

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Agreste de Pernambuco - UFAPE

Recife/PE, 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

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

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE.

Município: Recife – PE.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

Período avaliado: janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: março a julho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, necessita de ajustes para exercer adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela Unidade Avaliada à sociedade e aos gestores da UFAPE, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência e/ou efetividade, os esforços empreendidos no sentido de:

I. Constituição da Comissão Permanente de Convivência Discente.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da Unidade, tais como:

I. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;

II. Fragilidades no tratamento de denúncias;

III. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das denúncias/comunicações às áreas apuratórias, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante;

IV. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria;

V. Estrutura física e equipe insuficientes para desempenhar as atividades de Ouvidoria de forma adequada;

VI. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;

VII. Indisponibilidade, na página inicial da UFAPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a Unidade Avaliada, buscando

identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a Unidade Avaliada, destacam-se as seguintes:

I. Atualizar os normativos internos da Unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;

II. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;

III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para o encaminhamento de denúncias/comunicações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;

IV. Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolutividade e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017;

V. Instituir uma estrutura física para a Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;

VI. Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;

VII. Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da UFAPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

AUDIN	Auditoria Interna
CGU	Controladoria-Geral da União
CPCD	Comissão Permanente de Convivência Discente
CPPAD	Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar
DRCA	Departamento de Registro e Controle Acadêmico
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
GT	Grupo de Trabalho
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
NUP	Número Único de Protocolo
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIAPÉ	Sistema Integrado de Administração de Pessoal
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
UA	Unidade Avaliada
UFAPE	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UGI	Unidade de Gestão da Integridade

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
1. Boas práticas	12
1.1. Constituição da Comissão Permanente de Convivência Discente.....	12
2. Pontos de aprimoramento	13
2.1. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	13
2.2. Fragilidades no tratamento de denúncias	16
2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das denúncias/comunicações às áreas apuratórias, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.....	17
2.4. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria.....	19
2.5. Estrutura física e equipe insuficientes para desempenhar as atividades de Ouvidoria de forma adequada	24
2.6. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários.....	27
2.7. Indisponibilidade, na página inicial da UFAPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.....	28
RECOMENDAÇÕES.....	30
CONCLUSÃO.....	31
APÊNDICES.....	32
Apêndice A	33
Apêndice B.....	49
Apêndice C.....	57
Apêndice D	58

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

A atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal possui como base normativa:

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.
2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - institui 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.
3. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

4. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 - estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.
5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - revoga a Portaria CGU nº 581/2021, e estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.

O advento da publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no decurso dos trabalhos, apenas atualizou os mandamentos contidos na Portaria CGU nº 581/2021, cuja base norteou os exames. Portanto, as linhas que direcionaram a presente avaliação permaneceram reproduzidas na nova portaria.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

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

A seguir, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a Unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da Unidade de Ouvidoria.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Agreste de Pernambuco – UFAPE**, 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).

A Ouvidoria da UFAPE, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), está operacionalmente vinculada à Reitoria da UFAPE, resguardada sua independência funcional no que se refere a suas atribuições, e sujeita-se à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU). A Ouvidoria consta no Regimento Geral da UFAPE como órgão de assessoramento da Reitoria e Vice-reitoria, e figura no organograma da Instituição apresentado no site da Universidade. É regida pela Resolução UFAPE nº 017/2020 – CSPT, que estabelece como competência da Ouvidoria em seu art. 4º:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades da ouvidoria;
- III – acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades da ouvidoria;
- IV - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades da ouvidoria;
- V – organizar e divulgar informações sobre atividades da ouvidoria e procedimentos operacionais;
- VI – promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários da instituição com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- VII – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;

VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

XI - receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;

XII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado à Ouvidoria, fazendo uso de sua força de trabalho, consoante inciso X do art. 4º da Resolução UFAPE nº 017/2020.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas

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

1.1. Constituição da Comissão Permanente de Convivência Discente

Em 2023, ocorreu a criação da Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD). A Resolução nº 009/2023 foi o instrumento que instituiu a CPCD, no âmbito da UFAPE, que surgiu da necessidade proveniente de uma manifestação recebida pela Ouvidoria referente a uma denúncia de discente *versus* discente. Até então, nenhuma das comissões existentes na UFAPE tinha atuação nos casos envolvendo apenas discentes, já que a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) e a Comissão de Ética não atuam nesses casos. Os arts. 2º e 3º da Resolução nº 009/2023 estabelecem como competência da CPCD:

Art. 2º Compete à Comissão Permanente de Convivência Discente da UFAPE:

I - aprimorar a convivência comunitária na UFAPE;

II - zelar pelo cumprimento do Estatuto, do Regimento Geral e das demais normas de conduta discente no âmbito da UFAPE;

III - atuar como instância consultiva da comunidade acadêmica no que se refere às normas de conduta discente;

IV - analisar a admissibilidade da denúncia em que o discente figure como agente denunciado;

V - instruir os processos administrativos disciplinares discente, sindicante ou processante, previamente instaurados pela autoridade competente, relativos aos trabalhos de cada comissão; e

VI - recomendar a designação de comissões disciplinar, sindicante ou processante.

Art. 3º São funções da Comissão Permanente de Convivência Discente:

I - promover ações educativas na direção do aprimoramento da convivência social na UFAPE;

II - recomendar, acompanhar e avaliar o desenvolvimento de ações objetivando a disseminação e formação sobre as questões éticas e de convivência social;

III - orientar e aconselhar sobre a conduta ética do discente, inclusive no relacionamento com seus pares, servidores e demais cidadãos e no resguardo do patrimônio público;

IV - responder às consultas formuladas inerentes à conduta discente;

V - receber denúncias e representações, identificadas ou anônimas, contra discentes por suposto descumprimento às normas éticas e disciplinares da Universidade, procedendo à apuração;

VI - esclarecer e julgar comportamentos com indícios de desvios éticos, nos quais o discente figure como agente denunciado;

VII - orientar no que se refere à convivência discente, podendo formular proposições sobre o assunto, a partir de diversas estratégias;

VIII - elaborar sugestões de atos normativos e/ou propostas para eventual alteração dos referidos atos; e

IX - outras atividades correlatas que digam respeito à conduta discente.

Parágrafo único. As estratégias de orientação devem ser deliberadas em reuniões da Comissão, sendo vedado aos membros da Comissão tomar a iniciativa, individualmente, de formulação de tais estratégias.

2. Pontos de aprimoramento

2.1. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Em resposta ao questionário de avaliação foi informado que não existe outra unidade, além da Ouvidoria, com competência para receber e tratar manifestações dos usuários, entretanto, não existe normativo que regule o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade.

Sobre o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação, reclamação, solicitação de providências e elogio) foi informado pelo ouvidor o seguinte:

Denúncias = As denúncias, em sua maioria, chegam à Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR. Após o recebimento, a Ouvidoria analisa se há indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância. Se não houver esses indícios mínimos, a Ouvidoria pode solicitar mais informações ou complementos ao cidadão. Dependendo da denúncia, a Ouvidoria conduz uma pesquisa rápida na internet ou solicita informações de órgãos internos, da UFAPE, para obter elementos mínimos de materialidade e decidir sobre a admissibilidade da denúncia. Se após esse processo não houver indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância, a manifestação é arquivada.

Caso haja os indícios mínimos necessários, a denúncia é considerada admissível pela Ouvidoria. Em seguida, a manifestação passa por um processo de pseudonimização para proteger a identidade tanto do cidadão que fez a denúncia quanto do acusado. Após a pseudonimização, é aberto um processo administrativo no SIPAC e enviado para a unidade de apuração da UFAPE (CPPAD – Comissão Permanente de Processo Administrativo e Disciplinar).

Se a unidade de apuração também dar a admissibilidade da denúncia, a CPPAD solicita a liberação da manifestação sem a pseudonimização do acusado. É importante ressaltar que a identidade do cidadão que fez a denúncia é sempre preservada. Em seguida, a Ouvidoria encaminha pelo SIPAC para a CPPAD a manifestação sem a pseudonimização do acusado, para dar continuidade ao processo apuratório.

Comunicação de Irregularidade = Segue o mesmo processo da denúncia, exceto solicitar mais informações ou complementos ao cidadão. Porque nesse caso não sabemos a identidade dele.

Reclamação = Após recebida a manifestação da reclamação ela é encaminhada para a chefia imediata do servidor ou setor. Dependendo da frequência e ou da gravidade da reclamação a Ouvidoria faz uma reunião com a chefia imediata e ou com a pró-Reitoria, de como solucionar o problema.

Solicitação de providência = Após recebida a manifestação ela será encaminhada ao setor responsável, solicitando providências.

Elogio = Agradecemos o elogio ao cidadão e encaminhamos o elogio para o setor que o recebeu.

Desta forma, conforme informado pelo Ouvidor, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria, separadas por tipologia.

As manifestações do tipo reclamação, sugestão, solicitação e elogio são encaminhadas às áreas pertinentes pelo Módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR. Apenas nos casos de denúncias e comunicações são abertos processos no SIPAC para as áreas apuratórias analisarem.

Foi informado que as áreas apuratórias da UFAPE são a Comissão de Ética, a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar e a Comissão de Heteroidentificação. Não há corregedoria na Instituição.

Conforme informado pela Ouvidoria, as demandas de ouvidoria interna seguem o mesmo fluxo de trabalho adotado nas demandas de ouvidoria externa, não possuindo nenhum normativo para este tipo de tratamento.

A UA informou que não existe fluxo formalizado no órgão para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria e foi acrescentado que: *“já tivemos uma reunião com todos os setores da UFAPE informando que caso recebam alguma denúncia, por e-mail por exemplo, a mesma deve ser encaminhada para a Ouvidoria, porém esse fluxo não está normatizado ainda. Agora denúncias presenciais sempre orientar procurar a Ouvidoria”*.

Foi relatado, ainda, que não há registro de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas que não foram encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Todos os setores já foram orientados para encaminhar as manifestações recebidas para a Ouvidoria.

A definição e publicidade dos fluxos estava prevista no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021, manteve a determinação, conforme segue:

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;
- II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;
- III - os canais de atendimento disponíveis; e
- IV - o Código de Ética vigente.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017. Dessa forma, os fluxos deverão ser desenhados de forma a, no mínimo:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação, de acordo com a tipologia, desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;

- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do órgão/ entidade durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A definição de fluxos de tratamento, além de ser um passo para a estruturação da Unidade, pode contribuir para trazer maior agilidade e melhoria dos processos da Unidade, como a redução dos prazos de resposta; o alinhamento do teor das respostas conclusivas – por meio de previsão, no fluxo, de dupla checagem (supervisão); a melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão/ entidade; bem assim a identificação, de modo mais ágil, de processos que necessitem de alterações para aprimoramento.

Ainda, como passo seguinte para a estruturação e amadurecimento da Unidade, faz-se necessária a normatização dos fluxos de tratamento das manifestações, que possibilitará o alinhamento das competências e a definição dos papéis e atribuições dos atores envolvidos no processo – Unidade e áreas correlatas.

2.2. Fragilidades no tratamento de denúncias

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias da UFAPE são: Comissão de Ética, Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar e Comissão de Heteroidentificação, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

Em análise a amostra de manifestações, da tipologia denúncia e comunicações, registradas na Plataforma Fala.BR e tramitadas via Sistema SIPAC, foi constatado, em alguns casos, que os processos não foram encaminhados diretamente para as áreas apuratórias, a exemplo de:

Processo Fala.BR	Assunto	Observação
23546.xxxxxx/202x-xx	Educação Superior	A manifestação foi encaminhada diretamente para a coordenação do curso e para o professor denunciado e a resposta de ambos foi enviada ao cidadão. Não houve pseudominização.
23546.xxxxxx/202x-xx	Universidades e Institutos	O processo foi encaminhado para o setor jurídico se posicionar quanto à legalidade do teor da denúncia. Não houve pseudominização.

Conforme descrito em item específico deste Relatório, não há fluxos de tratamento das manifestações definidos em normativos da UA.

Verifica-se, portanto, que nos casos citados, as denúncias/comunicações foram encaminhadas para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes, ou setor jurídico, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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 envolvidas nos fatos relatados.** (grifo nosso);

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

(...)

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

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021, determina que:

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia. (grifo nosso);

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º 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, de 2017.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Com isso, recomenda-se à Ouvidoria readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das denúncias/comunicações às áreas apuratórias, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante

Quanto à tramitação de denúncias/comunicações, a UA informou que para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das denúncias é utilizado o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, na UFAPE. Os processos abertos referentes às denúncias/comunicações são encaminhados para as unidades de apuração – Comissão de Ética, Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar e Comissão de Heteroidentificação.

Conforme informado, a medida utilizada para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante é, caso no corpo do texto tenha alguma informação que exponha a identidade do manifestante, a retirada do corpo do texto.

O intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual pelo Ouvidor, descumprindo o previsto no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, o qual prevê:

Art. 6º 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, de 2017. (...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados **terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias.** (grifo nosso)

Diante do informado, observa-se que a UFAPE não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, para as denúncias/comunicações de irregularidades, disponibilizado na Plataforma Fala.BR ou qualquer outro sistema que traga as garantias necessárias à salvaguarda do denunciante, como pseudonimização/anonimização dos dados e rastreabilidade de acessos.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 trazia 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.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

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

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

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º também prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Desse modo, para cumprir a segurança e rastreabilidade das informações, o envio de manifestações pela ouvidoria para as áreas respondentes responsáveis deve ser realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, conforme previsão do art. 44 da Portaria CGU nº 116/2024.

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação das manifestações, por meio da utilização da Plataforma Fala.BR, evitando o vazamento de dados ou informações durante a tramitação das denúncias para as áreas internas ou de apuração.

2.4. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/01 a 31/12/2023, a Unidade Avaliada recebeu 108 manifestações. Destas manifestações, 103 receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial, sendo arquivadas. Essas manifestações foram distribuídas da seguinte forma: 53 reclamações, 5 solicitações de providências, 3 sugestões, 11 denúncias, 2 elogios e 29 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela Unidade Avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 93% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii)

⁴ Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 26/01/2024.

adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade. 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.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 100 manifestações.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 4% das manifestações analisadas não apresentam os conteúdos legais mínimos exigidos, conforme percentuais a seguir: denúncia (9%), comunicação (10%). Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (arts. 29 e 35) estabelecem que:

Portaria CGU nº 581/2021

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

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

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

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

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

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

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

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

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

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

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

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades

apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Com relação às comunicações/denúncias, foram analisados 18 processos SIPAC da amostra selecionada e verificou-se que em 22% o conteúdo não foi pseudonimizado ao ser encaminhado para a área apuratória, em desacordo com os arts. 42 e 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 42. No procedimento de pseudonimização, a unidade setorial do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 8º desta Portaria Normativa.

Art. 43. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

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

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e

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

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

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; ou

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

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da unidade setorial do SisOuv e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Quanto à análise de diligência, observou-se que 5% das manifestações constantes da amostra não foram encaminhadas diretamente para as áreas apuratórias, em desacordo com o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme item 2.2 deste relatório.

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 1% das manifestações analisadas não é respondida conclusivamente pela Unidade Avaliada dentro do prazo de

30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º), mantido o entendimento pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º). O art. 16 da Lei nº 13.460/2017 determina:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela Unidade Avaliada), observa-se que 3% das manifestações analisadas não foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Em cerca de 29% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” foi preenchido apenas com termos genéricos, devendo ser modificado, reclassificado para um assunto mais específico relacionado à manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação da classificação das manifestações e assunto está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, mantido o entendimento pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme descrito abaixo:

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Em relação ao registro de resolutividade, em 7% foram identificadas manifestações consideradas “resolvida” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável e manifestações consideradas “não resolvida” quando não mais persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável, em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º), mantido o entendimento pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único), conforme descrito abaixo:

Portaria CGU nº 581/2021

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

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

a) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e

b) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a Ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º), mantida pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 30):

Portaria CGU nº 581/2021

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 96% com avaliação adequada e 4% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela Unidade Avaliada, de um modo geral, atendeu parcialmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, recepcionada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas

conclusivas, ao registro da resolutividade, realização de diligência pela ouvidoria e falhas na pseudonimização no trâmite das manifestações para áreas apuratórias.

O registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias e comunicações, prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas. Ainda, a realização de diligência pela Ouvidoria e falhas na pseudonimização no trâmite das manifestações para áreas apuratórias prejudicam a proteção do denunciante, podendo desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade.

2.5. Estrutura física e equipe insuficientes para desempenhar as atividades de Ouvidoria de forma adequada

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que o atendimento aos usuários é realizado no prédio da UFAPE, na sala em que o Ouvidor exerce suas atividades de professor. A referida sala se localiza no prédio de professores, no final do corredor; entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e divulgação dentro do prédio da UFAPE, como um cartaz ou *banner*.

Figura 01: Prédio da sala dos professores



Figura 02: Prédio da sala dos professores



Figura 03: Entrada da sala do Professor



A sala onde o Ouvidor exerce suas atividades é compartilhada com outro professor, não havendo espaço para atendimento individualizado e privativo, como também não há mobiliário para atendimento coletivo. Quando é necessário, o Ouvidor agenda o atendimento presencial para um horário em que sua sala esteja vazia, ou haja disponibilidade de outra sala no prédio, por não haver sala de reunião para apoio à Ouvidoria na UA. Ainda que a sala esteja vazia, o atendimento não garante privacidade completa, por causa das divisórias entre salas que não possuem um isolamento acústico.

Figura 04: Sala do Professor



Figura 05: Sala do Professor



A sala possui apenas um ambiente, com estação de trabalho para dois professores. Com relação ao mobiliário e aos equipamentos, estão disponíveis 1 mesa, 3 cadeiras e 1 notebook. Não há espaço para a realização de atendimento em grupo, nem sala de reunião na UA.

Dessa forma, o espaço da Ouvidoria não é exclusivo e reservado. Não há mobiliário específico para atendimento e a acessibilidade é prejudicada. Assim, a infraestrutura disponibilizada não é adequada para o bom desempenho das atividades de ouvidoria.

Conforme informado pelo Ouvidor, há tratativas para ser disponibilizada uma sala para a Ouvidoria, a partir da entrega do novo prédio, onde funcionará a biblioteca, o qual já está com a construção finalizada, mas não há procedimento formalizado para tal demanda.

A equipe da Ouvidoria é composta apenas pelo Ouvidor. O Ouvidor Substituto não está atuando de fato, ficando pendente a atualização da Portaria de Nomeação. Assim, nos momentos de ausências do Ouvidor, como por exemplo: aulas ministradas, reuniões e licenças, não há funcionamento das atividades de ouvidoria.

Desta forma, verifica-se o descumprimento aos seguintes normativos:

A Lei nº 13.460/2017 prevê em seu art. 5º:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 14º estabelece:

Art. 14. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv contarão com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

2.6. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que não avalia os serviços prestados pela UFAPE.

No que concerne aos serviços prestados pela Ouvidoria, o Ouvidor afirmou que existe análise periódica, formulação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, feita anualmente, por meio do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, com base nas informações extraídas da Plataforma Fala.BR e do “Painel *Resolveu?*”. Segundo o Ouvidor, o Relatório foi realizado, mas não foi publicado, porque a UFAPE ainda não tem o site funcionando dentro das normas da CGU, detalhado no item 2.7 deste Relatório.

A Lei nº 13.460/2017 dispõe que:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

A Portaria CGU nº 581/2021 afirma que:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 afirma ainda que:

Art. 5º São objetivos do SisOuv:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere o Decreto nº 9.492, de 2018;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

2.7. Indisponibilidade, na página inicial da UFAPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência

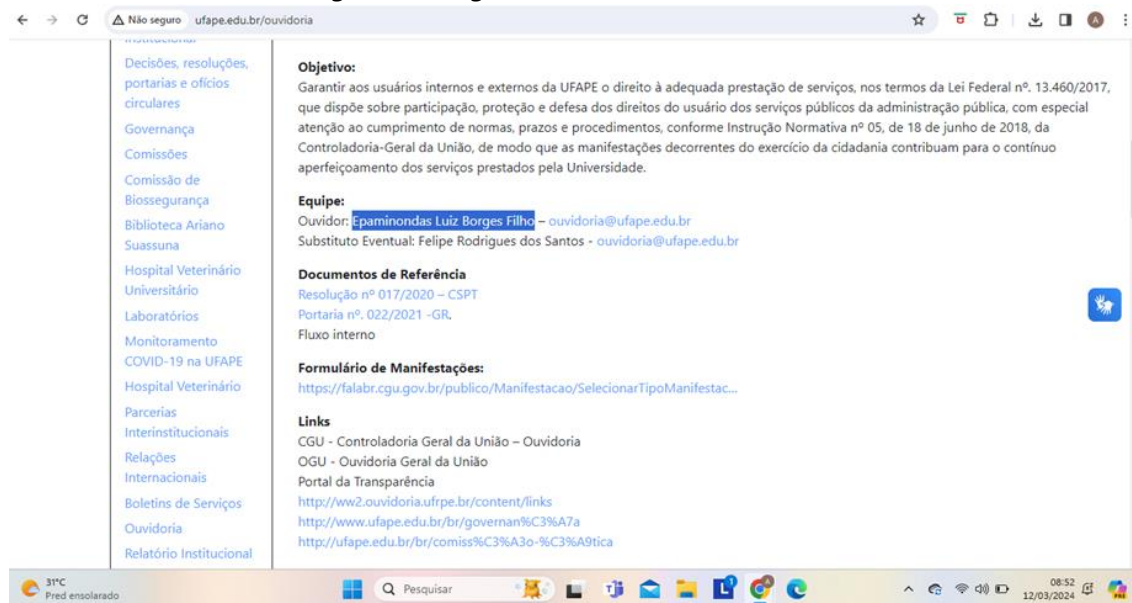
Não foram localizadas na página principal da UFAPE (<http://ufape.edu.br/>), ou na página da Ouvidoria da UFAPE (<http://ufape.edu.br/ouvidoria>), as seguintes informações de transparência:

- Canais de atendimento da Ouvidoria, atualizados no site da Instituição: não constam o horário de funcionamento, horário de atendimento presencial e o telefone para contato;
- Currículo do Ouvidor e sua data de ingresso no cargo;

- Fluxos adotados no tratamento das manifestações;
- Relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- Link de acesso ao "Painel *Resolveu?*"; e
- Normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria.

Há informações sobre o Ouvidor Substituto, entretanto, o mesmo não está atuando de fato, ficando pendente a atualização da Portaria.

Figura 06: Página da Ouvidoria da UFAPE



A não disponibilização das informações relatadas está em desacordo com os arts. 50 e 71, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, os quais estabelecem:

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;
- II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;
- III - os canais de atendimento disponíveis; e
- IV - o Código de Ética vigente.

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

- I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e
- II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
 - a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
 - b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A adequação ao normativo é necessária para a promoção da transparência da atuação da Ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços ofertados pela UA.

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 UFAPE, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar os normativos internos da Unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- II. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;
- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para o encaminhamento de denúncias/comunicações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;
- IV. Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolutividade; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017;
- V. Instituir uma estrutura física para a Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;
- VI. Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- VII. Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da UFAPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria, o link de acesso ao "Painel *Resolveu?*", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a Unidade Avaliada necessita de ajustes para desempenhar de forma adequada as atividades de Ouvidoria, com algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela Unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, a divulgação da Ouvidoria, aprimorar os normativos dos fluxos internos do tratamento das demandas, bem como o seu tratamento de manifestações e trâmite, e consequentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, de forma a desempenhar as suas atividades de forma adequada, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, bem como a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da Unidade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; atualização dos normativos de fluxos internos de tratamentos de manifestações; aprimoramento da qualidade das respostas apresentadas aos usuários; aprimoramento dos mecanismos de proteção do denunciante; acompanhamento da resolutividade das demandas; e ampliação das ações de transparência ativa. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Unidade de Ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada



A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração indireta
Posição no Organograma	Órgão administrativamente vinculado à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ufape.edu.br
Página na Internet	http://ufape.edu.br/ouvidoria
Endereço	Avenida Bom Pastor, s/n.º Boa Vista - Garanhuns/PE - CEP: 55292-278. Entretanto, a Ouvidoria não dispõe de local próprio para atendimentos.
Canais de Atendimento	• Atendimento Presencial: Na maioria das vezes o cidadão manda uma mensagem por aplicativo de mensagens para o Ouvidor e agenda o atendimento. • E-mail: ouvidoria@ufape.edu.br. • Fala.BR: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da UFAPE (http://ufape.edu.br/ouvidoria/)
Horário de funcionamento	A Ouvidoria não tem horário de funcionamento porque ainda não tem sala e nem servidor de apoio. Quando o Ouvidor está em aula, reunião ou outra atividade acadêmica a sala do docente fica fechada.
Ouvidor	Epaminondas Luiz Borges Filho
Ouvidor Substituto	Apesar de constar Ouvidor substituto na portaria de designação do Ouvidor, ele não vem atuando como tal, estando pendente a atualização da referida portaria.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da UFAPE é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Universidade Federal do Agreste de Pernambuco - UFAPE, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

É objetivo estratégico da Ouvidoria da UFAPE garantir aos usuários internos e externos da UFAPE o direito à adequada prestação de serviços, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com especial atenção ao cumprimento de normas, prazos e procedimentos, conforme Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018, da Controladoria-Geral da União, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para o contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Universidade.

A Resolução UFAPE nº 017/2020 – CSPT estabelece como competência da Ouvidoria em seu art. 4º:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades da ouvidoria;
- III – acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades da ouvidoria;
- IV - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades da ouvidoria;
- V – organizar e divulgar informações sobre atividades da ouvidoria e procedimentos operacionais;
- VI – promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários da instituição com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
- VII – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;
- VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades da ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;
- XI - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018;
- XII - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no

Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

O Regimento Geral da UFAPE, estabelece que:

Art. 44. Compete à Ouvidoria:

I- promover a participação do usuário na administração pública, recebendo reclamações, denúncias, críticas, elogios, solicitações e sugestões concernentes à atuação das unidades administrativas da UFAPE;

II- executar o registro, a triagem e a classificação das demandas e fornecer a informação solicitada, mantendo o interessado inteirado de cada providência adotada;

III- propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

IV- promover o intercâmbio ágil entre a UFAPE e os cidadãos, inclusive servidores;

V- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei;

VI- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários;

VII- atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;

VIII- dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;

IX- elaborar e encaminhar à comunidade universitária, periodicamente, relatórios circunstanciados das atividades desenvolvidas;

X- desempenhar outras atividades estabelecidas pelos órgãos de deliberação superior e pelo Reitor.

Quanto às participações dos integrantes da Ouvidoria em atividades como Conselhos Superiores, monitoramento da LAI e LGPD, grupos de trabalhos de dados abertos, dentre outras, a UA informou que a Ouvidoria participa ativamente das atividades da Unidade de Gestão da Integridade - UGI, onde o grupo trabalha para fortalecer as instâncias de integridade na instituição. A Ouvidoria também faz parte do Comitê de Governança e irá fazer parte também do Conselho Universitário.

Ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado à Ouvidoria, fazendo uso de sua força de trabalho.

A Ouvidoria da UFAPE foi estabelecida em 09 de abril de 2021, por meio da Portaria nº 022/2021- GR. Nessa portaria, foi designado o primeiro Ouvidor da UFAPE e seu substituto eventual. No entanto, durante esse período, a UFAPE não foi incluída na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, devido à falta do Número Único de Protocolo (NUP).

Dessa forma, as manifestações encaminhadas para a Ouvidoria da UFAPE eram realizadas na Plataforma Fala.BR da UFRPE, que era a tutora da UFAPE. Posteriormente, essas manifestações eram encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria da UFAPE. Após respondidas, essas manifestações eram enviadas para o e-mail da Ouvidoria da UFRPE, que as inseria na Plataforma Fala.BR.

A partir de janeiro de 2023, a UFAPE foi incluída na Plataforma Fala.BR, e as manifestações começaram a ser recebidas e tratadas diretamente pela Ouvidoria da

UFAPE na plataforma. Dessa forma, atualmente não existe nenhuma relação com a Ouvidoria da UFRPE.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFAPE (<http://ufape.edu.br/>), e em resposta ao questionário de avaliação, foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- i. A Resolução nº 017/2020 – CSPT, de 31 de dezembro de 2020 – Institui a Ouvidoria da UFAPE.
- ii. Relatório anual de gestão da UFAPE - 2022;
- iii. Relatório anual de atividades da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão 2023
- iv. Estatuto da UFAPE;
- v. Regimento Geral da UFAPE;
- vi. Lei nº 13.651, de 11 de abril de 2018 – Cria a UFAPE.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

O Ouvidor exerce suas atividades no prédio do UFAPE, entretanto, a Ouvidoria não dispõe de local próprio para atendimentos. Atualmente, o setor dispõe de 1 servidor efetivo, com carga horária de 40h, exercendo a função de Ouvidor titular. Apesar de a portaria de nomeação do Ouvidor titular indicar um substituto, ele não está atuando de fato, ficando pendente a atualização da Portaria. Desta forma, não há um servidor atuando nas ausências do Ouvidor titular. Foi informado que não ocorre rotatividade de componentes da equipe com frequência. Não há previsão formal de designação de novos servidores para atuar na Ouvidoria.

Composição da equipe da Ouvidoria:

- Ouvidor Titular: Epaminondas Luiz Borges Filho, possui graduação em agronomia pela Universidade Federal de Uberlândia, mestrado em Desenvolvimento Econômico pela Universidade Estadual de Campinas e doutorado em Economia Aplicada pela Universidade Estadual de Campinas. Atualmente é professor adjunto da UFAPE, designado para a função de titular da Ouvidoria pela Portaria nº 022/2021-GR, de 09 de abril de 2021 e Portaria 8 de Outubro de 2021, DOU Publicado em: 05/11/2021 | Edição: 208 | Seção: 2 | Página: 29.

A UA informou que não há programa regular de treinamento/capacitação, sendo realizados apenas os cursos oferecidos pela CGU. Foram realizados os seguintes cursos pelo Ouvidor nos últimos 2 anos:

- Certificação em Ouvidoria da ENAP /2022;
- Curso “Processo Administrativo Disciplinar”, ministrado pelo instrutor Reonauto Souza Junior, de forma online (transmissão simultânea pelo YouTube), em outubro e novembro de 2023, com duração de 24 horas;

- Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias, promovido pelo Ouvidoria- Geral da União, nos dias 26, 27 e 28 de abril de 2023, com carga horária de 9 horas;
- Participação no treinamento online TODXS Multiplicarxs em Diversidade, Equidade & Inclusão nos dias 29 e 30/11/2023, equivalente a carga horária de 4 horas;
- Participação da Live “LAI: Informações Classificadas”, realizada no dia 27/11/2023 (10h – 12h), com carga horária de 2 horas;
- Participou da Live “LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC”, realizada no dia 09/05/2023 (10h – 12h), com carga horária de 2 horas;
- Participação no Evento Painel 1 - Transparência de Agendas - Mudança de Cultura, no dia 10/11/2022, com carga horária de 2 horas;
- Participação no Evento Painel 3 - Identificação de agentes públicos que devem publicar agenda de compromissos, no dia 10/11/2022, com carga horária de 2 horas.

Além desses cursos e eventos, ocorreu a participação em várias *lives* promovidas pela CGU sem certificação. Ainda, o Ouvidor informou que realizou o curso de Certificação em Ouvidoria da ENAP em 2022.

O Ouvidor possui experiência de 3 anos no exercício da função. Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que o Ouvidor substituto até agora não chegou a atuar oficialmente, isto é, todas as manifestações foram respondidas pelo Ouvidor. O ouvidor substituto teve de assumir a direção do Departamento de Registro e Controle Acadêmico (DRCA), em decorrência do afastamento da titular do DRCA, por licença maternidade.

A composição atual da força de trabalho não é suficiente, quando considerada a necessidade de efetivação de todas as atividades da Ouvidoria definidas na legislação. A Ouvidoria não possui um servidor para apoiar as atividades do Ouvidor.

Desta forma, não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia. O Ouvidor recebe as denúncias e ele mesmo faz o tratamento. Se a denúncia for considerada apta ele abre o processo no SIPAC e encaminha para a CPPAD (Comissão Permanente de Processo Administrativo e Disciplinar).

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a infraestrutura disponibilizada para atuação da Ouvidoria não é adequada para o bom desempenho das atividades. A Ouvidoria não possui uma sala própria, nem um servidor para apoiar suas atividades, devido à falta de pessoal e estrutura física na UFAPE. Dessa forma, os atendimentos presenciais da Ouvidoria são realizados mediante agendamento prévio diretamente com o Ouvidor. A Ouvidoria funciona na sala de docente do Ouvidor, que é uma sala compartilhada, não reservada, sem mobiliário específico para atendimento.

Quando é realizado o atendimento presencial, ocorre na sala do Ouvidor, quando está sozinho, pois divide sala com mais um docente. Quando a sala não está vazia o Ouvidor procura uma sala vazia para o atendimento.

Segundo o Ouvidor, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, sendo disponibilizado um notebook.

Foi realizada visita à Ouvidoria, a partir do que tecemos as seguintes considerações:

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que o atendimento aos usuários é realizado no prédio da UFAPE, na sala em que o Ouvidor exerce suas atividades de professor. A sala do Ouvidor se localiza no prédio das salas de professores, no final do corredor. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e divulgação dentro do prédio da UFAPE, como um cartaz ou *banner*.

A sala do Ouvidor é compartilhada com outro professor, não havendo espaço para atendimento individualizado e privativo, como também não há mobiliário para atendimento coletivo. Quando é necessário, o Ouvidor agenda o atendimento presencial para um horário em que sua sala esteja vazia, ou haja disponibilidade de outra sala no prédio, por não haver sala de reunião para apoio à Ouvidoria na UA. Ainda que a sala esteja vazia, o atendimento não garante privacidade completa, por causa das divisórias entre salas que não possuem um isolamento acústico.

A sala se localiza no corredor do térreo, com janelas de vidro, mas as janelas possuem cortinas, mantendo privacidade da visualização externa.

A sala do Ouvidor possui apenas um ambiente, local com estação de trabalho para dois professores. Com relação ao mobiliário e aos equipamentos, estão disponíveis 1 mesa, 3 cadeiras e 1 notebook. Não há espaço para a realização de atendimento em grupo nem sala de reunião na UA.

Conforme informado pelo Ouvidor, há tratativas para ser disponibilizada uma sala para a Ouvidoria, a partir da entrega do novo prédio, onde funcionará a biblioteca, o qual já está com a construção finalizada, mas não há procedimento formalizado para tal demanda.

Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela UFAPE são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria da UFAPE foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 20/2021/CGOUV/OGU, em 05/04/2021, e sua aprovação

ocorreu conforme Portaria nº 022/2021-GR, de 09 de abril de 2021, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

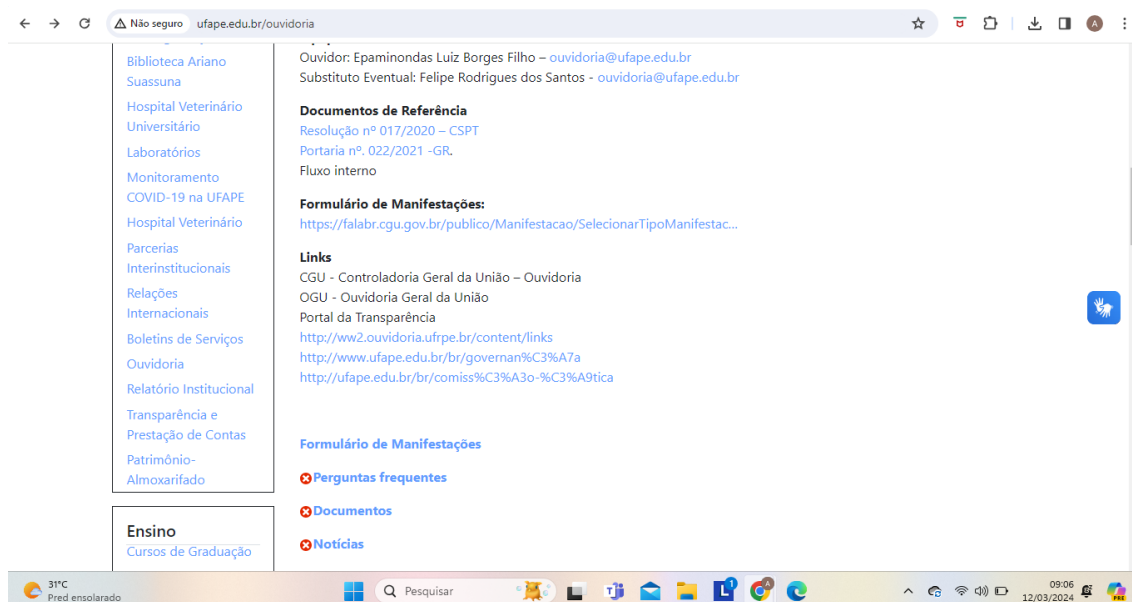
De acordo com resposta ao questionário de avaliação e site da Ouvidoria da UFAPE, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

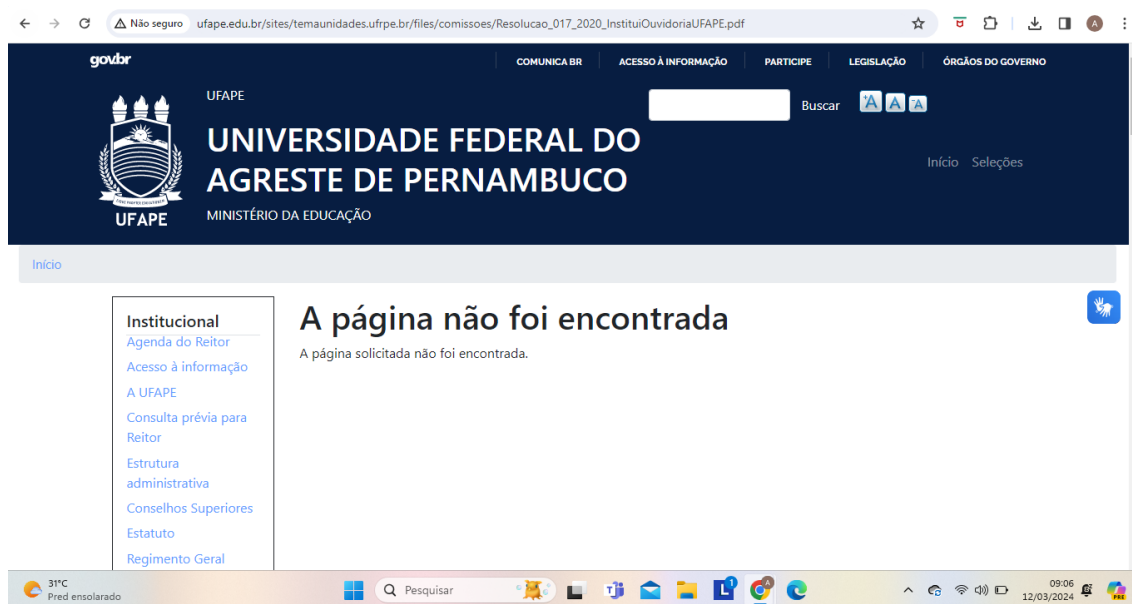
- i. **E-mail:** ouvidoria@ufape.edu.br.
- ii. **Atendimento Presencial:** Na maioria das vezes o cidadão manda uma mensagem por aplicativo de mensagens para o Ouvidor e agenda o atendimento.
- iii. **Fala.BR:** Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da UFAPE (<http://ufape.edu.br/ouvidoria/>).

Não existe um canal de atendimento específico para o público interno. Os canais de atendimento são divulgados para este público pelos grupos de aplicativo de mensagens da UFAPE e nos eventos realizados na UFAPE.

A Ouvidoria não faz uso de redes sociais para contato com o cidadão. O aplicativo de mensagens é utilizado às vezes pelo cidadão para agendar um contato presencial com o Ouvidor ou para tirar dúvidas.

O *banner* da Plataforma Fala.BR não foi localizado na página inicial da UFAPE, <http://ufape.edu.br/>, mas na página da Ouvidoria, <http://ufape.edu.br/ouvidoria>, há um *link* “Formulário de Manifestações” que direciona o usuário para a Plataforma Fala.BR. Também estão disponíveis no site o nome do Ouvidor e Ouvidor substituto, a portaria com suas datas de ingresso nos cargos, norma vigente no órgão de criação da Ouvidoria, apesar de os *links* que direcionam para as normas não funcionarem.





Entretanto não estão disponíveis os currículos do Ouvidor e Ouvidor substituto, o link de acesso ao "Painel *Resolveu?*", as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria, e os Relatórios anuais da Ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

O Ouvidor informou que toda e qualquer manifestação recebida na Ouvidoria é registrada na Plataforma Fala.BR.

É importante ressaltar que as manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFAPE, nos anos de 2021 e 2022, foram encaminhadas através do e-mail da Ouvidoria da UFAPE e pela Plataforma Fala.BR da UFRPE, pois o cadastro da UFAPE no Fala.BR só ocorreu no mês de dezembro de 2022.

A partir do cadastro da UFAPE no Fala.BR, em dezembro de 2022, nas manifestações recebidas por e-mail, o cidadão é orientado a fazer a manifestação pelo Fala.BR, conforme detalhado a seguir:

No e-mail orientamos e tiramos dúvidas, mas não recebemos manifestação por esse canal. No atendimento presencial, caso haja interesse do cidadão, a Ouvidoria ajuda a fazer o registro na plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria informou que utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Conforme informado pelo Ouvidor:

No início dos trabalhos na Plataforma Fala.BR, por desconhecimento do sistema de triagem, as manifestações eram tramitadas pelo e-mail institucional. Agora o erro já foi corrigido e elas são tramitadas dentro do sistema Fala.BR.

Então, segundo informado pelo Ouvidor, o encaminhamento das manifestações para as áreas responderem ocorre da seguinte forma:

- Fala.BR: As manifestações de Ouvidoria atualmente são tramitadas pela Plataforma Fala.BR.

- SIPAC: São encaminhados apenas os processos abertos resultados de denúncias para as unidades de apuração – Comissão de Ética, Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar e Comissão de Heteroidentificação.

Conforme informado, a medida utilizada para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante é, caso no corpo do texto tenha alguma informação que expõe a identidade do manifestante, a retirada do corpo do texto. Além disso, só utiliza a Plataforma Fala.BR em apenas 01 notebook.

O Ouvidor tem acesso a Plataforma Fala.BR, no perfil de Gestor.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta ao questionário de avaliação foi informado que não existe outra unidade, além da Ouvidoria, com competência para receber e tratar manifestações dos usuários. Também não existe normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade.

Sobre o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação atualmente adotado pela Ouvidoria foram apresentadas as seguintes informações:

Denúncias = As denúncias, em sua maioria, chegam à Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR. Após o recebimento, a Ouvidoria analisa se há indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância. Se não houver esses indícios mínimos, a Ouvidoria pode solicitar mais informações ou complementos ao cidadão. Dependendo da denúncia, a Ouvidoria conduz uma pesquisa rápida na internet ou solicita informações de órgãos internos, da UFAPE, para obter elementos mínimos de materialidade e decidir sobre a admissibilidade da denúncia. Se após esse processo não houver indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância, a manifestação é arquivada.

Caso haja os indícios mínimos necessários, a denúncia é considerada admissível pela Ouvidoria. Em seguida, a manifestação passa por um processo de pseudonimização para proteger a identidade tanto do cidadão que fez a denúncia quanto do acusado. Após a pseudonimização, é aberto um processo administrativo no SIPAC e enviado para a unidade de apuração da UFAPE (CPPAD – Comissão Permanente de Processo Administrativo e Disciplinar).

Se a unidade de apuração também dar a admissibilidade da denúncia, a CPPAD solicita a liberação da manifestação sem a pseudonimização do acusado. É importante ressaltar que a identidade do cidadão que fez a denúncia é sempre preservada. Em seguida, a Ouvidoria encaminha pelo SIPAC para a CPPAD a manifestação sem a pseudonimização do acusado, para dar continuidade ao processo apuratório.

Comunicação de Irregularidade = Segue o mesmo processo da denúncia, exceto solicitar mais informações ou complementos ao cidadão. Porque nesse caso não sabemos a identidade dele.

Reclamação = Após recebida a manifestação da reclamação ela é encaminhada para a chefia imediata do servidor ou setor. Dependendo da frequência e ou da gravidade da reclamação a Ouvidoria faz uma reunião com a chefia imediata e ou com a pró-Reitoria, de como solucionar o problema.

Solicitação de providência = Após recebida a manifestação ela será encaminhada ao setor responsável, solicitando providências.

Elogio = Agradecemos o elogio ao cidadão e encaminhamos o elogio para o setor que o recebeu.

Caso a denúncia tiver sido registrada no Fala.BR como Comunicação, a Ouvidoria informou que procura informações adicionais (legislações, contratos, etc.) na internet ou em outros setores da UFAPE para confirmar a materialidade da denúncia.

As manifestações do tipo reclamação, sugestão, solicitação e elogio são encaminhadas às áreas pertinentes pelo Módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias da UFAPE são: Comissão de Ética, Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar e Comissão de Heteroidentificação, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação. Não há corregedoria na Instituição.

Em análise a amostra de manifestações, da tipologia denúncia e comunicações, registrados na Plataforma Fala.BR e tramitados via Sistema SIPAC, foi constatado, em alguns casos, que os processos não foram encaminhados diretamente para as áreas apuratórias, a exemplo de:

Processo Fala.BR	Assunto	Observação
23546.xxxxxx/202x-xx	Educação Superior	A manifestação foi encaminhada diretamente para a coordenação do curso e para o professor denunciado e a resposta de ambos foi enviada ao cidadão. Não houve pseudominização.
23546.xxxxxx/202x-xx	Universidades e Institutos	O processo foi encaminhado para o setor jurídico se posicionar quanto à legalidade do teor da denúncia. Não houve pseudominização.

Conforme informado pela Ouvidoria, as demandas de Ouvidoria interna seguem o mesmo fluxo de trabalho adotado nas demandas de Ouvidoria externa, não possuindo nenhum normativo para este tipo de tratamento.

Foi informado que não há realização de diligência para apurar os fatos denunciados/comunicados, e acrescentado que:

A Ouvidoria realiza um trabalho investigativo preliminar quando os indícios de materialidade são frágeis ou inexistentes. A Ouvidoria pode fazer uma busca na internet, solicitar informações com outros setores da UFAPE ou verificar pessoalmente. Essas ações vão depender do tipo de cada denúncia.

A UA informou que não existe fluxo formalizado no órgão para que as manifestações de Ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria e foi acrescentado que: *“já tivemos uma reunião com todos os setores da UFAPE informando que caso recebam alguma denúncia, por e-mail por exemplo, a mesma deve ser encaminhada para a Ouvidoria, porém esse fluxo não está normatizado ainda. Agora denúncias presenciais sempre orientar procurar a Ouvidoria.”*

Conforme relatado, não há registro de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas que não foram encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Todos os setores já foram orientados para encaminhar as manifestações recebidas para a Ouvidoria.

A Ouvidoria informou que não registra os atendimentos realizados aos usuários, que não se caracterizam como manifestação de Ouvidoria.

Foi informado pelo Ouvidor que é realizado o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis da UFAPE, após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação. A Ouvidoria recebe por e-mail a movimentação do processo no SIPAC. Além disso, o Ouvidor conversa com o presidente da CPPAD sobre o andamento do processo.

Quanto ao acompanhamento da resolutividade das manifestações de Ouvidoria e das denúncias, foi respondido que: Depende da gravidade das denúncias ou reclamações. Como a Universidade é pequena o Ouvidor está sempre em contato com os fatos. Há lançamento na Plataforma Fala.BR, no campo de Resolutividade. Quanto ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na Unidade e encaminhadas para apuração o Ouvidor informou que acompanha a movimentação do Processo no SIPAC pelos alertas de e-mail e, também, nos diálogos com o presidente da CPPAD.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A UFAPE ainda não possui Carta de Serviços ao Usuário.

Consoante art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";

IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e prestação apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 65 e 66 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 66. Ato conjunto da Ouvidoria-Geral da União e da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos disporá sobre os procedimentos para a participação das unidades de ouvidoria setorial no cadastramento e edição de serviços públicos no portal único "gov.br".

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que não realiza avaliação dos serviços prestados pelo órgão.

A análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, é feita por meio do Relatório Anual da Ouvidoria. A base de informação é a Plataforma Fala.BR.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação, mas não publicado, porque conforme informado pelo Ouvidor, a UFAPE ainda não tem o site funcionando dentro das normas da CGU.

A Ouvidoria informou que faz acompanhamento e reportes para os gestores de serviços sobre os assuntos mais demandados na Ouvidoria, que representam casos mais sensíveis.

Não houve casos de compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos a serem acompanhados pela Ouvidoria.

A UA informou que existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, embora ainda não exista um fluxo definido de como proceder nesses casos. Segundo o Ouvidor, quando ocorre a necessidade é solicitada uma reunião com o Reitor. Não existe fluxo definido e nem periodicidade.

Quanto ao acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações foi informado que:

A Ouvidoria faz um acompanhamento desses casos e na maior parte das manifestações os docentes são os mesmos. Conforme respondido anteriormente as questões dos servidores docentes são o maior gargalo da Ouvidoria. Existem denúncias relacionadas aos docentes que não se desenrola na Unidade de Apuração. A maior dificuldade é como materializar, por exemplo, a ausência do docente na UFAPE se o mesmo não é obrigado a bater ponto.

Outro problema é em relação as questões relacionadas as questões didáticas e de ética.

Em outros casos menos graves são resolvidos em reunião com a Coordenação do Curso.

Quanto à divulgação da atuação da Ouvidoria para o público externo e interno, foi informado pelo Ouvidor que foi feita a divulgação da Ouvidoria em todos os setores da Universidade e realizadas várias reuniões com grupos de discentes com envio de material de divulgação por grupos de aplicativo de mensagens da UFAPE.

Em relação às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatado o que segue:

Ausência de estrutura e de servidor de apoio. Além das atividades acadêmicas e administrativas que consomem muito tempo do Ouvidor.

O fato de que agora que estão sendo criadas as estruturas de integridade, bem como dos fluxos e dos regimentos na UFAPE.

Site da UFAPE. Não temos servidor para trabalhar no site que se encontra desatualizado e fora das normas. Não conseguimos cumprir nenhum dos itens de Transparência Ativa.

Foi acrescentado que:

As maiores dificuldades/desafios enfrentados pela Ouvidoria é o fato de a Universidade ser nova e tudo está em fase de construção, desde o PDI, regimento dos órgãos, fluxos etc. Outro problema é a escassez de técnicos administrativos. Recentemente (março de 2024) que foi realizado o concurso para técnico administrativo. Essa ausência de técnicos acarreta um sobrecarga de trabalho em todos os setores. Esse fato gera um “cansaço”, dos respondentes principalmente em responder as manifestações do SIC. O problema tempo na Ouvidoria também é limitante, porque só tem 01 servidor e além da Ouvidoria tem as atividades acadêmicas e administrativas.

Como melhoria, foi informado que:

Com a criação das unidades de integridade da UFAPE, percebe-se que a comunidade acadêmica se sente mais ouvida, porque essas instancias funcionavam em Recife na UFRPE e praticamente não havia retorno dos processos gerados. Além disso, vários problemas pontuais foram solucionados de maneira rápida.

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

Não foram realizados trabalhos participativos ou projetos realizados diretamente com a sociedade voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade. Apenas foram enviados material informativo sobre a Ouvidoria nos grupos de aplicativo de mensagens da UFAPE e realizadas 08 rodas de diálogos com todos os setores da UFAPE em 2023.

Quanto à realização de trabalho ativo na mediação e conciliação de conflitos, foi relatado que já foram realizadas algumas reuniões de discentes e Coordenação de Curso com docentes para tentar resolver problemas. Também já foram realizadas reuniões com o psicólogo, gabinete da Reitoria, coordenações de curso e pró-reitoria de assistência estudantil para ajustar o fluxo de denúncias de assédio sexual.

Não foram realizadas capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. As unidades da integridade estão trabalhando para criar na UFAPE uma Câmara de Mediação e Conciliação de Conflitos.

Ocorreu a criação da Comissão Permanente de Convivência Discente (CPCD), que surgiu da necessidade de uma manifestação recebida pela Ouvidoria referente a uma denúncia de discente x discente, porque nenhuma das comissões existentes na UFAPE tinha atuação nos casos envolvendo apenas discentes. A Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) e a Comissão de Ética não têm atuação nesse caso.

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

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de Ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como Universidade Federal do Agreste de Pernambuco - UFAPE e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

⁵ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

a. Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 11/03/2024, com período de registro de 01/01/2023 a 31/12/2023.

b. Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipos de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 11/03/2024, com período de registro de 01/01/2023 a 31/12/2023.

c. Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Resolutividade da Demanda - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 11/03/2024, com período de registro de 01/01/2023 a 31/12/2023.

d. Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 11/03/2024, com período de registro de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel *Resolveu?*, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da Unidade Avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da Unidade Avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela Unidade Avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01 e 31/12/2023, compreendendo 103 manifestações, considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise uma amostra de 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e o tempo médio de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempo médio de resposta

Tipo	Quantidade
Comunicação	29
Denúncia	11
Elogio	2
Reclamação	51
Simplifique	0
Solicitação	5
Sugestão	2
Total	100
Tempo Médio de Resposta (em dias): 18	

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

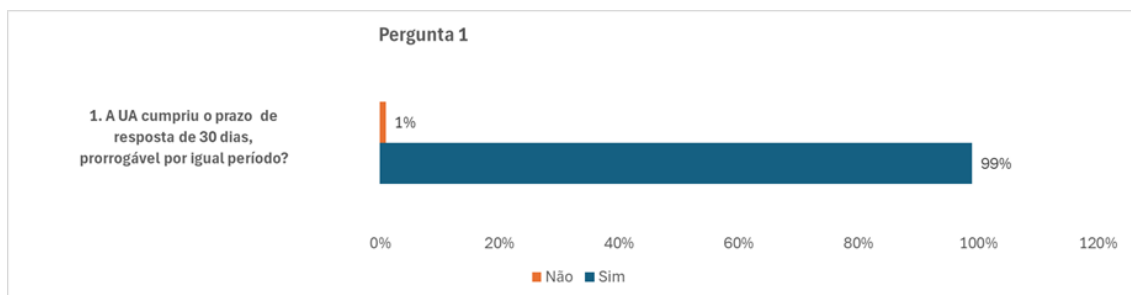
A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

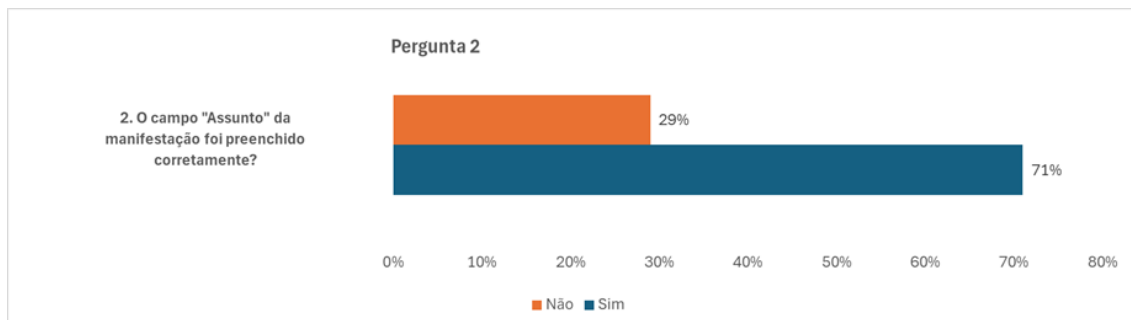
A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

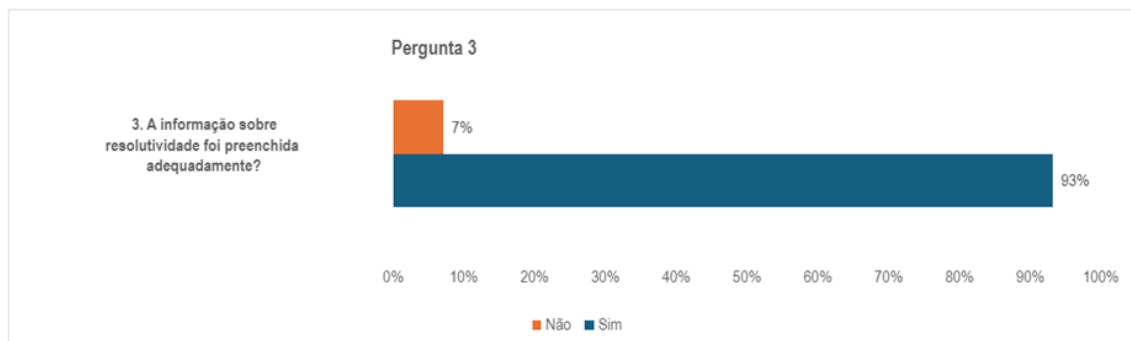
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:



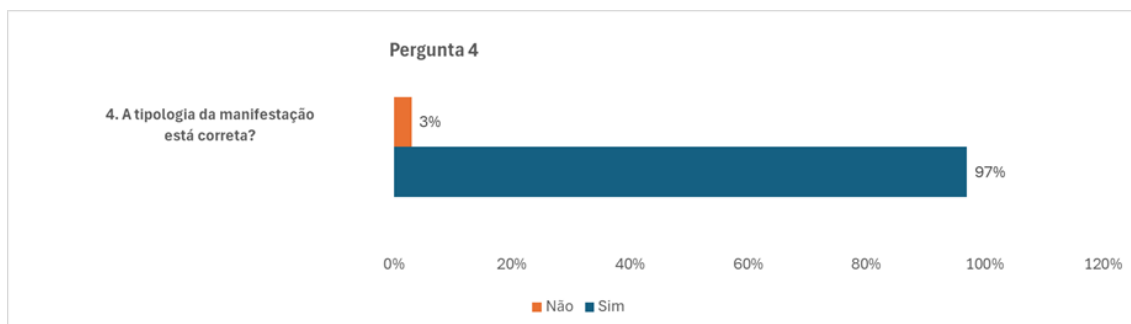
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a Unidade respondeu 99% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 1% fora do prazo.



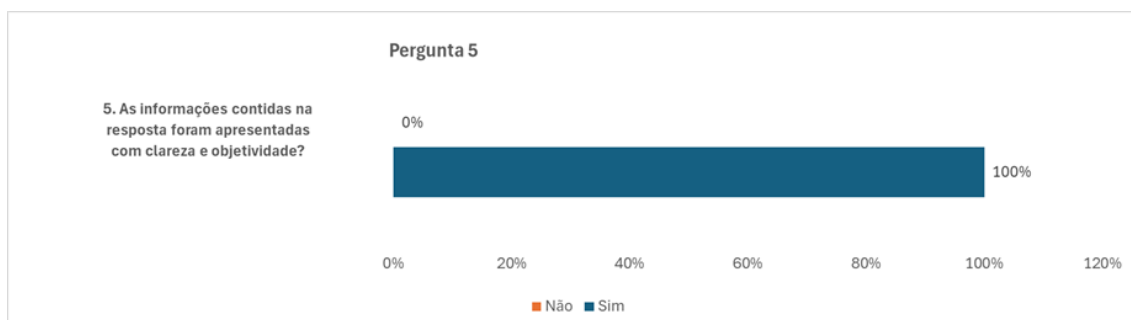
Na Pergunta 2, verifica-se que, em 71% das manifestações, o campo assunto foi preenchido corretamente, e em 29%, o campo assunto não estava classificado adequadamente. Nestes casos, o assunto precisa ser reclassificado, já que não está havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/ reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.



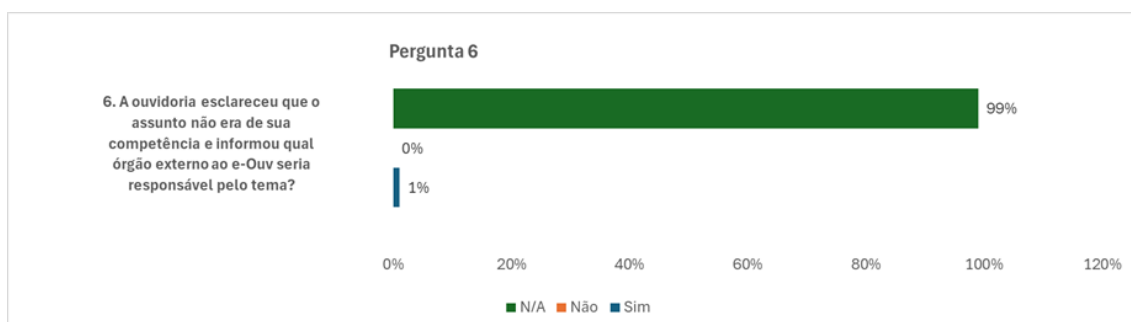
Na Pergunta 3, verifica-se que, em 93% das manifestações, o campo sobre resolatividade foi preenchido corretamente, entretanto, em 7%, o preenchimento não foi adequado. Nestes casos é importante verificar se ainda restam providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à Ouvidoria. A marcação do campo resolatividade pela Ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.



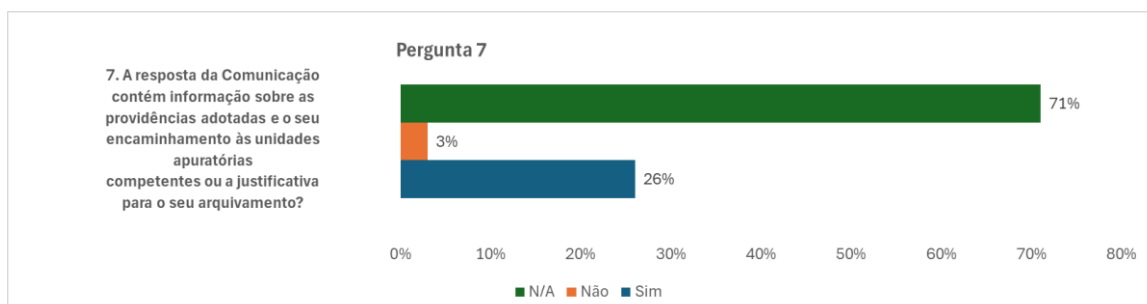
Na Pergunta 4, observa-se que em 97% das manifestações analisadas, a tipologia foi classificada corretamente.



Na Pergunta 5, verificou-se que 100% das manifestações foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.

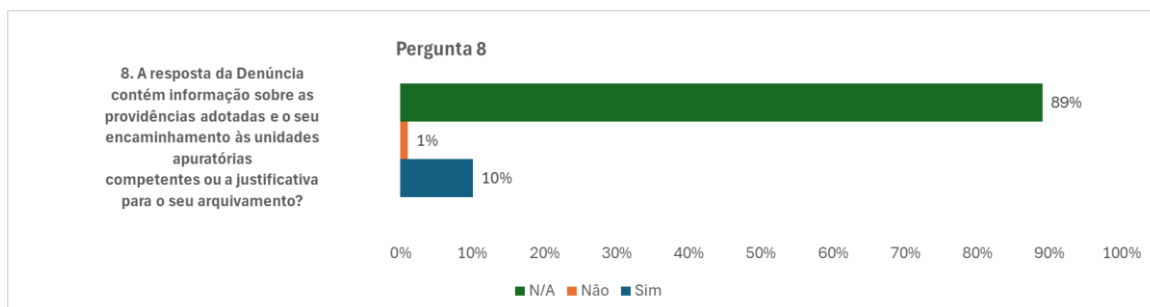


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 99% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFAPE. Do gráfico acima, verifica-se que para o caso restante a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema.

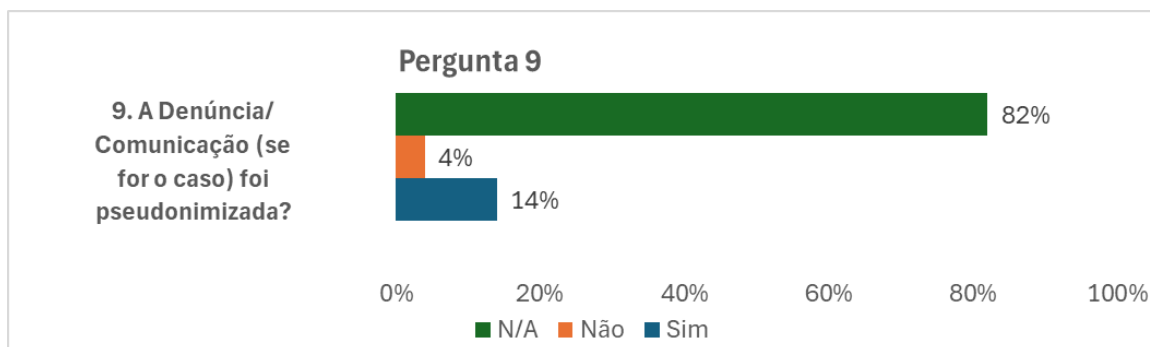


No gráfico da Pergunta 7, das comunicações presentes na amostra, 90% apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às

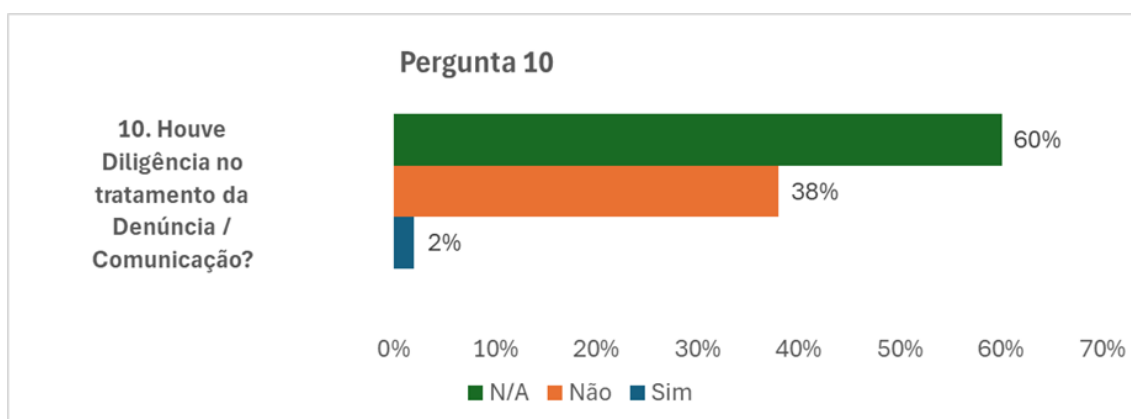
unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto em 10% das comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. Ressalte-se que o cidadão não tem acesso à resposta conclusiva na manifestação do tipo comunicação.



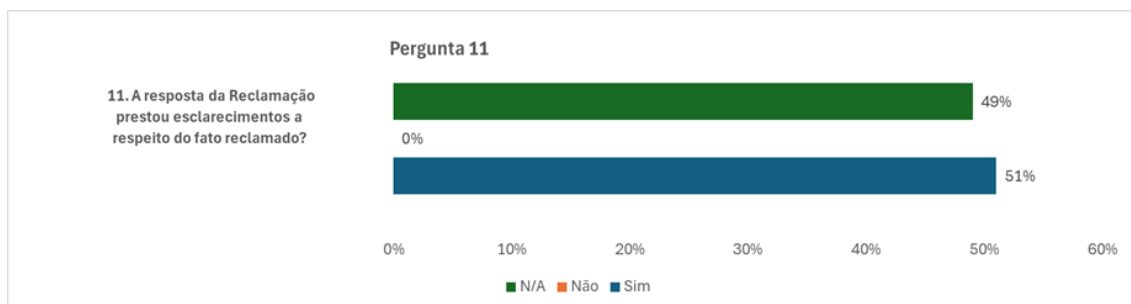
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias, 91% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais, 9% das denúncias, não tiveram o encaminhamento adequado.



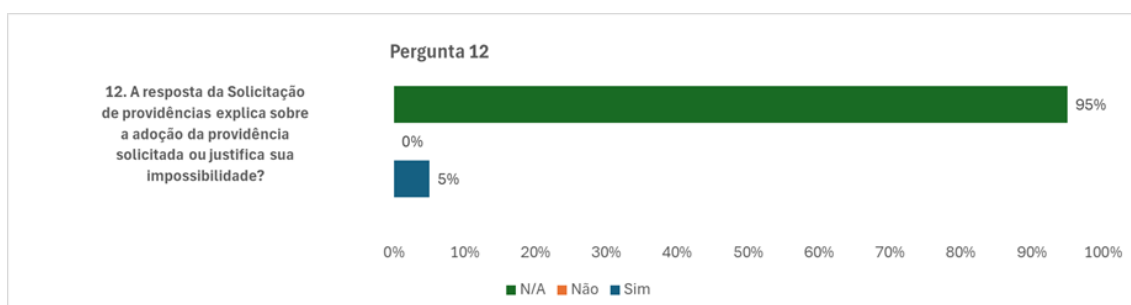
O gráfico da Pergunta 9, referente às comunicações/denúncias presentes na amostra, traz que 22% não foram pseudonimizada ao serem encaminhadas para a área apuratória.



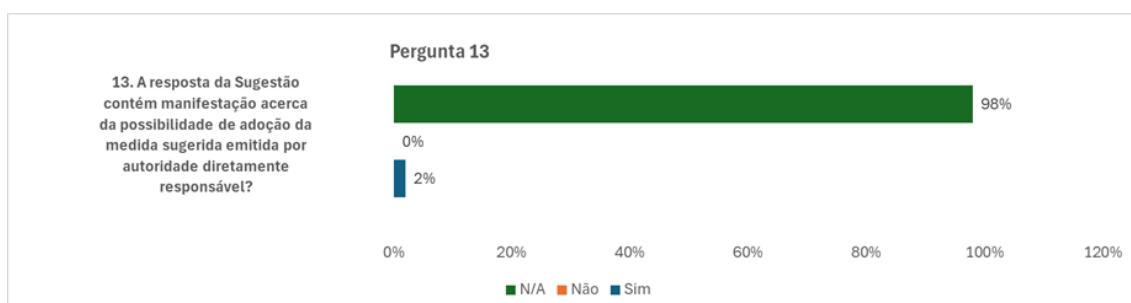
No gráfico da Pergunta 10, referente também às comunicações/denúncias presentes na amostra, verifica-se que houve diligência no tratamento de 5% da amostra.



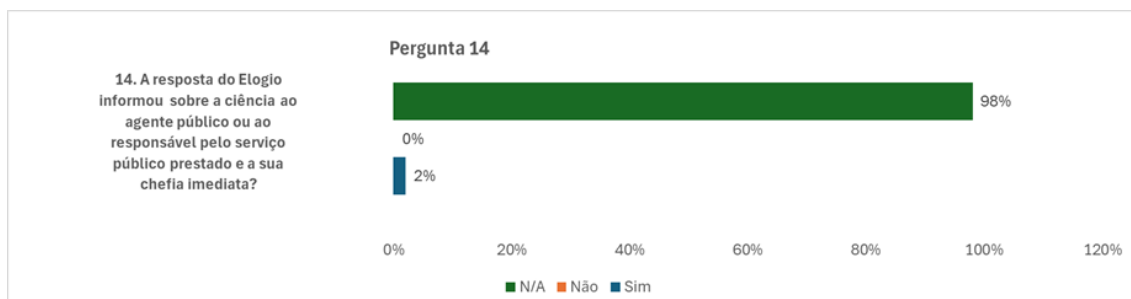
O gráfico da Pergunta 11 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, 100% apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.



O gráfico da Pergunta 12 revela que, em todas as manifestações do tipo solicitação, foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.



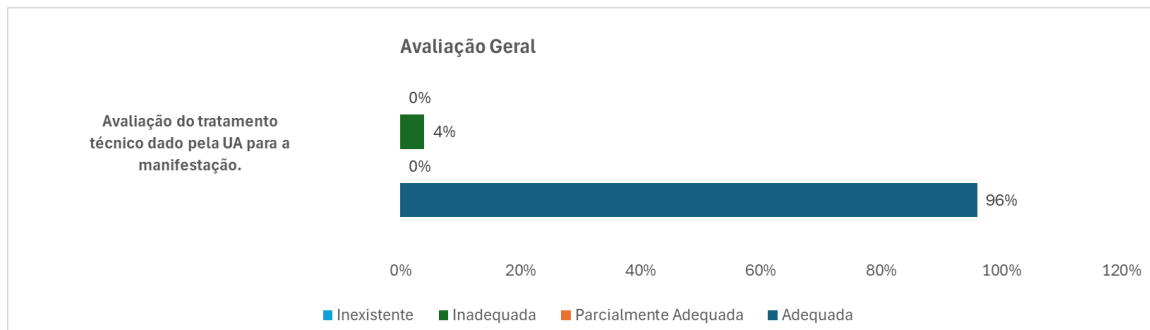
O gráfico da Pergunta 13 revela que em 100% das solicitações analisadas, foram dadas respostas conclusivas, acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.



O gráfico da Pergunta 14 mostra que para as manifestações do tipo elogio, em todos os casos foi informado ao manifestante a ciência ao agente público responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata.

B.3 Avaliação Final

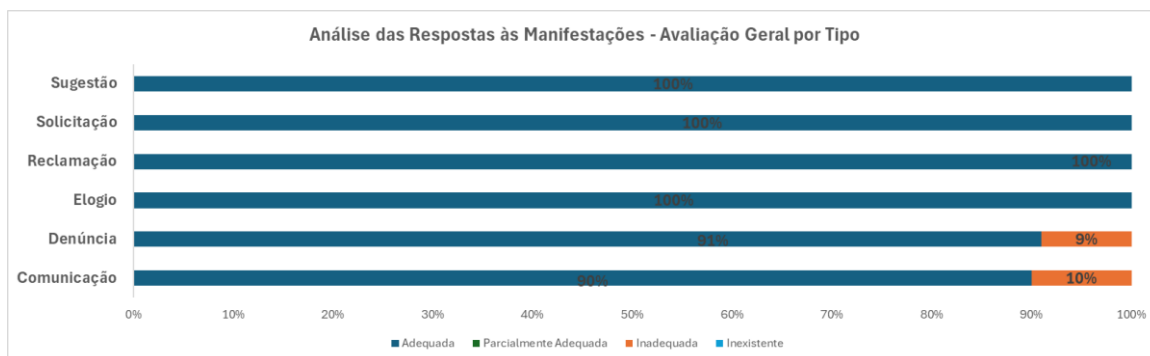
Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



Onde:

- **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;
- **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;
- **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
- **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 Geral mostra um desempenho de 96% com avaliação adequada e 4% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.



As manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta

distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que as 4 manifestações consideradas inadequadas correspondem a 3 comunicações e 1 denúncia.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 7929/2024/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 06/06/2024, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 26/06/2024, 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 encaminhou e-mail da Ouvidoria datado de 05/08/2024, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, com Ofício nº 125/2024/REITORIA/UFAPE do Reitor em anexo. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

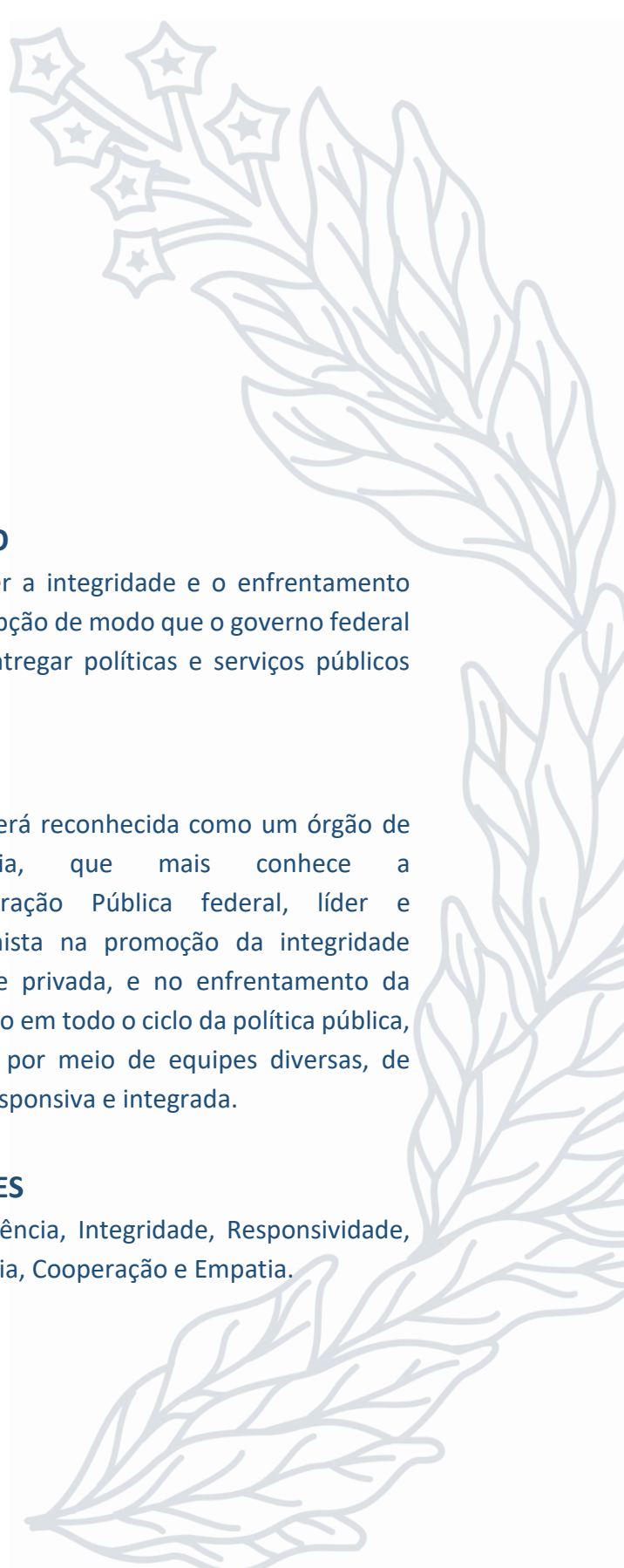
PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO UFAPE – ANO 2024

CONSTATAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL:	BENEFÍCIO
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso. Informar o estadual atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
Constatação 01: Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.	Recomendação 01: Atualizar os normativos internos da Unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização.	Serão atualizados os normativos internos da Unidade, com os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas. Bem como publicar no sítio da UFAPE.	A) atualizados os normativos internos da Unidade – Responsável Ouvidor. B) Publicar no sítio da UFAPE – Responsável DTI.	5 meses. Com a chegada dos técnicos de Tecnologia da Informação do concurso, o site da UFAPE está sendo refeito.	Em andamento.	Dar publicidade ao fluxo das manifestações da Ouvidoria.

Constatação 02: Fragilidades no tratamento de denúncias.	Recomendação 02: Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.	Encaminhar as manifestações de denúncias e comunicações de irregularidades somente para as áreas de apuração.	Ouvidor.	Já implementado.	Atendida.	Evitar supostos vazamentos da manifestação, bem como garantir a proteção do denunciante.
Constatação 03: Uso de ferramenta inadequada para tramitação das denúncias/comunicações às áreas apuratórias, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.	Recomendação 03: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para o encaminhamento de denúncias/comunicações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade.	Encaminhar as manifestações de denúncias e comunicações de irregularidades somente pelo módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR.	Ouvidor.	Já implementado.	Atendida.	Evitar supostos vazamentos da manifestação, bem como garantir a proteção do denunciante.

Constatação 04: Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria.	Recomendação 04: Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolatividade e responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017.	Realizar o preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolatividade e responder as manifestações dentro do prazo.	Ouvidor.	Já implementado.	Atendida.	Geração de relatórios com maior precisão dos tipos de informação. Informar a resolatividade para o autor da manifestação.
Constatação 05: Estrutura física e equipe insuficientes para desempenhar as atividades de ouvidoria de forma adequada.	Recomendação 05: Instituir uma estrutura física para a Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada.	Disponibilizar uma estrutura física para a Ouvidoria, bem como ajustar a localização, o espaço de funcionamento e equipe.	Reitoria.	6 meses.	Previsão.	Melhora do atendimento ao usuário.
Constatação 06: Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários.	Recomendação 06: Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários.	Ouvidoria acompanhar a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da UFAPE. Participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários.	Reitoria e Ouvidoria.	7 meses.	Previsão.	Realizar a avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários. Bem como elaborar a Carta de Serviços ao Usuário da UFAPE.

Constatação 07: Indisponibilidade, na página inicial da UFAPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.	Recomendação 07: Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da UFAPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.	Adequar a página inicial da Ouvidoria da UFAPE, colocando o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.	Ouvidor e DTI.	5 meses. Com a chegada dos técnicos de Tecnologia da Informação do concurso, o site da UFAPE está sendo refeito.	Previsão.	Transparência.
---	--	---	-----------------------	--	------------------	-----------------------



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.