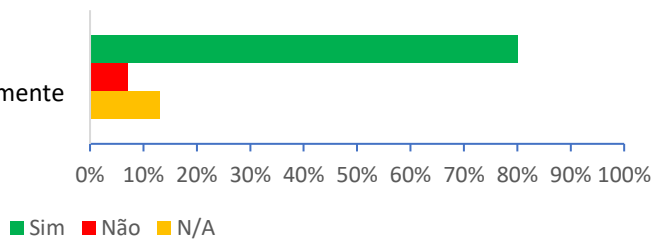
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Como demonstrado no gráfico da Pergunta 3, 100% das manifestações analisadas apresentavam assuntos correlatos ao tema tratado no conteúdo das manifestações.

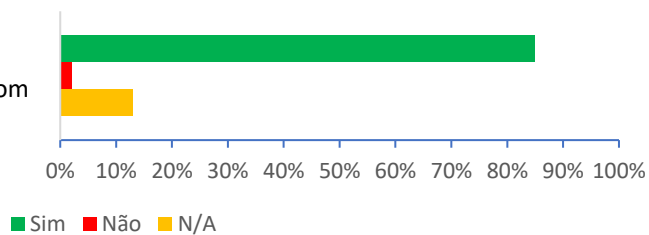
Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Pergunta 5

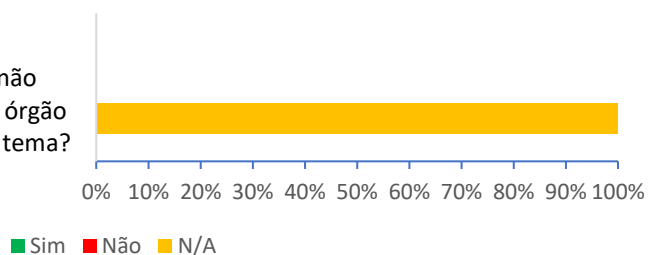
5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?



No que tange ao gráfico da Pergunta 4, importa esclarecer que o N/A se refere às comunicações, tipo de manifestação que não é permitida a reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, as quais não possibilitam a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda por serem comunicações anônimas.

Pergunta 6

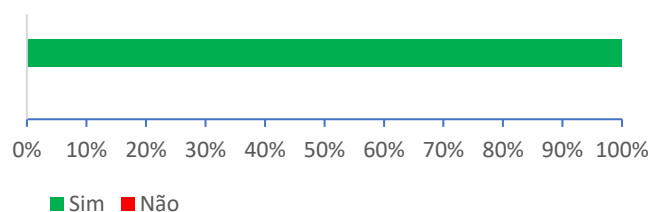
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



Destaca-se, como demonstrado no gráfico da Pergunta 6, que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFMT.

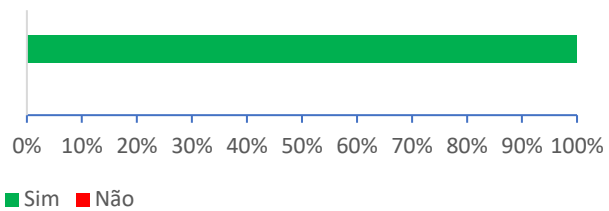
Pergunta 7

7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?



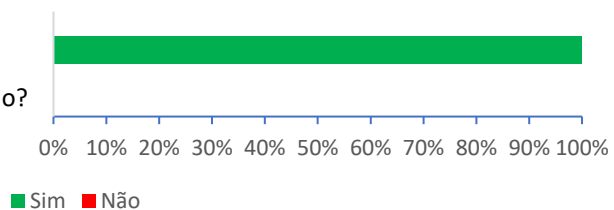
Pergunta 8

8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?



Pergunta 9

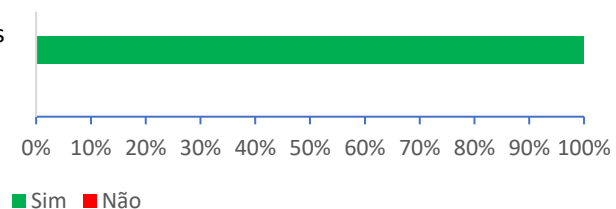
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Os gráficos das Perguntas 7, 8 e 9 são autoexplicativos. O gráfico da Pergunta 7 demonstra que a classificação da denúncia como inapta foi acompanhada de justificativa em 100% das manifestações analisadas. Já os gráficos das Perguntas 8 e 9 demonstram que tanto às denúncias consideradas aptas quanto às reclamações analisadas foram apresentados esclarecimentos ou informações sobre as providências a serem adotadas.

Pergunta 10

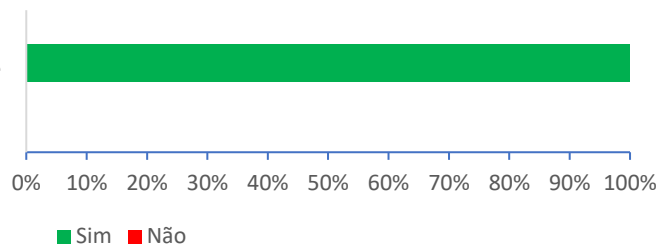
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Na avaliação geral observou-se que havia 29 manifestações com teor de solicitações, em que pese a extração apresente apenas 22. Isso, porque foram identificadas, durante a análise, 7 manifestações com natureza de solicitação, mas com classificação diferente (manifestações de um certo tipo que deveriam ter sido classificadas como solicitação). Considerando apenas a amostra inicial de 22 solicitações, o gráfico da Pergunta 10 mostra que todas explicitaram ao cidadão a adoção de providências ou sua impossibilidade.

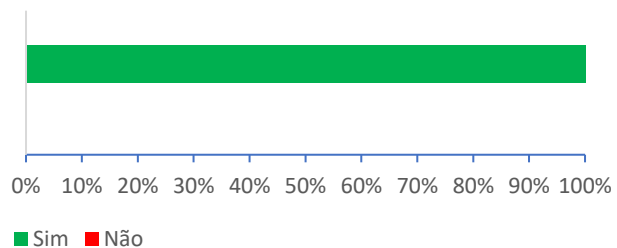
Pergunta 11

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



Pergunta 12

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



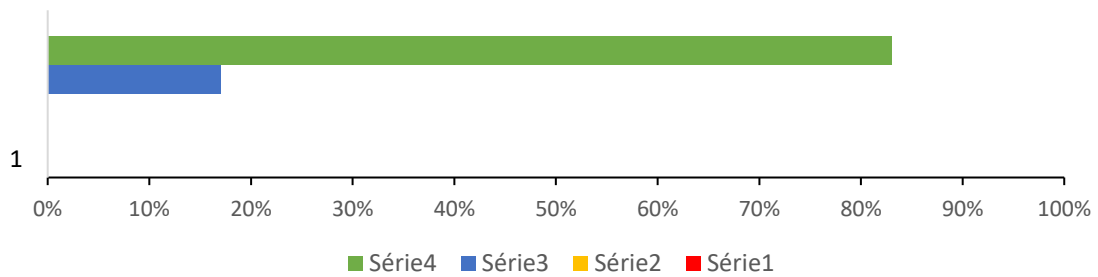
É possível verificar por meio do gráfico da Pergunta 11, que a resposta da única manifestação do tipo sugestão evidenciou a adoção parcial, pela autoridade competente, das medidas sugeridas. De igual maneira, a Pergunta 12 demonstra que o único elogio selecionado foi informado ao agente público correspondente.

Acerca da Pergunta 13, a amostra gerada apresentou somente uma manifestação do tipo Simplifique, cujo tratamento técnico foi considerado parcialmente adequado, uma vez que não foram fornecidas informações claras acerca do acolhimento e planejamento de adoção das medidas necessárias para implementação da simplificação.

Por fim, foi realizada uma avaliação do tratamento técnico dado pela ouvidoria para cada manifestação selecionada na amostra, considerando seu procedimento de recebimento, análise textual das respostas emitidas e tratamento apresentado na resposta conclusiva¹⁶ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico seguinte sintetiza o resultado das avaliações.

¹⁶ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Avaliação da Resposta Conclusiva



Considerando:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Pelo exposto, o gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao prazo de tratamento das manifestações pela UA, a classificação do tipo de manifestação e a clareza das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**¹⁷. 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 da CGU um padrão de resposta único.

¹⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da equipe de avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar por meio do Ofício nº 9500/2022/NAOP-MT/MATO GROSSO/CGU, de 12/07/2022, foi dado um prazo de quinze dias para a Unidade Avaliada (UA) se manifestar acerca das constatações encontradas.

Inicialmente, por meio do Ofício nº 348/2022/REITORIA – CHEFIA SECRETARIA/UFMT, de 08/08/2022, a UA apresentou suas considerações e ponderações acerca do referido relatório, antes da reunião de busca conjunta de soluções.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 22/08/2022, foram discutidos os sete achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Plano de Ação, em que são apresentadas medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação está reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

Plano de Ação					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar o estadual atual da recomendação: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
I – implementar fluxos internos para o trâmite à Ouvidoria-Geral das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades, tanto do Câmpus-sede quanto dos câmpus do interior, especificando, por exemplo, etapas,	<i>A ouvidoria deu início a construção de uma Instrução Normativa em que estabelece os fluxos internos e externos para o trâmite e triagem de manifestações entre as unidades da UFMT</i>	<i>Equipe da Ouvidoria</i>	<i>30/09/2022</i>	<i>Em andamento</i>	<i>Aperfeiçoar a qualidade da transparência relacionada aos fluxos internos e externos, quanto aos trâmites de apuração de manifestações, bem como mitigar potenciais riscos relacionados à proteção do denunciante</i>

prazos, competências de cada unidade no processo.					
II – utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	<i>Desde 1º de setembro, a Ouvidoria tem adotado o módulo triagem da Plataforma Fala.BR, sobretudo, em relação a tramitação das manifestações em forma de denúncia.</i>	<i>Equipe da Ouvidoria</i>	<i>Imediato</i>	<i>Atendido</i>	<i>Possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.</i>
III – atualizar a carta de serviços com o conteúdo mínimo previsto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a fim de esclarecer e direcionar os usuários internos e externos sobre os serviços prestados pela UFMT.	<i>Acompanhar e promover ações a fim de manter a carta de serviços sempre atualizada, em conformidade com a legislação.</i>	<i>Equipe da Ouvidoria</i>	<i>30/11/2022</i>	<i>Em atraso</i>	<i>Informar de modo tempestivo e dinamicamente, os principais serviços ofertados pela UFMT e suas respectivas unidades</i>

IV - promover ajustes na página inicial do sítio eletrônico da UFMT a fim de garantir a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria da universidade e, ainda, atender o disposto no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.	<i>Inclusão do ícone da Ouvidoria no menu superior de "Serviços".</i>	STI Ouvidoria	Imediato	Atendida	<i>Melhoria da acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria por meio do sítio eletrônico da UFMT.</i>
V - revisar os padrões de resposta da UA, tendo como foco principal a facilitação da informação ao manifestante e a clareza nos registros de atendimento e desdobramentos, emitindo respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação.	<i>Responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.</i>	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Em atendimento	<i>Tornar mais compreensível as respostas conclusivas fornecidas unidades da UFMT aos seus usuários.</i>

Análise da Equipe de Avaliação

Considerando as ponderações apresentadas pela UA por meio do Ofício nº 348/2022/REITORIA – CHEFIA SECRETARIA/UFMT, de 08/08/2022, observou-se que a UA promoveu os ajustes para o cumprimento da recomendação IV.

Cabe acrescentar que em razão da apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de atendimento em até 1 ano, a CGU/MT realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações previstas.



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.