

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Universidade Federal de Sergipe

Aracaju/SE, 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

EVELINE MARTINS BRITO
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

BRUNO FABIANO SOARES DE OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Sergipe

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/SE)
Flávia Santana Silva

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SE)
Flávia Santana Silva
Luis Joacy Barreto de Matos

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe.

Município: São Cristóvão – SE.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe, conforme disposto nos arts. 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 Fundação Universidade Federal de Sergipe, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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


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

A Unidade, criada em 2009 e razoavelmente bem estruturada em termos físicos e de pessoal, apresentou, de modo geral, uma gestão regular de processos e uma boa gestão de pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Além disso, adota a boa prática de o tratamento das denúncias ser feito por um servidor específico, em conjunto com o Ouvidor. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho e normativos internos desatualizados;
- b) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- c) necessidade de atualização do sítio eletrônico oficial; e
- d) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe as seguintes providências:

- 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 Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II – implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III - implementar a utilização do 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, e minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - atualizar o sítio eletrônico da Entidade a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade mediante uma nova Carta de Serviços; e



V - promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFS	Fundação Universidade Federal de Sergipe

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	10
6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da UFS	11
6.1.1. Designação de servidor específico para tratamento de denúncias	11
6.2. Inconsistências observadas no âmbito da Ouvidoria	11
6.2.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho	11
6.2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas	14
6.2.3. Informações defasadas e insuficientes no sítio eletrônico da Entidade referentes aos serviços oferecidos pela Ouvidoria	15
6.2.4 Não adoção da prática de registrar na Plataforma Fala.BR as manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios	16
6.2.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	17
6.2.6. Inobservância do princípio da segregação de funções em razão de o Ouvidor-Geral integrar Comissão cujas atribuições não guardam compatibilidade com as atividades de Ouvidoria.....	19
6.2.7. Carta de Serviços em desconformidade com a legislação pertinente	22
7. RECOMENDAÇÕES	22
8. CONCLUSÃO	23
APÊNDICES	25
Apêndice A.....	26
Apêndice B.....	40
Apêndice C.....	49
Apêndice D.....	50

1. APRESENTAÇÃO

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

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

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

2. OBJETO

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

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

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

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

4. METODOLOGIA

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de 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 eletrônico da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel “Resolvido?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolvido/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

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

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nessa 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.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA - em espeque é a **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe**, órgão que faz parte da Reitoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv - e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do Órgão Central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFS atende precipuamente as demandas de interesse da comunidade, como está definido no inciso I do art. 5º da Resolução nº 002/2009/CONSU, que a instituiu, e no inciso I do art. 2º do seu Regimento Interno, instituído pela Resolução nº 37/2011/CONSU.

Cabe destacar que a UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio de servidora específica para essa finalidade, e utiliza o módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

A equipe é formada pelo Ouvidor-Geral e por três servidores públicos ocupantes de cargos efetivos.

Verificou-se que os servidores da equipe frequentemente participam das 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. Contudo, constatou-se que os servidores não possuem a certificação em ouvidoria do Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Fundação Universidade Federal de Sergipe – UFS (<https://www.ufs.br/>), dos seus normativos internos (<https://ouvidoria.ufs.br/pagina/18937>), do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, e do Relatório de Atividades da Ouvidoria 2020-1/2020-2 ([https://ouvidoria.ufs.br/uploads/page_attach/path/11946/Relatorio Ouvidoria 2020 .pdf](https://ouvidoria.ufs.br/uploads/page_attach/path/11946/Relatorio_Ouvidoria_2020.pdf)). Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFS são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

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

6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da UFS

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.

6.1.1. Designação de servidor específico para tratamento de denúncias

Por força das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ademais, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas da identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Dessa forma, enquanto colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando à proteção das garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais, bem como estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, a Ouvidoria da UFS informou que há um servidor específico que realiza a análise e tratamento de denúncias recebidas pela unidade, em conjunto com o Ouvidor-Geral, sendo uma adequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

6.2. Inconsistências observadas no âmbito da Ouvidoria

6.2.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foram identificados dois normativos internos relacionados às atividades da UA: a Resolução nº 002/2009/CONSU, que instituiu a unidade de Ouvidoria da UFS e a Resolução nº 37/2011/CONSU, que instituiu o seu Regimento Interno. A Resolução nº 40/2018/CONSU alterou e consolidou o Regimento Interno da Reitoria da UFS, a partir da qual a Ouvidoria passou a ser parte constitutiva da Reitoria e a ficar subordinada diretamente ao Reitor, pois anteriormente a UA não estava vinculada a nenhum órgão específico da UFS e se reportava diretamente ao Conselho Universitário (CONSU), inclusive para submeter relatórios, a exemplo do Relatório Anual de Gestão, denominado pela UA de “Relatório de Atividades”, procedimento que a UA continua a fazer, conforme informação do Ouvidor-Geral.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, identificou-se que tanto a Resolução nº 002/2009/CONSU como a Resolução nº 037/2011/CONSU estão defasadas em relação a disposições da Lei Federal 13.460/2017, da Lei Federal 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), do Decreto Federal nº 9.492/2018, da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021.

A Portaria nº 002/2009/CONSU, por exemplo, não estabelece os fluxos de trabalho nem prevê que a UA deve se reportar ao Reitor da UFS, inclusive no que tange à submeter-lhe previamente o Relatório Anual de Gestão antes de apresentá-lo à apreciação e deliberação do Conselho Universitário (CONSU), já que passou a ficar a ele diretamente subordinada a partir do advento da Resolução nº 40/2018/CONSU, que alterou e consolidou o Regimento da Reitoria.

Em razão da inexistência de fluxos de trabalho formalmente estabelecidos, a Ouvidoria informou que encaminha, por uma questão de hábito, todas as denúncias para o Gabinete do Reitor, que não é unidade de apuração, e este adota as medidas que julga pertinentes. A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que as denúncias devem ser encaminhadas para as áreas de apuração, conforme se lê no § 1º do art. 19:

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

(...)

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

Constatou-se, inclusive, que uma denúncia anônima que descreve suposta prática ilegal cometida no âmbito do Gabinete do Reitor foi encaminhada para o próprio Gabinete do Reitor. Tal procedimento está em desacordo com o disposto no parágrafo único do art. 22 do Decreto Federal nº 9.492/2018, o qual dispõe que a resposta conclusiva de denúncia deve informar sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes. Por seu turno, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que, no caso de denúncias é vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, cujo texto ora se transcreve:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados (grifo nosso).

Outro aspecto a destacar é que a recente Portaria UFS nº 1141/2021, que “estabelece o fluxo para tratamento de denúncias na Universidade Federal de Sergipe”, que deveria, portanto, explicitar o fluxo de tratamento, consiste, na realidade, numa repetição de dispositivos da legislação federal sobre a matéria, de forma genérica e sem levar em conta a realidade específica da Entidade, sem prever, por exemplo, o tratamento a ser dado às manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios distintos da Plataforma Fala.BR, a exemplo de e-mail ou meio físico, ou a forma segundo

a qual ocorrerá a tramitação interna das denúncias entre as unidades da UFS, ou, ainda, como se fará a salvaguarda da preservação da identidade do denunciante. Desse modo, a referida Portaria não supre a necessidade de regulamentação do fluxo do tratamento das denúncias a que se propõe.

De outra parte, o Regimento Interno da UA, instituído pela Resolução nº 037/2011/CONSU, também não estabelece fluxos de trabalho, prevê mandato de dois anos para o Ouvidor-Geral e possibilidade de uma recondução por igual período, o que está em desacordo com o disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020, que prevê mandato de três anos para o Ouvidor e possibilidade de uma recondução por igual período. A citada Resolução também prevê a figura do Vice-Ouvidor Geral, que não existe mais desde o advento da Resolução nº 40/2018/CONSU, cujo art. 101, em seu *caput*, estabelece que a estrutura da Ouvidoria é formada pelo Ouvidor Geral, Assessoria Técnica e Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFS; de acordo com o §2º desse dispositivo, cabe ao Assessor Técnico responder pela Ouvidoria Geral na ausência do Ouvidor Geral.

Além disso, a Resolução nº 002/2009/CONSU e a Resolução nº 037/2011/CONSU necessitam de atualização quanto às disposições sobre a preservação da identidade do manifestante, em particular do denunciante, pois precisam estar em conformidade com a citada legislação federal vigente que trata da matéria.

Sobre o assunto, a UA informou que estão planejadas as necessárias atualizações normativas para o ano de 2022, mas não definiu prazo para isso.

A definição do fluxo interno é de grande importância e trará benefícios para as atividades da Unidade, incluindo a melhoria da qualidade no tratamento das manifestações, a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, melhor 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 Plataforma Fala.BR, ou por outros meios, até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFS durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Ademais, os normativos a serem elaborados e publicados no ano de 2022, são, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da Unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda aderência com as 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 descrita na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

6.2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

No que tange ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o sistema SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos) para encaminhamento de manifestações às diversas áreas da UFS. Informou que envia memorandos eletrônicos pelo referido sistema para as caixas de correio eletrônico das respectivas unidades internas, que são acessadas por mais de uma pessoa, às vezes por várias pessoas, o que configura grande fragilidade quanto à preservação do sigilo do conteúdo das manifestações e da identidade do manifestante.

Nessa esteira, ressalta-se que somente no mês de março de 2021, antepenúltimo mês do período de análise das manifestações constantes da amostra, foi disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Por seu turno, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

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

Conforme informação da Ouvidoria da UFS, a partir de 2022 planeja-se cadastrar os diversos setores da UFS no módulo triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, deve apresentar, anualmente, a justificativa para

tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

6.2.3. Informações defasadas e insuficientes no sítio eletrônico da Entidade referentes aos serviços oferecidos pela Ouvidoria

Embora a unidade tenha informado que houve reformulação do sítio eletrônico da Entidade recentemente, identificou-se a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

a) Melhorar a descrição da legislação relacionada: durante os trabalhos exploratórios identificou-se que a legislação relacionada à ouvidoria se acessa a partir do link “Resoluções” na área de ouvidoria no sítio eletrônico da UFS, cujo nome não é intuitivo. Verificou-se que o Regimento Interno da Reitoria está disponível na versão anterior (Resolução nº 03/2014/CONSU, que aparece ao lado da expressão “Regimento Interno da Reitoria”) e na versão atualmente em vigor (Resolução nº 40/2018/CONSU, que aparece ao lado da expressão “Regimento Reitoria”), porém não se informa que se trata da redação anterior e da redação atual, respectivamente, além de estarem identificadas com denominações diferentes;

b) aperfeiçoamento da descrição dos principais temas de competência da Ouvidoria da UFS, em linguagem cidadã, bem como para os temas recorrentes que não são de competência da Ouvidoria da UFS. Verificou-se que o texto das competências da Ouvidoria é a transcrição literal do art. 5º da Resolução nº 002/2009/CONSU e do art. 2º da Resolução nº 037/2011/CONSU, algumas das quais não são do interesse do público, a exemplo de “Elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSU” ou “Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Reitor, Pró-Reitores, Diretores de Centro e Chefes de Departamento”, afora outras que, além de serem assuntos internos, estão em desconformidade com a legislação atual, a exemplo de “Quando solicitado, manter sigilo quanto à identidade dos denunciante, ou quando entender que a identificação possa causar transtornos, ressalvado quando a denúncia configurar ilícito penal cuja identificação do denunciante poderá ser requisitada pelo Ministério Público, Procuradoria Federal ou Autoridade Policial;”. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações; e

c) Disponibilizar na página inicial do sítio eletrônico da Fundação Universidade Federal de Sergipe, <https://www.ufs.br/>, link para a Carta de Serviços. Tal ação atenderá o disposto no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, IV).

6.2.4 Não adoção da prática de registrar na Plataforma Fala.BR as manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios

Ao ser indagada acerca dos canais disponibilizados à sociedade, a UA, por meio do Ouvidor Geral, informou que disponibiliza “Sistema Fala.BR, telefone e e-mail e, raramente, presencial”.

Verificou-se que na aba “Fale Conosco”, do menu da área da Ouvidoria no sítio eletrônico oficial da Entidade, consta o endereço físico da Ouvidoria, os seus números de telefone e o endereço de e-mail ouvidoriaufs@academico.ufs.br.

Indagada se adota sistematicamente o procedimento de cadastrar na Plataforma Fala.BR as manifestações de ouvidoria recebidas por outros canais de contato por ela disponibilizados, a UA informou que nos casos em que os considera “típicas demandas de ouvidoria e de acesso à informação”, orienta o usuário a ingressar na Plataforma Fala.BR e quanto àquelas que considera “meros pedidos de informação acadêmica ou procedimentos, datas, locais, etc.” responde de imediato, pela mesma via. Quando se trata de atendimento presencial a Ouvidoria informou que oferece ao usuário um computador em suas instalações para ele cadastrar a sua manifestação no citado sistema informatizado.

Não obstante disponibilizar vários canais de contato, cabe destacar que na área da Ouvidoria no sítio eletrônico oficial da Entidade consta a informação, em destaque, de que “as manifestações de ouvidoria na UFS são feitas exclusivamente por meio do sistema **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação** da CGU - Controladoria Geral da União”.

Esse procedimento da Ouvidoria, quanto ao que considera “típicas demandas de ouvidoria”, está em desacordo tanto com a redação do inciso I do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, anterior a 31/12/2021, quando foi publicada no Diário Oficial da União a Portaria CGU nº 3.126/2021, que alterou diversos dispositivos daquela, como está em desacordo com a redação atual do referido dispositivo. De acordo com a redação anterior do citado dispositivo, as manifestações de ouvidoria recebidas por outros meios deveriam ser imediatamente cadastradas na Plataforma Fala.BR após autorização do usuário, inclusive para fazer cadastro no sistema. De acordo com a redação atual, as manifestações recebidas por outros meios devem ser imediatamente cadastradas na Plataforma Fala.BR sem quaisquer condicionantes.

Deve-se ressaltar também que a informação que consta no sítio eletrônico oficial de que as manifestações só podem ser feitas exclusivamente pela Plataforma Fala.BR está em desacordo com o §4º do art. 10 da Lei nº 13.460/2017, o qual dispõe que as manifestações poderão ser feitas por meio eletrônico, por correspondência convencional ou verbalmente, e também está em desacordo com o caput do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 e com o caput do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021; esses dois últimos dispositivos estabelecem a Plataforma Fala.BR como meio preferencial, e não exclusivo, para recebimento de manifestações de ouvidoria.

Ressalta-se, ainda, que no texto de orientação aos usuários na área da Ouvidoria no sítio eletrônico oficial consta a informação de que “Para você registrar uma manifestação basta acessar a Plataforma **Fala.BR**, cadastrar o seu CPF e clicar em uma das opções que aparecem na página: Acesso à Informação; Denúncia; Elogio; Reclamação; Simplifique; Solicitação; Sugestão”. Cumpre esclarecer que no texto deve constar a possibilidade do usuário fazer denúncias e reclamações na Plataforma Fala.BR sem fazer cadastro, posto que estas podem ser feitas de forma anônima, devendo-se esclarecer que, nesse caso, o usuário não poderá fazer o acompanhamento delas.

6.2.5. 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 446 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, 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 é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva considerou adequado o tratamento técnico dado pela UA em 77% das manifestações da amostra examinada. Em 15% considerou-se o tratamento técnico inadequado e em 8% considerou-se o tratamento técnico parcialmente adequado, perfazendo 15 e 8 manifestações, respectivamente. Dessa forma, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Das 15 manifestações com tratamento técnico inadequado, a tipologia está assim distribuída: 4 comunicações, 1 denúncia, 3 reclamações, 1 “Simplifique!” e 6 solicitações.

Uma reclamação foi prorrogada indevidamente, sob a justificativa de “averiguação dos procedimentos adotados”, sem que conste na Plataforma Fala.BR nenhum tipo de encaminhamento ao setor competente, tendo sido enviada à usuária resposta no último dia do prazo (60º dia) orientando-lhe a buscar o Colegiado do Curso e dizendo-lhe que poderia posteriormente entrar em contato por e-mail. Esse tipo de resposta poderia ter sido dado rapidamente, não seria necessário prorrogar o prazo de resposta.

Já em outra reclamação a UA enviou resposta informando ao usuário que estava tomando medidas para o setor competente se pronunciar sobre o fato. O teor da resposta, enviada indevidamente como conclusiva, tem, na realidade, natureza de resposta intermediária. A resposta intermediária, como tal, não suspende ou interrompe o prazo para resposta ao usuário.

No que concerne a uma solicitação, embora a UA tenha enviado resposta com informação sobre o assunto da manifestação, orienta indevidamente a usuária a procurar outra instituição federal de ensino superior, na qual tem exercício a servidora a que se refere o processo administrativo disciplinar, de cujos autos a usuária pleiteou vistas, sendo tal processo do âmbito da UFS.

Em outra solicitação recebida, a UA não fez o encaminhamento devido e sugere que a usuária entre em contato diretamente com o setor afeto ao assunto. Finaliza a resposta com um aviso sobre o atendimento remoto em caixa alta. Como se sabe, na comunicação escrita texto em caixa alta não deve ser usado, pois significa que o interlocutor está apresentando agressividade em sua comunicação.

Das 8 manifestações com tratamento técnico parcialmente adequado, a tipologia está assim distribuída: 1 comunicação, 1 elogio, 2 reclamações, 3 solicitações e 1.

Numa das solicitações a UA enviou resposta encaminhando cópia de uma Resolução sobre o assunto consultado sem esclarecer sobre a possibilidade ou impossibilidade de atendimento do pleito do usuário.

Já noutra solicitação, sobre matrícula em disciplinas, a UA encaminha resposta orientando a usuária a procurar a Chefia do Departamento do seu curso e a dos departamentos a que estão vinculadas as disciplinas, quando poderia ter solicitado informações complementares e fazer o encaminhamento aos setores competentes.

Quanto a uma outra solicitação, a UA informou ao usuário que a informação solicitada foi prestada em manifestação anterior, porém cita o número da própria manifestação que está sendo respondida, o que é incongruente e ininteligível.

Com relação a uma das sugestões, a UA enviou resposta ao usuário que encaminhou sua sugestão ao setor competente para apreciá-la, pedindo para aguardar, sem estimar um prazo para atendimento e sem instruir acerca do que fazer para acompanhar o desfecho da apreciação de sua sugestão. Tal tipo de resposta, encaminhada como conclusiva, na realidade tem natureza de resposta intermediária.

Em 26% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: o campo não foi preenchido pelo usuário e a Ouvidoria não o preencheu, o que ocorreu em 7% das manifestações, sendo 4 solicitações, 2 comunicações e 1 reclamação; não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente, o que ocorreu em 19% das manifestações, sendo 8 solicitações, 6 comunicações, 4 reclamações e 1 denúncia.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que 5% das manifestações do tipo reclamação, 9% do tipo solicitação e 1% das manifestações do tipo sugestão não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável.

Nessa esteira, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou, ainda, da sua impossibilidade.

No que concerne à solicitação, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação. Se não for possível atender à solicitação, deve-se informar o fato ao cidadão.

Já na sugestão, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão.

Observou-se, ainda, que no único procedimento de simplificação selecionado na amostra, cadastrado em 14/09/2020, a Ouvidoria não observou o fluxo de tratamento previsto no caput do art. 8º da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2018, com redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020, publicada no D.O.U. em 26/08/2020, ou seja, não encaminhou ao gestor da área competente. Em visita técnica realizada à UA, o Ouvidor Geral informou que fez, ele mesmo, uma análise do pedido de simplificação, tendo verificado a impossibilidade de atendimento, e enviou resposta ao usuário nesse sentido em 17/09/2020.

Verificou-se, também, que na única manifestação do tipo elogio não há evidências na Plataforma Fala.BR de que a Ouvidoria tenha observado o procedimento estabelecido no art. 19 do Decreto Federal nº 9.492/2018, pois embora tenha enviado resposta agradecendo ao usuário, não há nada que mostre que o elogio foi encaminhado para conhecimento do setor que prestou o serviço, a quem foi dirigido o elogio do usuário.

Em relação às comunicações, verificou-se que 4 delas têm teor de reclamação e não tiveram análise técnica adequada, sendo inadequada em 3 delas e parcialmente adequada em 1 delas. Uma outra comunicação tem caráter de denúncia e teve análise técnica e encaminhamento inadequados, em desconformidade com o disposto no art. 2º da IN Conjunta nº 01 CRG-OGU, de 24/06/2014, que esteve vigente até o advento da Portaria CGU nº 581/2021. Em razão do módulo de ouvidoria da Plataforma Fala.BR não gerar número de protocolo (NUP) e código de acesso, a manifestação anônima (denominada pelo sistema de “comunicação de irregularidade”) não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo usuário.

No registro da resposta conclusiva das comunicações no sistema sugere-se apenas uma descrição dos fatos e as providências adotadas, de forma impessoal.

6.2.6. Inobservância do princípio da segregação de funções em razão de o Ouvidor-Geral integrar Comissão cujas atribuições não guardam compatibilidade com as atividades de Ouvidoria

Verificou-se, mediante questionário encaminhado à UA e documentação de suporte, que o Ouvidor-Geral da UFS e outros servidores da Ouvidoria são integrantes de vários Comitês: o Ouvidor-Geral é membro do Comitê de Integridade e do Comitê de

Comunicação e Transparência; a Assessora Técnica, Substituta do Ouvidor, é integrante do Comitê de Governança Digital (CGD) e do Comitê de Comunicação e Transparência (CCT). As atribuições desses Comitês guardam afinidade com aspectos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, já que esta é um canal de participação dos usuários de serviços públicos na Administração Pública, bem como fomentadora da cultura de integridade e transparência pública.

Além disso, o Ouvidor-Geral também é integrante da Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada (CPFJ), conforme dispõe o inciso III do Art. 7º da Resolução nº 24/2014/CONSU, de 09/05/2014, sendo o seu presidente, conforme dispõe o §1º do Art. 7º da referida Resolução do Conselho Universitário, órgão deliberativo superior da Entidade. A CPFJ é formada por 11 (onze) membros, sendo 05 (cinco) membros indicados pelo Reitor, 05 (cinco) representantes dos técnicos administrativos e o Ouvidor-Geral da UFS.

Dada a natureza da finalidade e das atribuições da CPFJ, o fato de o Ouvidor-Geral integrar tal Comissão, notadamente como seu presidente, configura inobservância do princípio da segregação de funções na medida em que manifestações sobre a atuação da referida Comissão que ele preside podem chegar à Ouvidoria-Geral e podem, eventualmente, referir-se à sua própria atuação enquanto presidente dela.

Cabe ao Ouvidor-Geral, na qualidade de presidente da CPFJ, diversas atribuições, que estão discriminadas no §1º do Art. 7º da citada Resolução, o qual se transcreve a seguir:

Art. 7º A Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada (CPFJ) será composta por:

[...]

III. pelo Ouvidor Geral da UFS.

§ 1º O Ouvidor Geral da UFS presidirá a CPFJ, cabendo-lhe as seguintes funções:

I. convocar reuniões da CPFJ,

II. zelar pelo devido funcionamento da comissão,

III. **exercer consultoria técnica e administrativa à CPFJ,**

IV. **providenciar suporte material, físico e de recursos humanos necessários ao funcionamento da comissão.** (grifou-se)

De acordo com o art. 10º do seu Regimento Interno, a CPFJ tem, dentre outras, as competências de atuar na avaliação e emissão de parecer deliberativo sobre a implementação da jornada de trabalho flexibilizada nas unidades, indicar a melhor lotação para os servidores envolvidos, sempre procurando aliar os interesses do público usuário e da Universidade aos anseios profissionais de cada servidor técnico-administrativo, no desenvolvimento de suas competências, e instruir processo para o Conselho Universitário, caso não haja autorização das chefias imediatas para o cumprimento do parecer técnico da Comissão.

Conforme o disposto no art. 4º do Regimento Interno da CPFJ, flexibilização de jornada se refere às atividades contínuas e ininterruptas que exigem regime de turnos ou escalas, em período igual ou superior a 12 (doze) horas, em jornada de 06 (seis) horas diárias e carga horária de 30 (trinta) horas semanais.

Em resposta ao item do questionário submetido à UA, referente às atividades desenvolvidas pelos integrantes da equipe da Ouvidoria, esta informou, por meio do Ouvidor-Geral, que:

“Além das atividades típicas do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria da UFS incorpora o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, responsabilizando-se pelas tarefas relativas a transparência na UFS, em colaboração com a administração superior e a estrutura de Tecnologia da Informação.

Uma outra tarefa cometida ao Ouvidor da UFS é a presidência da CPFJ – Comissão permanente de Flexibilização de Jornada. Acrescenta-se que a norma que a institui (Resolução 24/2014-CONSU, Art. 7º. § 1º.), coloca para o Ouvidor e Ouvidoria as seguintes obrigações: I. convocar reuniões da CPFJ; II. zelar pelo devido funcionamento da comissão; III. exercer consultoria técnica e administrativa à CPFJ e IV. providenciar suporte material, físico e de recursos humanos necessários ao funcionamento da comissão. Tal sobrecarga para o órgão e seu gestor era absorvida por uma ouvidoria local, que funcionava dentro do seu próprio sistema e com tarefas restritas. O ingresso no sistema da União torna a Ouvidoria cada vez mais uma estrutura de governança, o que vem sendo incorporado pela administração ao incluí-la nos diversos comitês citados neste documento. Assim sendo, torna-se difícil o atendimento desta demanda extra, sempre cobrada, diga-se, pelos representantes da entidade sindical que compõem metade da comissão. Observe-se principalmente a incongruência do fato de um órgão de ‘compliance’, com o seu imperativo de equidistância, estar praticando administração de rotina. E administração muito especializada que é gestão de pessoal, para a qual existe a Pró-Reitoria de Gestão de pessoas. Entende este Ouvidor que, até com vistas a uma melhor qualidade do trabalho, este encargo precisa ser retirado da Ouvidoria da UFS, no bojo de uma completa revisão das normas atinentes”.

O Ouvidor Geral acrescentou que o servidor da UA incumbido do tratamento das manifestações de ouvidoria presta apoio administrativo às atividades da CPFJ. Informou, ainda, com relação à força de trabalho da Ouvidoria, que:

“No ano de 2021, com a recomposição da equipe da Ouvidoria, os trabalhos correram normalmente, embora de forma intensa, mas permitindo qualificar como suficiente o tamanho da equipe. Por outro lado, o crescimento de várias atividades como Elaboração de Carta de Serviços, Conselhos de Usuários, avaliação dos serviços da Carta, expansão da Transparência Ativa, tudo isso somado à rotina de atendimento às demandas de Ouvidoria e SIC recomenda que consideremos a incorporação de mais um trabalhador (terceirizado pode ser uma opção) com habilidades de informática além das administrativas. Isto poderá inclusive, ao racionalizar o tempo, oportunizar a especialização da equipe. Tratativas podem ser empreendidas neste sentido a partir do próximo ano”.

Como se vê, além da inobservância do princípio da segregação de funções, há a absorção de força de trabalho da Ouvidoria, já que o Ouvidor Geral precisou designar servidor de sua equipe de trabalho para auxiliá-lo no funcionamento da CPFJ, o que tende a impactar o bom andamento das atividades da Ouvidoria em razão do uso de parte de sua força de trabalho para atividades que não guardam compatibilidade ou afinidade com as suas. Isso poderá vir a prejudicar principalmente a realização das ações previstas no plano de ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOup),

a exemplo da elaboração e atualização da Carta de Serviços e da implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, cuja implementação é prioritária.

Por todo o exposto, não há fundamento, sob a ótica administrativa, para que o Ouvidor-Geral integre tal Comissão, sobretudo na qualidade de presidente, ao qual compete atribuições específicas e fundamentais ao funcionamento da própria Comissão, inclusive exercer consultoria técnica e administrativa, bem como prover recursos materiais, físicos e de pessoal, encargos que deveriam ser da gestão da Entidade e não do Ouvidor. Cumpre destacar, inclusive, que cabe à gestão da Entidade prover suporte material, físico e de pessoal para o adequado funcionamento da própria Ouvidoria.

6.2.7. Carta de Serviços em desconformidade com a legislação pertinente

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 qualidade estabelecidos.

A sua implementação implica um processo de melhoria sustentado em princípios fundamentais, tais como comprometimento, informação e transparência da Administração Pública, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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

Em consulta ao sítio eletrônico oficial da Fundação Universidade Federal de Sergipe, encontrou-se na aba “Serviços” da página inicial um link intitulado “Carta de Serviços”, acessível no endereço <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5946>, boa parte da qual é composta por links das unidades da UFS e não guarda aderência com os requisitos contidos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 e no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, os links dessa denominada “Carta de Serviços” estão inoperantes e não redirecionam o usuário para a parte do documento onde se encontram os respectivos assuntos. Indagada a esse respeito, a UA informou que a Carta de Serviços está em processo de atualização.

Nas referências bibliográficas da Carta de Serviços que constam no sítio eletrônico oficial da Entidade são citadas o Relatório de Gestão da UFS de 2011 e o Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014, o que evidencia a defasagem da Carta de Serviços.

7. 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 Fundação Universidade Federal de Sergipe, 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 Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 581/2021, em especial a Resolução nº 002/2009/CONSU, que instituiu a Ouvidoria Geral, e a Resolução nº 37/2011/CONSU, que aprovou o seu Regimento Interno;

II – Formalizar fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de que as manifestações tenham um adequado encaminhamento e tratamento interno;

III – 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, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

IV - Atualizar a Carta de Serviços, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 e no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e publicá-la no sítio eletrônico oficial da Entidade;

V - promover o adequado preenchimento do campo assunto quando este não for preenchido pelo usuário ou este preenchê-lo de forma incorreta e registrar corretamente na Plataforma Fala.BR o tipo de resposta enviada ao usuário conforme a sua natureza, conclusiva ou intermediária;

VI – Cadastrar sistematicamente na Plataforma Fala.BR as manifestações recebidas por outros meios, a exemplo de e-mail e meio físico, conforme dispõe o inciso I do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, com redação dada pela Portaria CGU nº 3.126/2021.

VII – avaliar a pertinência de o Ouvidor Geral continuar integrando a Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada (CPFJ), em face do princípio da segregação de funções, além dos encargos a ele atribuídos enquanto presidente, que podem comprometer o exercício das atividades inerentes à Ouvidoria, em especial o cumprimento do plano de ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe, 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 do órgão, bem como 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 facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com o gestor da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. É uma Ouvidoria criada há 12 anos e seu atual Ouvidor Geral atua nas atividades de Ouvidoria desde 2017. Os servidores que a compõem são ocupantes de cargos efetivos e há baixa rotatividade, o que favorece o contínuo aprimoramento da qualidade do trabalho. Entretanto, detectaram-se algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela Unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, com ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de participação social.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. A atualização dos normativos internos da unidade em consonância com os ditames das normas competentes;
- II. formalização adequada dos fluxos para todos os tipos de manifestação;
- III. que o campo assunto da manifestação esteja sempre preenchido de forma correta e que as respostas apresentadas como conclusivas tenham natureza de resposta conclusiva;
- IV. que todas as manifestações de ouvidoria apresentadas à entidade sejam cadastradas na plataforma Fala.BR e que a ouvidoria possa aproveitar todas as funcionalidades oferecidas pela plataforma, especialmente o módulo de triagem e tratamento
- V. atualização do sítio eletrônico da entidade para que a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas sejam facilitadas;
- VI. que as atribuições conferidas aos integrantes da ouvidoria, referentes à participação em comissões e/ou comitês, estejam em consonância com o princípio da segregação de funções.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

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	órgão integrante da Reitoria
Data de criação	23/03/2009
E-mail	ouvidoria@ufs.br ; ouvidoria.ufs@gmail.com ; ouvidoriaufs@gmail.com
Página na Internet	https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386
Canal de atendimento	-
Endereço	Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos - Av. Mal. Rondon, s/n, Centro de Vivência, Sala 02, Rosa Elze – CEP 49100-000 - São Cristóvão - Sergipe
Telefone	Ouvidor/Assessoria Técnica: (79) 3194-6874; Secretaria: (79) 3194-6873
Ouvidor	Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto
	mcvbarrett00@academico.ufs.br
	servidor efetivo do quadro da Entidade
	experiência de cerca de 5 anos em ouvidoria
	aprovado pelo Conselho Universitário inicialmente para um mandato de dois anos pela Resolução/CONSU/46/2016 e nomeado pela Portaria UFS nº 1701/2016, publicada no Diário Oficial da União em 22/12/2016; recondução aprovada pelo Conselho Universitário na reunião de 17/12/2018 para um novo mandato de dois anos, abrangendo o período de 20/12/2018 até 20/12/2020, que foi prorrogado por mais dois anos pela Portaria UFS nº 783/2020, publicada no D.O.U. em 14/10/2020, contados a partir de 20/12/2020, que se encerrará, portanto, em 20/12/2022

A.2 Competências

A Ouvidoria Geral da UFS integra a estrutura da Reitoria e, de modo geral, exerce papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e a comunidade acadêmica, bem como entre segmentos da própria comunidade acadêmica. Suas competências foram estabelecidas inicialmente no art. 5º da Resolução nº 02/2009/CONSU, de 23/03/2009, que a instituiu. O teor desse dispositivo foi reproduzido na íntegra no art. 2º do seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 37/2011/CONSU, de 26/09/2011, que ora se transcreve tal como aparece na Resolução de criação da Ouvidoria Geral da UFS:

Art. 5º Compete a Ouvidoria Geral:

I. receber, encaminhar e acompanhar, junto as unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade;

II. dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;

III. sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;

IV. recomendar aos dirigentes das unidades competentes a apuração de denúncias formuladas;

V. prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Reitor, Pró-Reitores, Diretores de Centro e Chefes de Departamento;

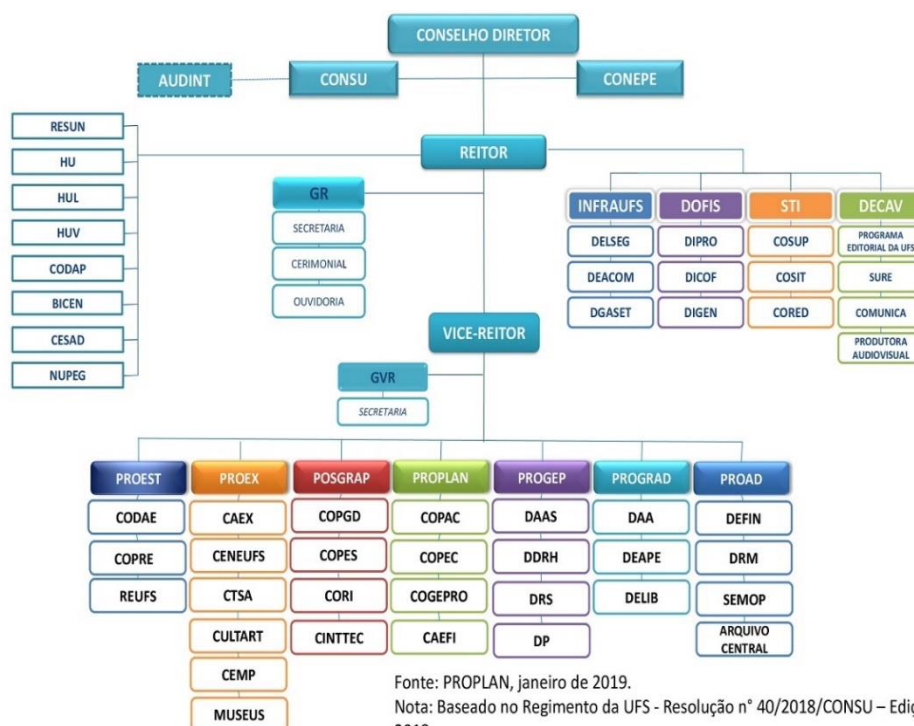
VI. elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSU;

VII. quando solicitado, manter sigilo quanto à identidade dos denunciante, ou quando entender que a identificação possa causar transtornos, ressalvado quando a denúncia configurar ilícito penal cuja identificação do denunciante poderá ser requisitada pelo Ministério Público, Procuradoria Federal ou Autoridade Policial, e,

VIII. instituir e manter atualizado um banco de dados com todas as questões levadas a Ouvidoria Geral.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria Geral da UFS também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, formulados com amparo na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), conforme dispõe o inciso III do art. 101 do Regimento da Reitoria, alterado e consolidado pela Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018. O §3º desse mesmo artigo dispõe que o Ouvidor Geral exerce a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da Fundação Universidade Federal de Sergipe, retirado do sítio <https://www.ufs.br/conteudo/56192-organograma-ufs>:



Para o tema relacionado à Ouvidoria aqui tratado, interessa tratar apenas da Reitoria. De acordo com o organograma da UFS, que consta no seu sítio eletrônico oficial, o Gabinete do Reitor é integrado pela Secretaria, pelo Cerimonial e pela Ouvidoria. Todavia, de acordo com o art. 2º do Regimento da Reitoria, normativo interno alterado e consolidado pela Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018, a Ouvidoria é um dos órgãos integrantes da Reitoria, mas não faz parte do Gabinete do Reitor, como erroneamente mostra o cronograma, ainda que esteja a ele diretamente subordinado, conforme dispõe o parágrafo único desse citado dispositivo. O art. 7º dessa Resolução estabelece que a estrutura do Gabinete do Reitor é constituída pela Secretaria Administrativa e pelo Cerimonial. Verificou-se que a Resolução nº 40/2018/CONSU, cujo anexo é o atual Regimento Interno da Reitoria, está disponível na área da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFS com a denominação “Regimento Reitoria” (<https://ouvidoria.ufs.br/pagina/18937>); nessa área do sítio oficial também consta a Resolução nº 03/2014/CONSU, de 27/01/2014, com a denominação de “Regimento Interno da Reitoria”, que foi expressamente revogada pela Resolução nº 40/2018/CONSU. Também ainda consta na área da Ouvidoria do sítio oficial da UFS a Resolução nº 42/2012/CONSU, de 04/12/2012, que aprovou os nomes do Ouvidor Geral anterior e do então Vice-Ouvidor, função que deixou de existir após a Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018, como se pode verificar no art. 101 desta última, que dispõe sobre a estrutura da Ouvidoria, constituída pelo Ouvidor Geral, pela Assessoria Técnica e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/UFS.

Ressalta-se que a Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Sergipe está sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral da União por força do disposto no art. 7º do Decreto nº 9.492/2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFS, especificamente na área de Ouvidoria, verificou-se que estão disponíveis para o público diversos normativos relacionados ao tema de ouvidoria, alguns dos quais defasados, a saber: Resolução nº 002/2009/CONSU, de 23/03/2009, que instituiu a Ouvidoria Geral da UFS; Resolução nº 37/2011/CONSU, de 26/09/2011, que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS. Verificou-se que constam dois normativos que estão defasados, pois não estão mais vigentes: a Resolução nº 42/2012/CONSU, de 04/12/2012, que nomeou o então Ouvidor Geral e o Vice-Ouvidor Geral, função esta que deixou de existir a partir da Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018, que alterou e consolidou o Regimento Interno da Reitoria; também está disponível na área da Ouvidoria a Resolução nº 03/2014/CONSU, de 27/01/2014, com a denominação de “Regimento Interno da Reitoria”, que foi revogada pela Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018, que alterou e consolidou o Regimento Interno da Reitoria, cujo texto é o que está vigente e que também está disponível na referida área do sítio oficial da UFS.

Verificou-se que o inciso VII do art. 5º da Resolução nº 002/2009/CONSU e o inciso VII do art. 2º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral, aprovado pela Resolução nº 37/2011/CONSU, que têm exatamente o mesmo teor, estão em desconformidade com o disposto no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante, publicado no DOU em 04/12/2019, o qual

dispõe que “*O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460/2017*”. Por seu turno, o §7º do art. 10 da Lei nº 13.460/2017 dispõe que “*§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011*”. Desse modo, faz necessária uma atualização desse dispositivo da Resolução nº 002/2009/CONSU e da Resolução nº 37/2011/CONSU para torná-los aderentes à legislação federal que trata da matéria.

Verificou-se também que o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS não traz o prazo para resposta aos usuários; o inciso II do art. 7º dispõe que compete ao Ouvidor Geral da UFS garantir aos usuários do serviço da Ouvidoria resposta no menor prazo possível. Já o §1º do art. 8º estabelece que o Ouvidor Geral poderá solicitar informações por escrito aos integrantes da comunidade universitária num prazo de 10 dias, como se estivesse seguindo o procedimento da Lei de Acesso à Informação, prazo esse mais benéfico para os usuários. Contudo, observa-se na Plataforma Fala.BR que a Ouvidoria Geral da UFS está se utilizando do prazo de 30 dias e fazendo prorrogações por mais 30 dias, conforme permitido pelo art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, cabendo fazer ajuste desse dispositivo regimental para adequá-lo à realidade da Ouvidoria e à legislação federal vigente que trata da matéria.

Verificou-se, ainda, que o parágrafo 2º do art. 5º do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS fixa o mandato do Ouvidor Geral em dois anos, ao passo que o art. 7º da Portaria CGU nº 1181/2020 estabelece o prazo de 3 anos para o Ouvidor, com base na qual foi editada a Portaria UFS nº 783/2020, que prorrogou o mandato do Ouvidor Geral da UFS por mais dois anos, com base no inciso II do art. 11 dessa citada Portaria da CGU, o qual se encerrará em 20/12/2022. Dessa forma, torna-se necessária a atualização desse dispositivo regimental.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação e também como informado no sítio eletrônico da UFS, a equipe é composta por quatro servidores, a saber: pelo Ouvidor Geral Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto - SIAPE 014XXXX; Jucilene Alves Correia - SIAPE 264XXXX; Joseilton Nery Rocha - SIAPE 110XXXX e Alessandra Menezes da Cunha Farias - SIAPE 110XXXX. Desse modo, a ouvidoria é formada por 04 servidores, todos efetivos, sendo dois homens e duas mulheres. Os dois servidores têm mais experiência na área de ouvidoria e as duas servidoras na área de acesso à informação, mas também dão apoio a atividades da área de ouvidoria, como a implantação do Conselho de Usuários e o MMOuP.

Informou-se que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora a quantidade de demanda vem aumentando ao longo do tempo e venha a ser necessário mais um servidor, que tenha habilidades de informática.

Ressalta-se que os quatro servidores realizaram diversos cursos oferecidos pelo PROFOCO da Ouvidoria-Geral da União, bem como assistiram a diversas lives sobre tópicos diversos de ouvidoria e acesso à informação oferecidos pela CGU, além de outras atividades. Nenhum dos quatro servidores tem o certificado do Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de

Administração Pública (Enap) em parceria com a Ouvidoria Geral da União (OGU). Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria e de Acesso à Informação, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

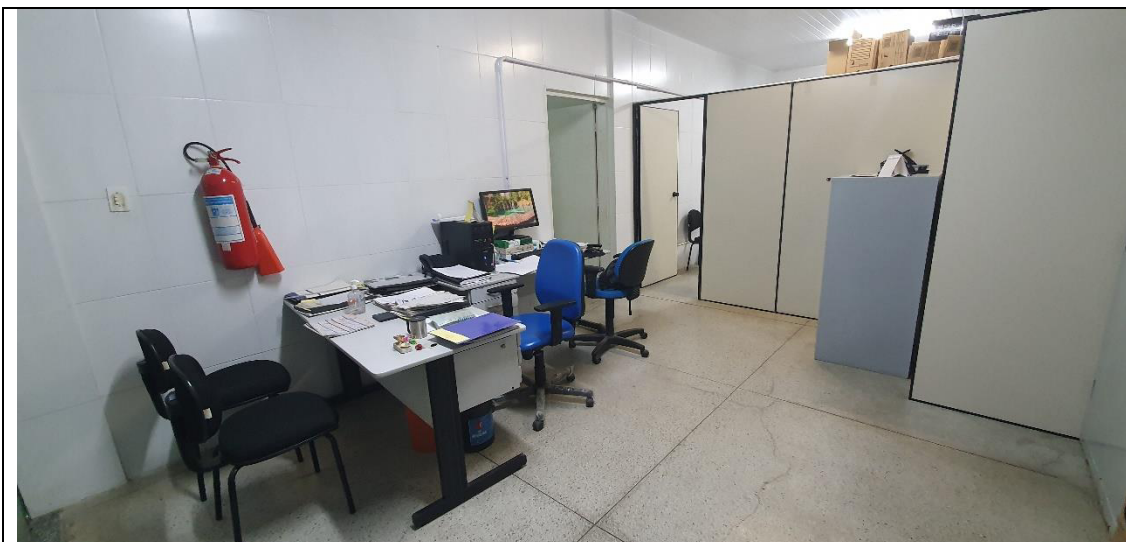
Destaca-se que há um servidor específico para tratamento de denúncias, que as trata em conjunto com o Ouvidor-Geral, visando a um melhor resultado. Uma servidora da equipe responde a pedidos de acesso à informação desde 2015, é responsável pela Transparência Ativa da UFS e também está responsável pelo MMOuP. Outra servidora da equipe tem experiência anterior de mais de dois anos no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e atualmente dá apoio técnico à Ouvidoria na edição da Carta de Serviços no portal GOV.BR e na implantação do Conselho de Usuários e Avaliação de Serviços na UFS.

Não há definição de metas individuais de trabalho: o Ouvidor-Geral respondeu que se entende que tais metas são desnecessárias.

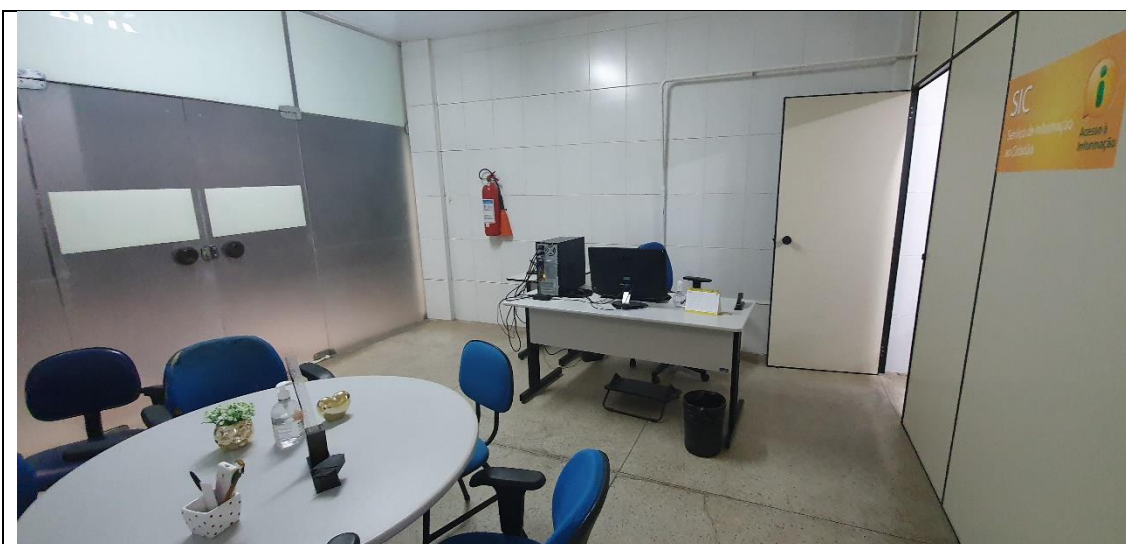
Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos telefônico e presencial, ocupando atualmente a Sala 02 do Centro de Vivência, que dispõe de três subdivisões internas. O prédio se localiza no campus de São Cristóvão, o principal da UFS, que fica situado defronte de terminal de transporte público do bairro Rosa Elze do município de São Cristóvão.



Fachada da Ouvidoria da UFS, que conta com espaço próprio para seu funcionamento.



Sala da recepção da Ouvidoria da UFS, onde se faz o atendimento ao público; ao fundo vê-se a sala do SIC, vinculado à UA e à esquerda o acesso para a sala do Ouvidor Geral, onde há mesa para reuniões.



Sala do SIC, serviço vinculado à Ouvidoria Geral da UFS; o Ouvidor Geral também é a Autoridade de Monitoramento da LAI.

A.5 Canais de Atendimento

Na página inicial da UFS há um link na opção intitulada “Ouvidoria”, situada num menu de links rápidos que, quando selecionada, direciona para a área da Ouvidoria, na qual há um texto intitulado “Ouvidoria da UFS é Fala.BR” com informações sobre a Plataforma Fala.BR o qual esclarece que as manifestações de ouvidoria devem ser feitas exclusivamente pela referida Plataforma (<https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386>). Não obstante, do lado esquerdo há um menu com opções diversas, uma das quais é a opção “Fale Conosco” e clicando-se nela abre-se uma nova página na qual consta o endereço físico da Ouvidoria Geral da UFS, seu horário de funcionamento, dois números de telefone fixo e o endereço de e-mail para contato (<https://ouvidoria.ufs.br/pagina/1635>).

https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386

Universidade Federal de Sergipe

Página Inicial | WEBMAIL | Mapa do Site

que deseja buscar? **BUSCAR**

Institucional | Campi | Hospitais | Ensino | Pesquisa e Inovação | Extensão | Assistência Estudantil | Serviços | Publicações | Bibliotecas | Acesso à informação

Coronavírus | Comunidade interna | Ações afirmativas | Acessibilidade

OUVIDORIA

Ouvidoria da UFS é Fala.BR

As manifestações de ouvidoria na UFS são feitas exclusivamente por meio do sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da CGU - Controladoria Geral da União.

Para você registrar uma manifestação basta acessar a Plataforma Fala.BR, cadastrar o seu CPF e clicar em uma das opções que aparecem na página: [Acesso à Informação](#); [Denúncia](#); [Elojio](#); [Reclamação](#); [Simplifique](#); [Solicitação](#); [Sugestão](#).

Após escolher o tipo de manifestação, escolha na página seguinte a instituição ou, para facilitar, digite UFS. Em seguida escolha o assunto. Depois, no campo indicado, escreva a sua manifestação.

Para acessar o Fala.BR clique [aqui](#).

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Particpe do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Ajude a melhorar a nossa Universidade

Clique no link: <http://https://conselhodeusuarios.ogu.gov.br/inicio>

Sistemas integrados

- SIGAA - Acadêmico
- SIPAC - Administrativo
- SIGRH - Recursos Humanos

Links rápidos

- Acesso Remoto
- PDI 2021-2025
- Agenda do Reitor
- Telefones
- Editais
- Ascom
- Sisu UFS
- CESAD
- Assuntos Internacionais

https://ouvidoria.ufs.br/pagina/1635

Universidade Federal de Sergipe

Página Inicial | WEBMAIL | Mapa do Site

que deseja buscar? **BUSCAR**

Institucional | Campi | Hospitais | Ensino | Pesquisa e Inovação | Extensão | Assistência Estudantil | Serviços | Publicações | Bibliotecas | Acesso à informação

Coronavírus | Comunidade interna | Ações afirmativas | Acessibilidade

OUVIDORIA

Fale Conosco

Ouvidoria Geral

Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos

Av. Mal. Rondon, s/n, Centro de Vivência, Sala 02

Rosa Elze – CEP 49100-000 - São Cristóvão - Sergipe

Telefones: Secretaria (79) 3194-8873; Ouvidor/Assessora Técnica (79) 3194-8874

E-mail: ouvidoriaufs@academico.ufs.br

Expediente: segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14 às 18h

Sistemas integrados

- SIGAA - Acadêmico
- SIPAC - Administrativo
- SIGRH - Recursos Humanos

Links rápidos

- Acesso Remoto
- PDI 2021-2025
- Agenda do Reitor
- Telefones
- Editais
- Ascom
- Sisu UFS
- CESAD
- Assuntos Internacionais

A.6 Sistemas Informatizados

Para recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, como se esclarece na área de Ouvidoria do site oficial da UFS, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria área de Ouvidoria do sítio eletrônico oficial da UFS consta o link que direciona o usuário para a Plataforma Fala.BR encaminhamento ao Fala.BR (<https://ouvidoria.ufs.br/pagina/386>):

Como sistemas coadjuvantes, para tramitação interna das manifestações, a Ouvidoria Geral da UFS utiliza o Sistema SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos para envio de memorandos eletrônicos com solicitação de subsídios e informações para os diversos setores da UFS, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos e pela comunidade universitária.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente. A Ouvidoria da UFS informou que se pretende cadastrar os setores da UFS no módulo de Ouvidoria da Plataforma Fala.BR para que a tramitação interna das manifestações ocorra dentro do próprio sistema informatizado.

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 e à comunidade universitária são extraídos do Painel Resolveu, cujos dados são extraídos da Plataforma Fala.BR, que a Ouvidoria utiliza no seu dia a dia para saber as manifestações cujos prazos para resposta estão prestes a vencer etc. Não há fluxos formalmente estabelecidos para a tramitação e tratamento das manifestações.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo fluxo padronizado de tratamento das manifestações na UFS. A UA informou que manifestações eventualmente recebidas em outros campi e outros setores do campus principal devem ser reencaminhados para a Ouvidoria Geral, mas isso não está definido formalmente em nenhum normativo, tendo reconhecido que se faz necessária tal normatização. Apenas as denúncias foram objeto de normatização por meio da Portaria UFS nº 1141/2021, porém esse normativo interno se limita a reproduzir alguns dispositivos de normas federais, que tratam da matéria, não havendo fluxo específico para a UFS levando em conta a sua realidade.

A UA informou que as manifestações recebidas por e-mail são respondidas por e-mail quando se trata de meros pedidos de informação sobre assuntos triviais e que aqueles e-mails cujo teor tenha natureza de manifestações de ouvidoria são respondidos com a orientação do usuário utilizar a Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria da UFS não distingue manifestações de ouvidoria do público em geral das manifestações de ouvidoria do público interno: o tratamento é feito da mesma forma.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel “Resolveu?”. Anteriormente utilizava o Sistema SIGAA, que deixou de ser usado a partir de agosto de 2020. A Ouvidoria informou que o SIGAA permitia uma melhor classificação dos assuntos e que houve uma perda de qualidade em relação a esse aspecto a partir da utilização da Plataforma Fala.BR. Para melhorar esse aspecto, está começando a utilizar subassuntos e etiquetas (TAGs). Os dados do Painel “Resolveu?” são utilizados primordialmente para melhorias dos índices de satisfação dos usuários e tempo de resposta para o cidadão.

Por fim, no Questionário de Avaliação a UA mencionou o principal gargalo existentes que prejudica a resposta mais tempestiva às solicitações: a demora dos setores em responderem os e-mails que lhes são enviados. Também apontou como dificuldade responder por atividade que não é precípua de uma ouvidoria, referindo-se

especificamente ao fato do Ouvidor Geral da UFS ser o presidente da Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada (CPFJ), para a qual a Ouvidoria tem o encargo de providenciar recursos materiais e humanos para seu funcionamento, havendo, inclusive, um servidor designado para dar apoio a ela, precisamente o servidor responsável pela análise das manifestações de ouvidoria.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

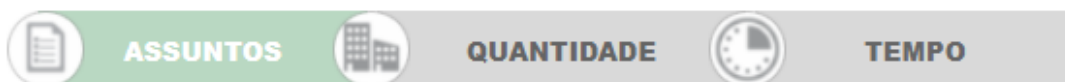
Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante –, a UA informou que *“A preservação da identidade e dos dados sensíveis é trabalhada por meio do recurso de criação de extrato, dentro do módulo de tratamento, conforme indicado na resposta à pergunta 24. Na mesma apontamos ainda que os arquivos são excluídos do encaminhamento. Acrescentamos agora que todos os arquivos ficam integralmente preservados dentro da Plataforma Fala.BR”*. Com relação ao procedimento adotado para tramitação interna das manifestações, o Ouvidor Geral informou que se faz o encaminhamento das manifestações para as respectivas áreas por meio de memorando eletrônico pelo sistema SIPAC endereçado à caixa de correio eletrônico do respectivo chefe ou titular e também para a caixa de correio eletrônico das áreas internas correspondentes, estas últimas geralmente abertas por mais de uma pessoa, aspecto este que revela uma fragilidade para a proteção do conteúdo da manifestação e da identidade do manifestante.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

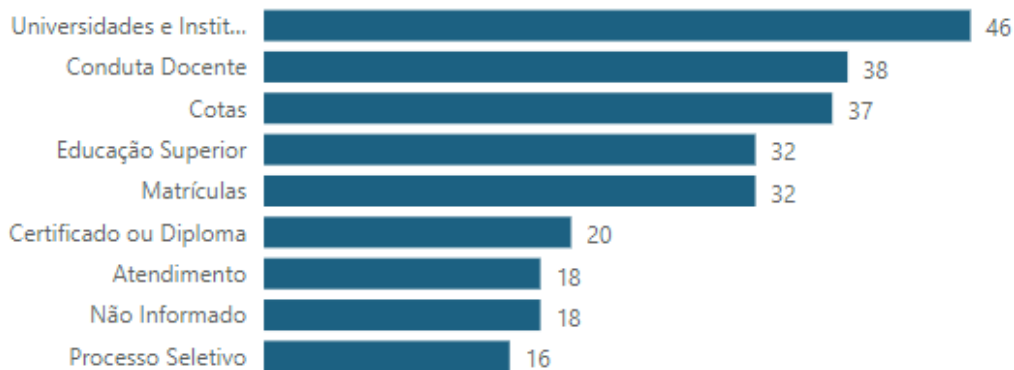
Consoante informado no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são assuntos acadêmicos por se tratar de uma instituição de ensino superior.

Todavia, pode-se ter uma melhor visão quanto à classificação por assuntos referentes ao universo das manifestações recebidas no período abrangido pela amostra mediante consulta ao Painel “Resolveu?”. A partir desse Painel, pode-se verificar que os mais demandados, para o período em análise, 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, são os especificados a seguir, conforme o rol que consta na Plataforma Fala.BR:

RANKING



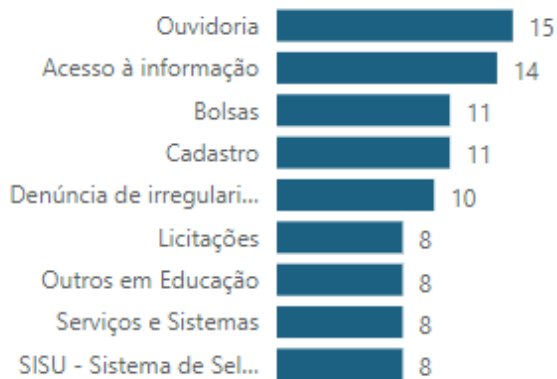
Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



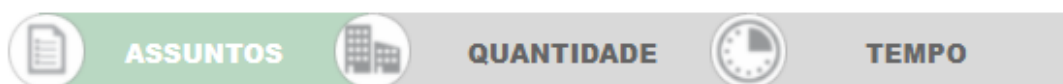
RANKING



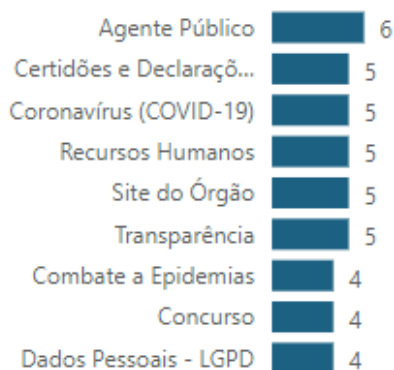
Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



A UA informou que até agosto de 2020 foram utilizados, concomitantemente, os sistemas SIGAA (Sistema Informatizado de Gestão de Atividades Acadêmicas, de uso das Instituições Federais de Ensino Superior, que a UFS também utilizava anteriormente para a recepção e tratamento de manifestações de ouvidoria), e a Plataforma Fala.BR para receber manifestações de ouvidoria, tendo sido recebidas 1.047 manifestações pelo SIGAA e 246 pela Plataforma Fala.BR em 2020, que representaram, respectivamente, 80,97% e 19,03% das manifestações recebidas naquele ano.

O art. 26 do Decreto nº 9.492/2018, de 05/09/2018, publicado no D.O.U. em 06/09/2018, dispunha em sua redação original que os órgãos e entidades da Administração Pública Federal que já possuísem sistema próprio para recebimento e tratamento de manifestações tinham o prazo de um ano para o integrarem ao sistema e-Ouv. Desse modo, a UFS deveria ter iniciado o uso da Plataforma Fala.BR em 06/09/2019. Contudo, recentemente a redação desse dispositivo foi alterada pelo Decreto nº 10.890/2021, cujo texto passou a dispor que os órgãos e entidades da Administração Pública Federal que possuírem sistema próprio para recepção e tratamento de manifestações adotarão as medidas necessárias para o integrarem à Plataforma Fala.BR, sem especificar novo prazo, o que sugere flexibilização temporal para a migração de um sistema para outro. Como a UFS passou a utilizar exclusivamente a Plataforma Fala.BR a partir de agosto de 2020, ela está em conformidade com a atual redação desse citado dispositivo.

O Ouvidor Geral relatou que a UFS teve dificuldades para implementar a passagem da recepção de manifestações do sistema SIGAA para a Plataforma Fala.BR no prazo inicialmente assinalado pelo aludido dispositivo do Decreto nº 9.492/2018 e que logo depois se seguiu a pandemia de Covid-19, o que só tornou possível a passagem definitiva para a Plataforma Fala.BR em agosto de 2020.

O Ouvidor Geral mostrou-se insatisfeito com o rol de assuntos da Plataforma Fala.BR, argumentando que o SIGAA era um sistema melhor que a Plataforma Fala.BR para a discriminação dos assuntos das manifestações de ouvidoria. Citou, como

exemplo, assuntos do rol da Plataforma Fala.BR como “Universidades e Institutos” (que tem o maior número de manifestações recebidas no período da amostra, 46), “Educação Superior” (quarto maior número de manifestações do período, 32) e “Atendimento” (sexto maior número de manifestações, 18), que não indicam efetivamente de que assuntos tratam essas manifestações. Para melhorar a caracterização dos assuntos na Plataforma Fala.BR, informou que pretende criar subassuntos e tags.

A.10 Entidades Vinculadas

A UA não mantém nenhum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados porque não há unidades de ouvidoria a ela vinculadas ou por ela supervisionadas.

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria Geral da UFS é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação com amparo na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Ouvidor Geral é a Autoridade de Monitoramento da LAI, conforme dispõe o §3º da Resolução nº 40/2018/CONSU, de 17/12/2018.

As informações referentes a esse serviço estão disponíveis na página <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5945-servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>. Nessa área do sítio eletrônico da UFS há link para a Plataforma Fala.BR para que os usuários possam fazer pedidos de informação com amparo na LAI, bem como formulários físicos.

A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em razão da Ouvidoria Geral estar diretamente subordinada diretamente ao Reitor da UFS, o Relatório Anual de Gestão, chamado pela UA de “Relatório de Atividades”, deveria ser primeiramente submetido à referida autoridade antes de ser apresentado ao Conselho Universitário, órgão superior da Instituição, que detém a competência para apreciar e aprovar o Relatório Anual de Gestão, elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017. Não obstante, o Ouvidor Geral informou que o Relatório tem sido encaminhado diretamente ao Conselho Universitário em razão do disposto no inciso VI do art. 5º da Resolução nº 002/2009/CONSU, a qual, todavia, é anterior à Resolução nº 40/2018/CONSU, cujo art. 2º vincula a Ouvidoria à estrutura da Reitoria e estabelece sua subordinação direta ao Reitor; anteriormente a Ouvidoria não era vinculada a nenhuma unidade interna da UFS. Os relatórios anuais de gestão, dos anos 2009 a 2011 (reunidos num só relatório), 2012 a 2014 e 2017 a 2020 estão disponibilizados em <https://ouvidoria.ufs.br/pagina/18938>.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA - 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 UFS, a aprovação do PDA compete à Comissão de Governança Digital, conforme a Portaria nº 797/2020 e sua implementação está a cargo do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI). A Ouvidoria participou de sua implementação por meio da realização de diversas ações pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria, conforme se pode observar às fls. 16 e 17 do Plano de Dados Abertos do período maio de 2021 a abril de 2023, disponível no endereço eletrônico https://acessoainformacao.ufs.br/uploads/page_attach/path/12151/PDA_UFS_Plano_de_Dados_Abertos_2021_2023.pdf.

No tocante à melhoria dos serviços, a Unidade Avaliada informou que não faz avaliação dos serviços da UFS, tendo informado que espera que a avaliação dos serviços se torne uma prática regular a partir da implementação do Conselho de Usuário, cujo processo está em curso.

Por fim, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores decorrentes de demandas dos usuários, boa parte deles membros da Comunidade Universitária (estudantes e servidores), a UA informou no Questionário de Avaliação que a interação é realizada por meio de reuniões com o Reitor, para as questões gerais, com o Gabinete da Reitoria, para as denúncias, bem como Pró-Reitorias e Superintendências, conforme a necessidade. Conforme já consignado no achado nº 2 do Relatório (“Ausência de formalização de fluxos de trabalho”), o procedimento da Ouvidoria de encaminhar as denúncias e comunicações (denúncias anônimas) para o Gabinete da Reitoria, que não é unidade apuratória, está em franco desacordo com a legislação vigente que rege a matéria (a exemplo do art. 9º do Decreto nº 10.153/2019 e art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021). Conforme relatado no achado nº 2, uma das comunicações da amostra refere-se a suposta prática ilícita que teria ocorrido no próprio Gabinete da Reitoria.

A.13 Dados do Painel “Resolveu?”

O Painel “Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação, que são recebidos diariamente pelas ouvidorias. 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, para o propósito deste trabalho, seguem a seguir os dados estatísticos retirados do Painel “Resolveu?”, considerando a entidade UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe - e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021²:

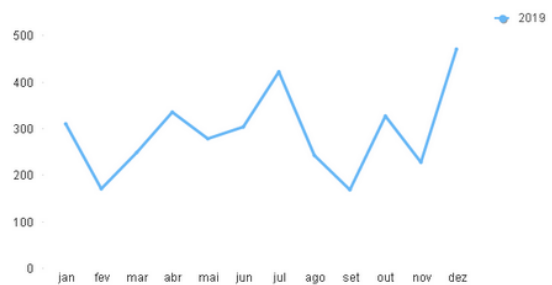
² A consulta foi realizada em 27/10/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



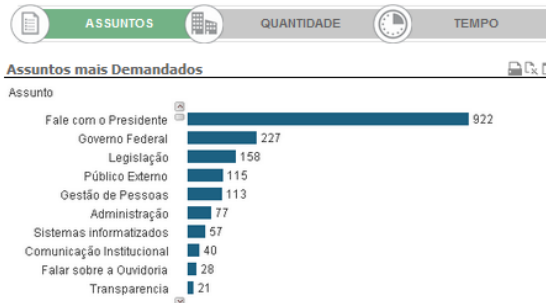
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



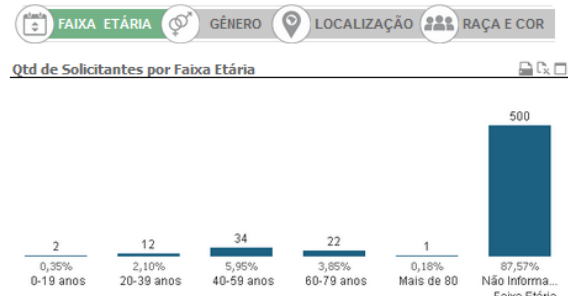
SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



RANKING



PERFIL DO CIDADÃO



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte do universo que se quer conhecer e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida por meio da amostra é suficiente para atingir os objetivos pretendidos.

A seguir são descritas a metodologia para geração da amostra de dados da UA do módulo de ouvidoria da Plataforma Fala.Br, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020** a **31/05/2021**, era composta de 446 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	122
Denúncia	21
Elogio	2
Reclamação	106
Simplifique	1
Solicitação	182
Sugestão	12
Total	446

A amostra dos dados objeto para análise, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 446, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo “Simplifique!”;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo “Simplifique!”, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações do tipo “Simplifique!” é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o

quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

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

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

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e §2º art. 12 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 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: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel “Resolveu?”. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário o formulário 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 usuários que respondem a avaliação de satisfação - 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 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, clara, objetiva e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique!”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos artigos 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, com as alterações introduzidas pela IN Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

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

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o(a) cidadão(ã) ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*

7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*

8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*

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?*

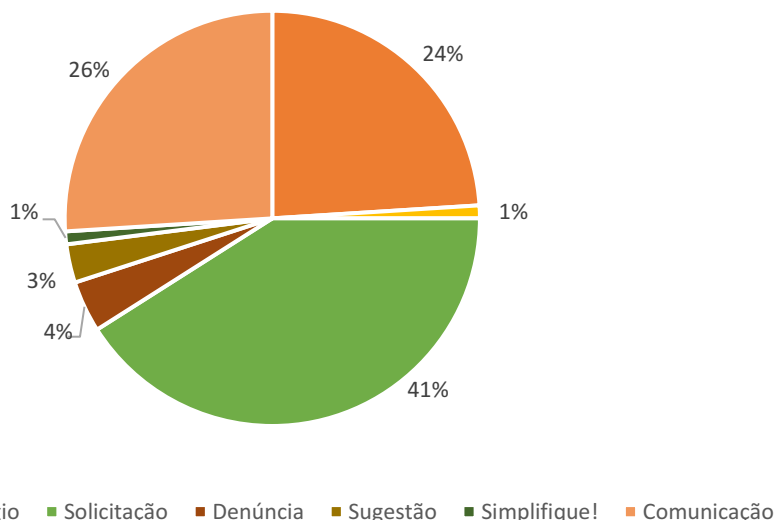
13. *A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do gestor do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 446 manifestações, sem duplicidade.

Do total de manifestações recebidas pela UFS no citado período foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

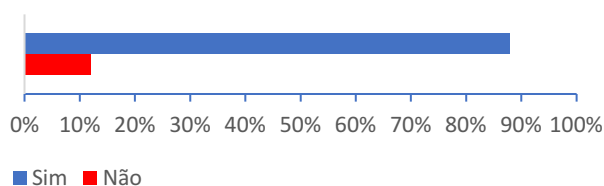
Distribuição por Tipo de Manifestação



Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³:

Pergunta 1

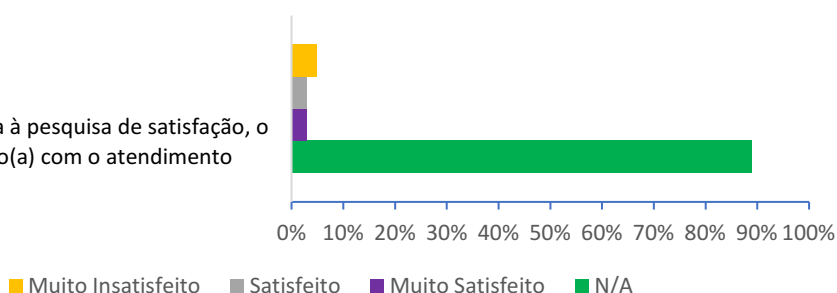
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 88% 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?

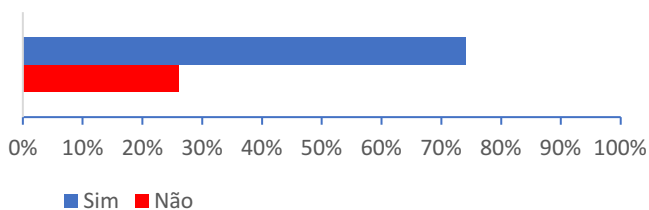


No gráfico acima, é revelado que exatamente 89% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários.

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

Pergunta 3

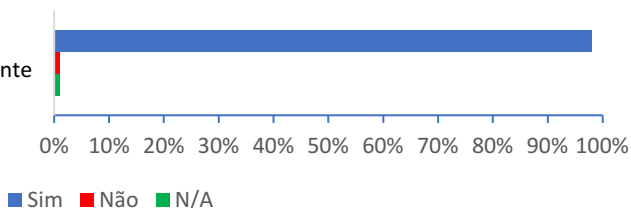
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



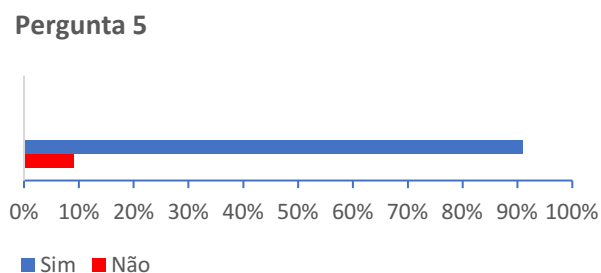
O gráfico acima revela que das 100 manifestações da amostra, em 74% delas o campo "Assunto" foi preenchido corretamente, o que não ocorreu nas outras 26.

Pergunta 4

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



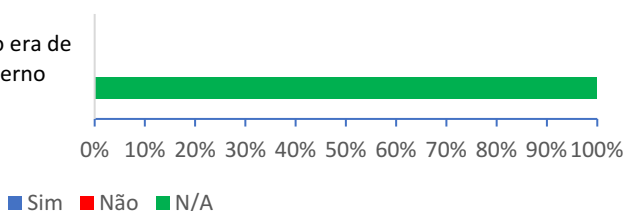
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria.

Pergunta 6

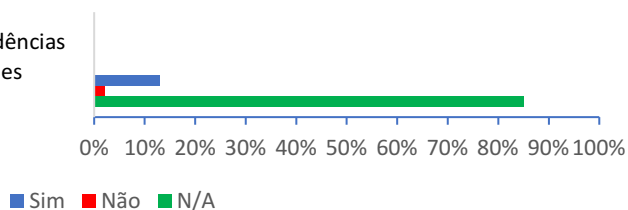
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



Não houve manifestações que não fossem de competência da Ouvidoria.

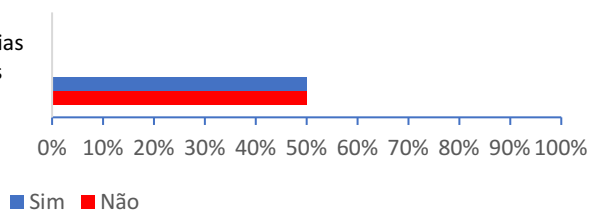
Pergunta 7

7. A resp. da Comunicação informa s/providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justif. para arquivamento?



Pergunta 8

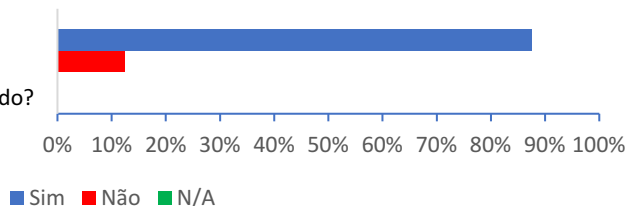
8. A resposta da Denúncia informa s/providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justif. para arquivamento?



Das quatro denúncias da amostra, a resposta de duas delas informa sobre providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias e duas não.

Pergunta 9

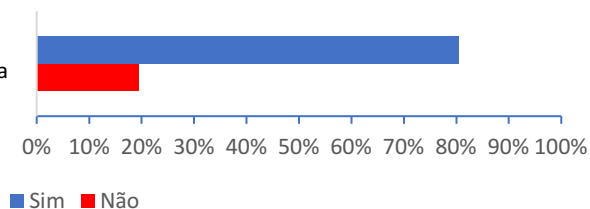
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Das 24 manifestações do tipo “reclamação”, em 21 delas a Ouvidoria prestou esclarecimentos a respeito do objeto da manifestação, porém em 02 delas a resposta foi apenas parcialmente adequada. Três das respostas foram inadequadas.

Pergunta 10

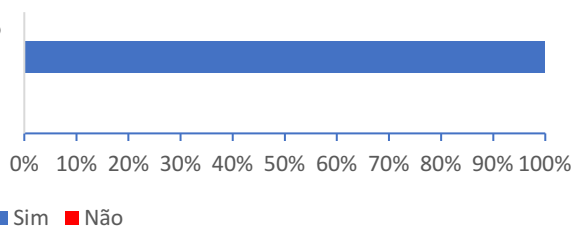
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Das 41 solicitações de providências, 33 respostas explicam sobre a adoção da providência solicitada, ao passo que 8 não explicam.

Pergunta 11

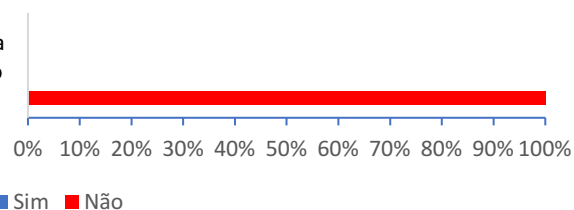
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



As três manifestações do tipo sugestão da amostra tiveram tratamento adequado.

Pergunta 12

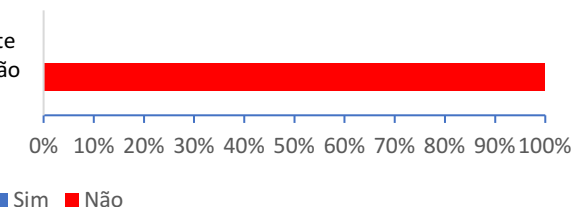
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



O único elogio da amostra não teve tratamento adequado: não há evidência de que a Ouvidoria tenha levado o elogio ao conhecimento do setor competente. Ela se limitou a agradecer o elogio ao usuário, como se ele tivesse sido dirigido ao trabalho dela.

Pergunta 13

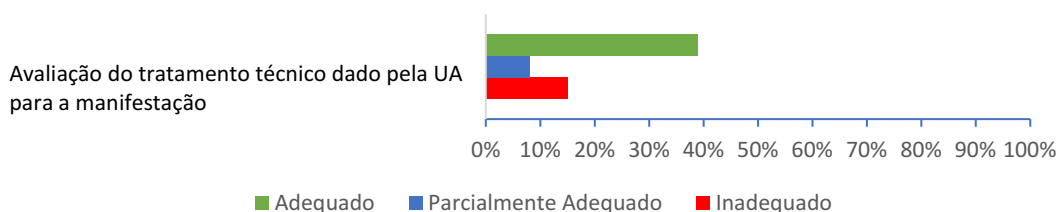
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Gestor do órgão, quando for o caso, e...



Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Percebeu-se que a única manifestação do tipo "Simplifique!" selecionado a Ouvidoria da UFS não seguiu o fluxo de tratamento adequado previsto no art. 8º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, alterado pela IN Conjunta ME/CGU 55/2020.

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

Avaliação Geral



Onde:

- 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.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra que 77% das manifestações tiveram tratamento adequado, 8% tiveram tratamento parcialmente adequado e 15% tiveram tratamento inadequado.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. 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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Com o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº OFÍCIO Nº 3129/2022/GAB-SE/SERGIPE/CGU, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 14/03/2022, foram discutidos os 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 enviou, no dia 22/03/2022, e-mail para informar que acataria as recomendações apresentadas no Relatório Preliminar e que estaria encaminhando o Plano de Ação conforme acordado na Reunião de Busca Conjunta. No dia 25/03/2022 a UA enviou o Plano de Ação, conforme reproduzido a seguir:

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE



PLANO DE AÇÃO

2022

Plano apresentado à
CGU/SE em
atendimento ao
indicado no “Relatório
Preliminar Avaliação
da Ouvidoria da
UFS”/2021.

São Cristóvão
Março – 2022



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Valter Joviniano de Santana Filho
Reitor

Rosalvo Ferreira Santos
Vice Reitor

OUVIDORIA

Marcos Cabral de Vasconcellos Barretto
Ouvidor Geral

Jucilene Alves correia
Assessoria Técnica

Joseilton Nery Rocha
Respondente Ouvidoria

Alexsandra Menezes da Cunha Farias
Respondente SIC



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO - 2022

APRESENTAÇÃO

Dando cumprimento ao determinado no processo de avaliação da Ouvidoria da UFS pelo Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção – CGU/SE, seguindo-se à apresentação por esta do **Relatório Preliminar de Avaliação/2021**, é entregue o presente Plano de Ação da Ouvidoria para o ano de 2022.

O plano apresentado a seguir é estruturado com base nas recomendações exaradas do citado Relatório Preliminar. Para cada uma destas, as ações e os meios de consecução observam os tópicos utilizados pela CGU na construção dos Modelos de maturidade em Ouvidorias Públicas – MMOUP.

Com o propósito de permitir a melhor visualização, no presente plano cada Recomendação com suas conseqüentes ações são apresentadas individualmente nas páginas que se seguem, adquirindo a natureza de uma ficha para cada caso.

Campus Universitário “Prof. José Aloísio de Campos”, março de 2022.

RECOMENDAÇÃO 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 Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 581/2021, em especial a Resolução 002/2009/CONSU, que instituiu a Ouvidoria Geral e a Resolução 37/2011/CONSU, que aprovou o seu Regimento Interno

AÇÃO 1

Atualização do Regimento da Reitoria, incorporando os dispositivos referentes à indicação e ao mandato o Ouvidor.

COMO FAZER

- a) Encaminhar à Reitoria de sugestão das inclusões a serem processadas;
- b) Elaboração de resolução e aprovação no Conselho Universitário.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Ouvidoria;
- b) Reitoria e Conselho Universitário.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria, Gabinete do Reitor e membros do Conselho Universitário.

QUANDO FAZER

- a) Encaminhar as alterações à Reitoria: março / 2022 (concluído);
- b) Elaboração e aprovação da Resolução: abril / 2022.

AÇÃO 2

Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFS, com nova Resolução do Conselho Universitário, incorporando o disposto na Portaria CGU nº 581/2021, colmatando as omissões e atualizando os dispositivos constantes das resoluções CONSU 002/2009 e 037/2011.

COMO FAZER

- a) Elaboração do novo regimento da Ouvidoria;
- b) Encaminhamento e aprovação pelo Conselho Universitário.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Ouvidoria;
- b) Reitoria e Conselho Universitário.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria, Gabinete do Reitor e membros do Conselho Universitário.

QUANDO FAZER

- a) Elaboração do novo regimento da Ouvidoria: abril-maio / 2022;
- b) Encaminhamento e aprovação da Resolução: maio-junho / 2022.

RECOMENDAÇÃO II

Formalizar fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de que as manifestações tenham um adequado encaminhamento e tratamento interno.

AÇÃO 1

Incluir lista de competências no novo Regimento da Ouvidoria.

COMO FAZER

- a) Elaboração do novo regimento da Ouvidoria, detalhando as competências;
- b) Encaminhamento e aprovação pelo Conselho Universitário.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Ouvidoria;
- b) Reitoria e Conselho Universitário.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria, Gabinete do Reitor e membros do Conselho Universitário.

QUANDO FAZER

- a) Elaboração do novo regimento da Ouvidoria: abril-maio / 2022.
- b) Encaminhamento e aprovação da Resolução: maio-junho / 2022.

AÇÃO 2

Formalizar fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria.

COMO FAZER

- a) Construir diagrama de fluxo interno de tratamento das manifestações;
- b) Elaborar Instrução Normativa com detalhamento do fluxo e indicação das competências.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Ouvidoria e Escritório de Processos Organizacionais (EPO/PROPLAN);
- b) Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria e do Escritório de Processos Organizacionais.

QUANDO FAZER

- c) Construção do diagrama de fluxo interno: maio / 2022;
- d) Elaboração da Instrução Normativa: maio / 2022.

RECOMENDAÇÃO III

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, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

AÇÃO

Cadastrar as unidades administrativas e acadêmicas da UFS no módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.br.

COMO FAZER

Cadastramento e treinamento dos encarregados em cada unidade, iniciando pelo Gabinete do Reitor e órgãos de apuração. A sequência de cadastramento das demais unidades será definida a partir da experiência do funcionamento do sistema com a inserção do Gabinete do Reitor e subunidades afins.

ÁREAS ENVOLVIDAS

Ouvidoria, Gabinete do Reitor e demais unidades administrativas e acadêmicas da UFS.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria e dirigentes das unidades.

QUANDO FAZER

Início em abril/2022, estendendo-se por todo o ano de 2022.

RECOMENDAÇÃO IV

Atualizar a Carta de Serviços, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei Federal 13.460/2017 e no art 45 da Portaria CGU nº 581/2021 e publicá-la no sítio eletrônico oficial da Entidade.

AÇÃO 1

Levantamento dos serviços prestados pelas UFS ao usuário externo e elaboração dos diagramas de fluxo para a sua prestação.

Esta ação foi realizada no ano de 2021, por meio de ação conjunta da Ouvidoria e do Escritório de Processos Organizacionais (EPO/PROPLAN).

AÇÃO 2

Atualizar a Carta de Serviços e publicá-la no sítio eletrônico da UFS.

COMO FAZER

- a) Inserir os serviços da Plataforma **gov.br**;
- b) Disponibilizar “link” para os serviços na página da UFS;
- c) Publicar Carta de Serviços com “lay out” próprio na nova página da UFS.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Inserir os serviços da Plataforma **gov.br**: Ouvidoria e EPO/PROPLAN;
- b) Disponibilizar “link” para os serviços na página da UFS: Ouvidoria;
- c) Publicar Carta de Serviços com “lay out” próprio na nova página da UFS: Diretoria de Editoração, Comunicação Institucional e Produção Audiovisual - DECAV

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria, do EPO e da DECAV.

QUANDO FAZER

- a) Inserir os serviços da Plataforma **gov.br**: outubro/2021 a maio/2022;
- b) Disponibilizar “link” do **gov.br** na página da UFS: março / 2022 (concluído) - <https://acessoainformacao.ufs.br/pagina/5935> ;
- c) Publicar Carta de Serviços com “lay out” próprio na nova página da UFS: Trabalho em andamento na esfera da DECAV, previsto para o segundo semestre do ano de 2022.

RECOMENDAÇÃO V

Promover o adequado preenchimento do campo assunto quando este não for preenchido pelo usuário ou este preenchê-lo de forma incorreta e registrar corretamente na Plataforma Fala.BR o tipo de resposta enviada ao usuário conforme a sua natureza, conclusiva ou intermediária.

AÇÃO

Efetuar com precisão o preenchimento do assunto e da natureza da resposta, na rotina de tratamento das manifestações.

COMO FAZER

- a) Estabelecer um “check-list” dos atributos das manifestações;
- b) Verificar a conformidade das manifestações que ingressam e efetuar as correções.

ÁREAS ENVOLVIDAS

- a) Estabelecer um “check-list” dos atributos: Ouvidoria;
- b) Verificar a conformidade e efetuar as correções: Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria.

QUANDO FAZER

- a) Estabelecer um “check-list” dos atributos: abril / 2022;
- b) Verificar a conformidade e efetuar as correções: Ação contínua.

RECOMENDAÇÃO VI

Cadastrar sistematicamente na Plataforma Fala.br as manifestações recebidas por outros meios, a exemplo de e-mail e meio físico, conforme dispõe o inciso I do art 13 da Portaria CGU nº 581/2021, com redação dada pela Portaria CGU nº 3.126/2021 publicada no diário oficial da União em 31/12/2021.

AÇÃO

Estabelecer rotina de cadastramento no Fala.BR das manifestações apresentadas por outros meios.

COMO FAZER

Fazer triagem das manifestações e proceder o registro no Sistema.

ÁREAS ENVOLVIDAS

Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Equipe da Ouvidoria.

QUANDO FAZER

Ação contínua.

RECOMENDAÇÃO VII

Avaliar a pertinência de o Ouvidor Geral continuar integrando a Comissão Permanente de Flexibilização de Jornada (CPFJ), em face do princípio da segregação de funções, além dos encargos a ele atribuídos enquanto presidente, que podem comprometer o exercício das atividades inerentes à Ouvidoria, em especial o cumprimento do plano de ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

AÇÃO

Promover alterações das normas relacionadas com a Flexibilização de Jornada no âmbito da UFS, retirando o Ouvidor da presidência da comissão e o encargo da Ouvidoria de prestar apoio administrativo.

COMO FAZER

Trata-se de ação a ser desempenhada pela Administração superior da UFS.

ÁREAS ENVOLVIDAS

Reitoria e Conselho Universitário.

RESPONSÁVEIS PELAS AÇÕES

Reitoria.

QUANDO FAZER

Prazo a ser definido pela Reitoria para o ano de 2022.

Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, trimestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das VII recomendações em questão.

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



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