

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Rondonópolis

Cuiabá/MT, 2025



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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

RICARDO PLACIDO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso

SUPERVISÃO
Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO
Georgia Maria Pompeo e Silva (NAOP/MT)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Luciane Caroline Raber (NAOP/MT)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis.

Município: Rondonópolis – MT.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: 1º/05/2023 a 30/04/2024.

Data de execução: agosto e setembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU/OGU?

Avaliação das atividades de ouvidoria realizadas na Universidade Federal de Rondonópolis, por meio da sua Ouvidoria, unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

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

Por que a CGU/OGU realizou este 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 são as conclusões alcançadas?

A avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela Universidade Federal de Rondonópolis, permitiu a conclusão de que há espaço para o aprimoramento das atividades realizadas pela unidade setorial, especialmente considerando-se a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório serão apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada por ocasião da reunião de busca conjunta, onde serão abordadas as causas das fragilidades e apontadas propostas de saneamento/ proposição de recomendações que, se implementadas, poderão contribuir para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

As recomendações para a unidade avaliada são:

- I. formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, procedimentos de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da UFR, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso, conforme arts. 21, 50 e 62, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. produzir, anualmente, o Relatório de Gestão da unidade, em conformidade com os art. 60 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e dar publicidade a ele, conforme determinação do art. 15, Parágrafo Único, II, da Lei nº 13.460/2017 e do art. 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. atualizar, monitorar e manter atualizadas as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

IV. garantir a tempestividade das respostas aos usuários, de modo a não configurar descumprimento ao prazo legal, bem como adotar o procedimento de prorrogação de prazo no sistema, quando for o caso, em conformidade com o art. 16, da Lei nº 13.460/2017, art. 18, do Decreto nº 9.492/2018 e art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

V. adoção do conteúdo mínimo para respostas, conforme previsto no art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

VI. adequar os procedimentos internos para que haja a correta restrição de acesso aos dados identificadores dos denunciantes, por meio do procedimento de pseudonimização previsto no art. 13, § 4º, da Lei nº 13.709/2018, conforme determinação do Decreto nº 10.153/2019, bem como de acordo com os procedimentos previstos nos arts. 42 e 43, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

VII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas para atuação técnica, empática e imparcial, em conformidade com o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como para a adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas;

VIII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas sobre a diferença e aplicabilidade dos conceitos de conclusividade e resolutividade, a fim de aprimorar os registros sistêmicos acerca desses elementos, em conformidade com os arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de siglas e abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
OGU	Ouvidoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
UFR	Universidade Federal de Rondonópolis
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UFR	Universidade Federal de Rondonópolis
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO	8
ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADO DOS EXAMES.....	12
1. Pontos para aprimoramento.....	12
1.1. Inexistência de normativos específicos que regulamentam as atividades de ouvidoria no âmbito da entidade	12
1.2. Ausência de elaboração de relatórios com informações estratégicas que subsidiem a gestão da entidade	13
1.3. Página da Ouvidoria, no site da UFR, está desatualizada e não consta todas as informações requeridas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.....	14
1.4. Índice relevante de respostas fora do prazo (13%)	15
1.5. Ausência de conteúdo mínimo nas respostas	15
1.6. Reiterada inadequação do procedimento de proteção dos dados de denunciante.	16
1.7. Carência da adequada diligência no tratamento de denúncias/comunicações ..	18
1.8. Reiterada transcrição das respostas das áreas técnicas, sem simplificação de texto.....	18
1.9. Alto índice de inconsistência na alimentação da resolutividade das manifestações.....	19
RECOMENDAÇÕES.....	20
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES.....	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	39
Apêndice D	44

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 das atividades de ouvidoria, que consiste no exame independente e objetivo que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e a sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO

O objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria

Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; e (iii) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da Universidade Federal de Rondonópolis perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – 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 9.492/2018 – 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 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes 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;
4. Portaria CGU nº 581, de 09 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, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Apesar de revogada, abarcou parte do período avaliado.
5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – 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, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para a avaliação das atividades de ouvidoria dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Universidade Federal de Rondonópolis, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foram analisadas as 99 (noventa e nove) manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da Universidade Federal de Rondonópolis, no período de 01/05/2023 a 30/04/2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Universidade Federal de Rondonópolis é responsável por *“Promover excelência em ensino, pesquisa e extensão, por meio de ações e políticas que incentivem a criatividade, a inovação, a internacionalização, a sustentabilidade e o respeito pelos biomas, privilegiando a formação de profissionais qualificados, éticos e aptos a adaptarem-se às necessidades da sociedade voltadas à construção e à manutenção da democracia e da justiça social.”*

A Ouvidoria da UFR foi formalmente instituída pela Resolução CONSUNI/UFR nº 49, de 23 de fevereiro de 2022.

A estrutura organizacional da Ouvidoria da UFR, ligada à Reitoria da entidade, Órgão da Administração Central, é composta pelo cargo de Ouvidor(a), que tem por atribuições:

- I. receber, examinar e encaminhar as manifestações referentes a procedimentos de pessoas, unidades e/ou setores da Universidade Federal de Rondonópolis, bem como as solicitações de Acesso à Informação, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II. responder pelo Serviço de Informação ao Cidadão;
- III. responder pelo processo de execução da transparência ativa, garantindo que a Universidade Federal de Rondonópolis atenda aos requisitos mínimos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV. coordenar as ações referentes ao acesso à informação no âmbito da Universidade Federal de Rondonópolis;
- V. resguardar o sigilo sobre o teor da manifestação, da providência adotada, bem como da identidade do usuário ou autor da manifestação e elementos que possibilitem sua identificação em consonância com o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- VI. sugerir soluções, oferecer informações gerenciais e recomendações aos dirigentes das áreas administrativas, visando ao aprimoramento das ações institucionais;
- VII. realizar, no âmbito de suas competências, análise prévia da necessidade de apurar reclamações e denúncias, para posterior encaminhamento ao setor responsável pelos procedimentos de apuração;
- VIII. acompanhar as providências solicitadas e efetivamente adotadas pelas unidades administrativas e acadêmicas, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- IX. atuar de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal de Rondonópolis;
- X. realizar a gestão do sistema Fala.BR;
- XI. fazer a divulgação constante dos trabalhos realizados pela Ouvidoria;
- XII. emitir relatórios trimestrais e anuais; e
- XIII. elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis estão dispostos no Apêndice A, deste relatório.

RESULTADO DOS EXAMES

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

1. Pontos para aprimoramento

Foram identificadas algumas oportunidades de melhoria nas atividades de ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis durante as análises realizadas neste trabalho.

Para facilitar o entendimento, os achados a seguir estão organizados em blocos, sendo:

- Achados relacionados à resposta da entidade ao Questionário de Avaliação;
- Achados relativos às informações contidas em transparência ativa; e
- Achados relacionados aos resultados da análise das manifestações.

ACHADOS RELACIONADOS À RESPOSTA DA ENTIDADE AO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO:

1.1. Inexistência de normativos específicos que regulamentam as atividades de ouvidoria no âmbito da entidade

Em resposta ao questionário de avaliação, o titular da UA apresentou as seguintes informações sobre a existência de normativos específicos para regulamentação das atividades de Ouvidoria no âmbito da entidade:

“No regimento interno da reitoria RESOLUÇÃO CONSUNI - UFR/UFR Nº 105, DE 17 de junho de 2024 vem definindo algumas atribuições da ouvidoria (Anexo 1). O regimento interno da Ouvidoria foi enviado para apreciação do CONSUNI da UFR.”

Entretanto, o Regimento Interno não trata sobre o recebimento ou tratamento das manifestações de Ouvidoria, atribuindo apenas competências ao Ouvidor, como receber, examinar e encaminhar as manifestações; responder pelo Serviço de Informação ao Cidadão; responder pelo processo de execução da transparência ativa; sugerir soluções, oferecer informações gerenciais e recomendações aos dirigentes das áreas administrativas; realizar, no âmbito de suas competências, análise prévia da necessidade de apurar reclamações e denúncias; emitir relatórios trimestrais e anuais.

Vale destacar que, dentre as competências do Ouvidor previstas no mencionado Regimento, está a Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria, o qual ainda não foi publicado.

Desse modo, não existem critérios formalizados para o encaminhamento de denúncias às diferentes áreas da Instituição.

A normatização dos fluxos internos é importante, pois vai ao encontro das diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, conforme art. 42, da Portaria CGU nº 581/2021, e art. 21, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019

bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º). Além disso, a edição de normativo que trate dos fluxos de tratamento das manifestações pode trazer benefícios para atividades da unidade, como a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da unidade durante o processo; e
- descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

A elaboração de um normativo que estabeleça os fluxos internos é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de denúncias e comunicações de irregularidades, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Dessa forma, a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

1.2. Ausência de elaboração de relatórios com informações estratégicas que subsidiem a gestão da entidade

A elaboração de relatórios com informações estratégicas pela ouvidoria é essencial para fornecer informações aos gestores, auxiliando na tomada de decisões baseadas em dados sobre a satisfação e as necessidades do público. Esses relatórios trazem informações sobre denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de simplificação e elogios, revelando padrões de qualidade e pontos críticos nos serviços prestados. Com eles, é possível identificar áreas de melhoria, antecipar problemas e aperfeiçoar processos internos, sempre com foco na experiência do usuário e no cumprimento da missão do órgão.

Contudo, ao ser perguntada sobre a apresentação de informações estratégicas sobre manifestações de ouvidoria, a unidade respondeu negativamente. Além disso, não há no site a publicação de quaisquer relatórios de ouvidoria.

Assim, a unidade deixa de atender o disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, bem como aos arts. 51 e seguintes da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 60 e seguintes da

Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que tratam da necessidade de produção de relatórios e informações estratégicas pelas unidades.

Além disso, ao deixar de produzir a informação, a unidade, consequentemente, falha com o dever de transparência, uma vez que a publicação do relatório de gestão no sítio da entidade é obrigação prevista no art. 15, Parágrafo Único, II, da Lei nº 13.460/2017, no art. 52, da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Desse modo, a fim de otimizar as entregas da Ouvidoria à gestão, é necessário que a Ouvidoria apresente informações estratégicas sobre manifestações recebidas, formalizando relatórios, bem como produzindo o Relatório de Gestão, obrigatório por lei.

ACHADOS RELATIVOS À ANÁLISE DO SÍTIO ELETRÔNICO DA ENTIDADE, BEM COMO DAS INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS PELO PAINEL *RESOLVEU?*:

1.3. Página da Ouvidoria, no site da UFR, está desatualizada e não consta todas as informações requeridas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

A equipe de avaliação realizou consulta ao portal da entidade¹, de modo que pôde identificar a ausência de informações essenciais que deveriam estar publicadas em transparência ativa.

O art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, já trazia várias obrigações quanto às informações que devem constar em transparência ativa no portal da entidade. No mesmo sentido, o art. 71, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, aduz que as unidades setoriais do SisOuv precisam exibir no portal do órgão ou entidade:

- 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.

Entretanto, em análise ao portal da entidade, verificou-se que ele não possui botão de acesso direto à Plataforma (página inicial), bem como a seção Ouvidoria não apresenta informações básicas, como o endereço e horário para atendimento presencial, os dados e o currículo do Ouvidor e o link para acesso ao Painel *Resolveu?*, dentre outros.

¹ Consulta realizada em 05/09/2024.

Dessa forma, a melhoria das informações em transparência é medida urgente e necessária para o bom atendimento da comunidade de usuários atendidos pela Universidade.

1.4. Índice relevante de respostas fora do prazo (13%)

O cumprimento dos prazos de resposta nas manifestações dos usuários é assegurado pelo art. 5º, VI, da Lei nº 13.460/2017, sendo essencial para assegurar transparência, eficiência, e respeito no serviço público, promovendo a confiança da população nas instituições.

O art. 16, da Lei nº 13.460/2017, estabelece que a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário no prazo de 30 dias, prorrogável, justificadamente, por igual período. Do mesmo modo, o art. 18, do Decreto Federal nº 9.492/2018, que regulamenta o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o art. 12, §2ª da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelecem o mesmo prazo para resposta às manifestações.

Entretanto, conforme pesquisa realizada no Painel *Resolveu?*, relacionada ao período de avaliação, a unidade apresenta um índice de 13% de respostas fora do prazo, um número considerado significativo.

O respeito aos prazos reflete diretamente no compromisso da instituição com a transparência e a prestação de serviços de qualidade. A ausência de respostas ou atrasos prejudica essa relação e pode indicar falta de organização ou de priorização de demandas, o que impacta negativamente a imagem institucional. Assim, manter os prazos contribui para uma ouvidoria mais eficiente e confiável, incentivando a participação social e fortalecendo a gestão pública.

ACHADOS RELATIVOS AOS RESULTADOS DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES:

1.5. Ausência de conteúdo mínimo nas respostas

Na oportunidade da análise do censo de manifestações, foram identificados casos em que as respostas não compreendem o conteúdo mínimo exigido pelo art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 29, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Conforme os mencionados artigos, na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão como 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.

As respostas da ouvidoria precisam conter informações essenciais adequadas a garantir que sejam compreensíveis, úteis e informativas aos usuários. Esse conteúdo mínimo assegura que o cidadão receba uma resposta clara e objetiva, que realmente esclareça suas dúvidas ou trate de suas demandas, oferecendo transparência e confiança no serviço público.

Nesse sentido, é essencial que a unidade de ouvidoria se atente ao conteúdo mínimo para cada modalidade de manifestação.

1.6. Reiterada inadequação do procedimento de proteção dos dados de denunciante

No censo de manifestações analisadas, constatou-se situações em que os dados do denunciante não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. De acordo com o art. 31, da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 39, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, desde o recebimento da denúncia, devem ser adotadas as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

O conceito de pseudonimização de dados é explicado pelo §4º do art. 13, da Lei nº 13.709/2019, que revela:

Art. 13. (...)

§ 4º Para os efeitos deste artigo, a pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro

No que se refere ao tratamento dos dados dos denunciantes, assim dispõe o 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.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 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 e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 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.

Art. 7º O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no **caput**, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Vale destacar que o procedimento de pseudonimização de dados é explicado pelo art. 34 e seguintes da Portaria CGU nº 581/2021, e pelo art. 42 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que preveem:

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.

Percebe-se que a proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, mesmo quando se tratar de comunicação. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

Cabe ressaltar que a ouvidoria deve pseudonimizar a denúncia antes de encaminhá-la para o órgão de apuração. Além disso, o compartilhamento das informações relativas à identidade do denunciante com outros órgãos ou entidades, mesmo que seja um órgão de apuração, deve ser realizado mediante requisição, conforme previsto no art. 7º do Decreto nº 10.153/2019.

1.7. Carência da adequada diligência no tratamento de denúncias/comunicações

A análise do censo permitiu identificar que o relevante índice de 24,24% das manifestações não contou com a adequada diligência no tratamento da denúncia/comunicação.

Para além dos casos de não pseudonimização, ocorreram eventos importantes, como a reatividade/imparcialidade da ouvidoria ao registrar, na resposta, que o denunciante não apresentou autorização judicial para gravação ambiental, o que, segundo a ouvidoria, poderia caracterizar crime.

Ações como a citada possuem alto potencial de prejudicar a confiabilidade da entidade e intimidar o usuário, desestimulando o exercício do controle social, que é um dos fundamentos de existência das ouvidorias.

Nesse sentido, cabe destacar que a unidade deve, conforme o art. 4º, da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, observar os princípios da Lei nº 13.460/2017, bem como as seguintes diretrizes:

- I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II - colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e
- IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações.

Além disso, em outra ocasião, ao receber uma denúncia sobre um serviço terceirizado no âmbito do campus, a entidade se ateve a buscar respostas junto ao terceiro, deixando de verificar ou adotar medidas em relação à eventual necessidade de acompanhamento ou fiscalização interna sobre os fatos ocorridos.

Nesse sentido, a conduta da Unidade setorial fere o Parágrafo Único do art. 22, do Decreto nº 9.492/2018, que prevê que a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Desse modo, a diligência no tratamento das manifestações envolve desde a utilização adequada da linguagem até a adequada tramitação das manifestações pelos órgãos internos e concessão de resposta conclusiva que represente a realidade do que foi realizado internamente para a solução da problemática apresentada pelo usuário.

1.8. Reiterada transcrição das respostas das áreas técnicas, sem simplificação de texto

A avaliação do tratamento de manifestações do censo permitiu observar que a unidade, reiteradamente, promove apenas o envio da resposta da área técnica ao usuário. Contudo, a linguagem técnica por vezes é inacessível ao usuário.

Essa conduta fere o direito básico do usuário, previsto no art. 5º, XIV, da Lei nº 13.460/2017, que prevê a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões ou estrangeirismos.

Ademais, tal procedimento também ofende o art. 18, da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 28, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que exigem que as unidades do SisOuv se comuniquem com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando a:

- I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
- II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Desse modo, sugere-se que a unidade de Ouvidoria, ao remeter a resposta conclusiva, passe a realizar a simplificação de texto das respostas enviadas pelas áreas técnicas, a fim de tornar o conteúdo mais acessível ao usuário, facilitando a compreensão para pessoas com diferentes níveis de letramento.

1.9. Alto índice de inconsistência na alimentação da resolutividade das manifestações

No censo das manifestações analisadas percebeu-se que em 17 casos a Ouvidoria informou equivocadamente a resolutividade no sistema.

Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, corroborado pelos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, previa:

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.

§ 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.

Já o art. 29, Parágrafo único, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, aduz:

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:

- I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Compreende-se que nem sempre o acompanhamento da manifestação termina com o envio da resposta conclusiva. Cabe à ouvidoria manter o acompanhamento da análise da manifestação na respectiva área técnica, de modo que o registro da resolutividade ocorra apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas.

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como “solucionado” demandas ainda pendentes. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar a manifestação como concluída no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para que possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis:

- I. formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, procedimentos de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da UFR, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso, conforme arts. 21, 50 e 62, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. produzir, anualmente, o Relatório de Gestão da unidade, em conformidade com os art. 60 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e dar publicidade a ele, conforme determinação do art. 15, Parágrafo Único, II, da Lei nº 13.460/2017 e do art. 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. atualizar, monitorar e manter atualizadas as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. garantir a tempestividade das respostas aos usuários, de modo a não configurar descumprimento ao prazo legal, bem como adotar o

procedimento de prorrogação de prazo no sistema, quando for o caso, em conformidade com o art. 16, da Lei nº 13.460/2017, art. 18, do Decreto nº 9.492/2018 e art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- V. adoção do conteúdo mínimo para respostas, conforme previsto no art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. adequar os procedimentos internos para que haja a correta restrição de acesso aos dados identificadores dos denunciantes, por meio do procedimento de pseudonimização previsto no art. 13, § 4º, da Lei nº 13.709/2018, conforme determinação do Decreto nº 10.153/2019, bem como de acordo com os procedimentos previstos nos arts. 42 e 43, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas para atuação técnica, empática e imparcial, em conformidade com o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como para a adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas;
- VIII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas sobre a diferença e aplicabilidade dos conceitos de conclusividade e resolutividade, a fim de aprimorar os registros sistêmicos acerca desses elementos, em conformidade com os arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações concluídas do período de 01/05/2023 a 30/04/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis, de um modo geral, apresenta uma gestão de processos em desenvolvimento, atinentes às suas competências, se comparado às determinações da

Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela, atualmente vigente, Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Com isso, demonstramos as oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de adequar a transparência através do ajuste do sítio institucional, rever os procedimentos de proteção de dados de denunciante, aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, consequentemente, elevar o nível de confiança e de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações dos usuários; (ii) que as atividades de ouvidoria possam servir de insumo à gestão, a fim de melhorar as entregas aos usuários; (iii) aprimoramento do controle social e da transparência da atuação da unidade e do órgão; e (iv) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Ouvidoria

As informações da Unidade setorial a seguir foram coletadas durante a etapa da interlocução e solicitações de informações.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	Lei Federal nº 13.637, de 20 de março de 2018
E-mail da Ouvidoria	ouvidoria@ufr.edu.br
Página na Internet	https://ufr.edu.br/ https://ufr.edu.br/ouvidoriaufr/
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, e e-mail.
Endereço	Av. dos Estudantes, 5055 - Cidade Universitária, Rondonópolis - MT
Telefone	(66) 3410-4172
Ouvidor	Diogo Barbosa da Silva

Fonte: informações do site da entidade.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis foi formalmente criada em 23 de fevereiro de 2022, por meio da Resolução CONSUNI nº 49, e reafirmada, posteriormente, pela Resolução CONSUNI nº 96, de 26 de março de 2024, que instituiu a estrutura organizacional da Universidade Federal de Rondonópolis.

Atua como Unidade de controle social e no cumprimento de suas atribuições, conforme disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, quanto à recepção e tratamento às manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação), registradas por usuários externos (público em geral) e internos (servidores e colaboradores).

Atua, ainda, na coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de forma a contribuir com a correta aplicação da Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de novembro de 2011, por meio do tratamento aos pedidos de acesso à informação.

A estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal de Rondonópolis, ligada ao Gabinete da Reitoria, é composta pelo cargo de Ouvidor e tem por atribuições:

Art. 19. São atribuições do Ouvidor:

I - receber, examinar e encaminhar as manifestações referentes a procedimentos de pessoas, unidades e/ou setores da Universidade Federal de Rondonópolis, bem como as solicitações de Acesso à Informação, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - responder pelo Serviço de Informação ao Cidadão;

III - responder pelo processo de execução da transparência ativa, garantindo que a Universidade Federal de Rondonópolis atenda aos requisitos mínimos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - coordenar as ações referentes ao acesso à informação no âmbito da Universidade Federal de Rondonópolis;

V - resguardar o sigilo sobre o teor da manifestação, da providência adotada, bem como da identidade do usuário ou autor da manifestação e elementos que possibilitem sua identificação em consonância com o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

VI - sugerir soluções, oferecer informações gerenciais e recomendações aos dirigentes das áreas administrativas, visando ao aprimoramento das ações institucionais;

VII - realizar, no âmbito de suas competências, análise prévia da necessidade de apurar reclamações e denúncias, para posterior encaminhamento ao setor responsável pelos procedimentos de apuração;

VIII - acompanhar as providências solicitadas e efetivamente adotadas pelas unidades administrativas e acadêmicas, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

IX - atuar de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Universidade Federal de Rondonópolis;

X - realizar a gestão do sistema Fala.BR;

XI - fazer a divulgação constante dos trabalhos realizados pela Ouvidoria;

XII - emitir relatórios trimestrais e anuais; e

XIII - elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

Em atendimento Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação do Ouvidor foi submetida à CGU, e aprovada, conforme consta do Ofício nº 4364/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 05/04/2024. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.4 Normativos Internos

- RESOLUÇÃO CONSUNI - UFR/UFR Nº 105, DE 17 DE JUNHO DE 2024 - Dispõe sobre o Regimento Interno da Reitoria da Universidade Federal de Rondonópolis.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Estrutura física (instalações): atualmente a Ouvidoria possui sala própria no Bloco D “Bloco da Enfermagem”, com telefone, computador e estrutura para atendimento presencial.

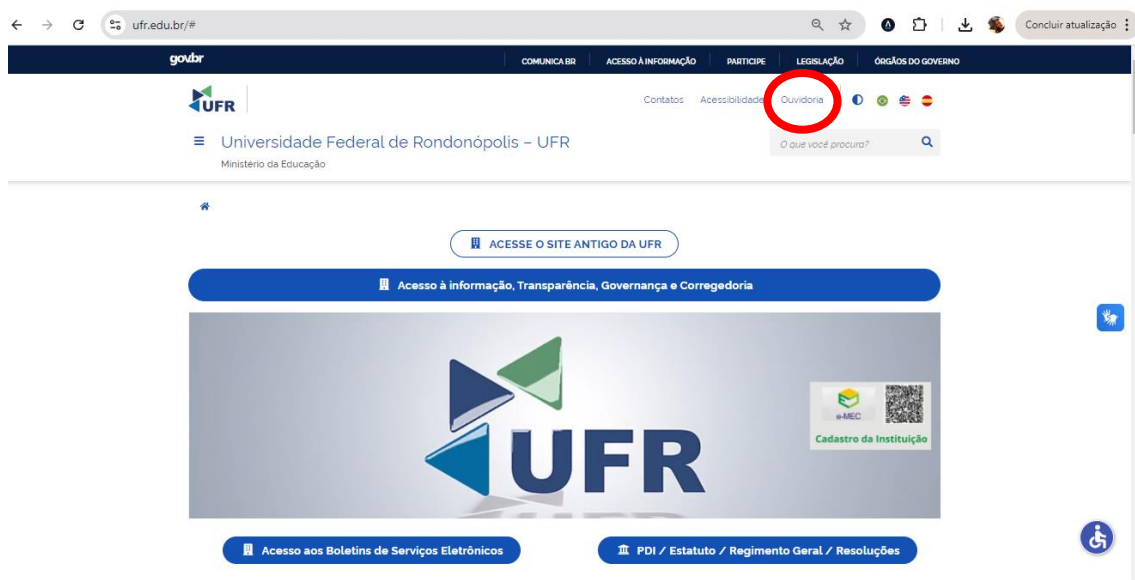
Os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão são considerados suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, na forma em que está estruturada atualmente.

A.6 Canais de Atendimento

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Fala.BR, como principal canal disponibilizado ao cidadão para o registro de suas demandas. Além disso, disponibiliza canal de comunicação por telefone e atendimento presencial, sendo que as manifestações recepcionadas por canais diversos são, posteriormente, registradas na Plataforma.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da UFR consta o ícone da Ouvidoria.



Fonte: Consulta feita em 05/09/2024.

A página da Ouvidoria (<https://ufr.edu.br/ouvidoriaufr/>) contém informações sobre:

- i. Apresentação da Ouvidoria;
- ii. Como criar uma manifestação;
- iii. Manifestações anônimas;

- iv. Tipos de manifestações recebidas;
- v. Procedimento de registro de manifestação;
- vi. Contato da ouvidoria da UFR.

O sítio eletrônico da ouvidoria não atende integralmente às obrigações previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no que se refere às informações sobre a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv; b) o endereço 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.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para registro e encaminhamento interno das manifestações e demandas da unidade. Em algumas situações a UFR utiliza-se do SEI, por meio do qual realiza tarjamento de informações passíveis de restrição de acesso.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Todas as manifestações recepcionadas na Plataforma Fala.BR são analisadas pelo próprio ouvidor, uma vez que ele é o único servidor da Ouvidoria.

Logo, a ouvidoria recebe a manifestação faz o tratamento inicial e encaminha, via Fala.BR, para o setor competente se pronunciar. O setor competente responde, a ouvidoria analisa a resposta e prepara a resposta conclusiva para o manifestante.

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo do órgão.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade 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 contribui para a organização de 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”.

Na ocasião da resposta ao questionário de avaliação de ouvidoria, a entidade avaliada informou que ainda não possui a sua Carta de Serviços.

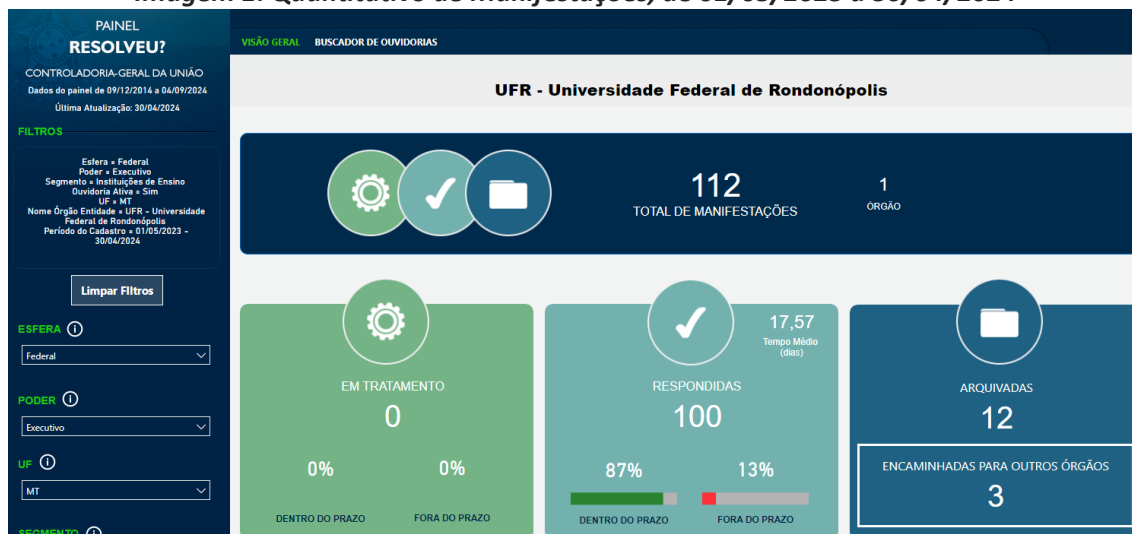
A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a o órgão e o período de 01/05/2023 a 30/04/2024².

A) Quantitativo Geral:

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/05/2023 a 30/04/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 112 manifestações via Fala.BR, dentre as quais 100 respondidas e 12 arquivadas. Além disso, a entidade teve 3 manifestações encaminhadas a outros órgãos.

De todas as manifestações respondidas, 87% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 17,57 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período. Entretanto, o índice de 13% de respostas fora do prazo é considerado um desvio relevante.

² A consulta foi realizada em 05/09/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

B) Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologias, de 01/05/2023 a 30/04/2024



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painei Resolveu?.

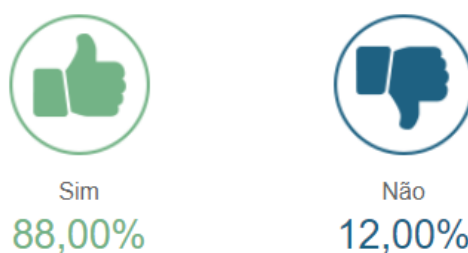
O Painei *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondida pela ouvidoria, correspondendo a 41% do total, seguido da Denúncia, que representou 34% e Reclamação, com 18% das manifestações respondidas.

C) Resolutividade da demanda:

Imagem 3: Resolutividade da demanda, de 01/05/2023 a 30/04/2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painei Resolveu?.

A resolutividade indicada pela Ouvidoria é alta. Entretanto, na análise das manifestações concluídas pudemos observar que a aferição de resolutividade precisa ser aprimorada para representar melhor a realidade da entidade.

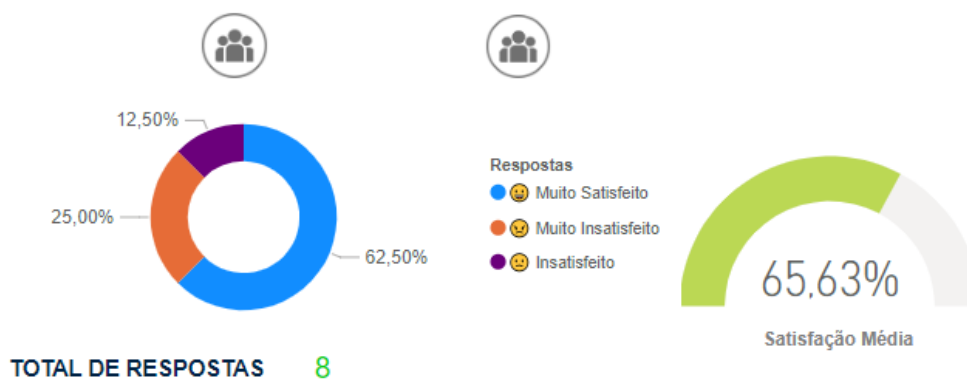
D) Satisfação com a resposta:

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado

pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 62,50% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 25% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento e 12,50% demonstraram estar “insatisfeitos”.

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/05/2023 a 30/04/2024

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

As avaliações de Ouvidoria realizadas pela CGU, em geral, são feitas a partir de amostra. O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

Entretanto, no caso específico da UFR a quantidade usualmente contida na amostra comportou o universo integral das manifestações cadastradas e concluídas no período de avaliação. Desse modo, no caso em análise, tratou-se de um censo ao invés de uma amostra (99 manifestações).

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo de manifestações foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação da realidade.

B.1 Metodologia para obtenção do rol de manifestações analisadas

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/05/2023 a 30/04/2024, que totalizaram 112 manifestações. Entretanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, foram reservadas 99 manifestações, que refletem o universo das manifestações com resposta conclusiva. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados do universo

Tipo de Manifestação	Quantidade	Proporção no universo total
Comunicação	13	13,14%
Denúncia	20	20,20%
Elogio	1	1,01%
Reclamação	18	18,18%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	41	41,41%
Sugestão	6	6,06%
Soma	99	100,00%

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

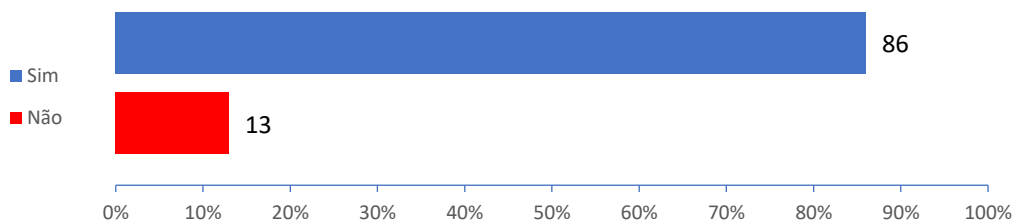
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, no art. 12 inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública 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, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 18 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 a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise do Censo

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

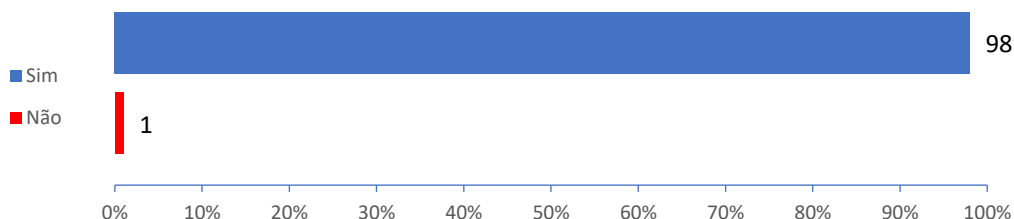


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 86 das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

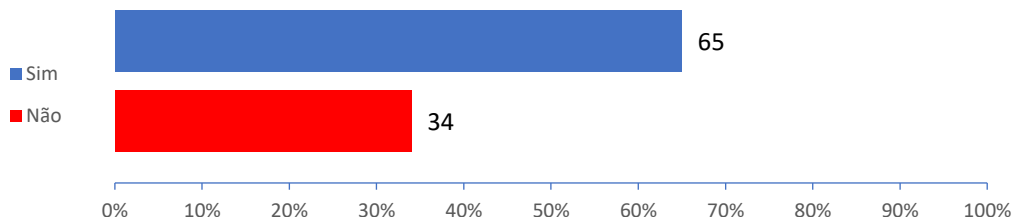


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 99 manifestações nas quais a pergunta se aplica, apenas uma foi classificada incorretamente.

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

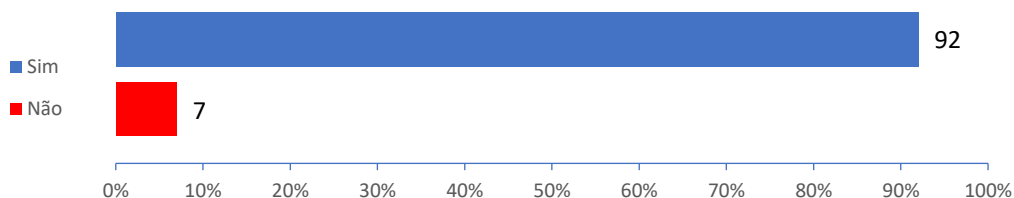
Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que, das 99 manifestações, 65 foram classificadas corretamente e 34 incorretamente. Entretanto, observamos que as classificações incorretas se deveram ao fato de terem sido tratados pedidos de acesso à informação como manifestação de ouvidoria da tipologia solicitação.

Contudo, ao resgatar o histórico do Fala.BR da entidade, verificamos que o Módulo de Acesso à Informação só foi habilitado, pela CGU, para a UFR, em 20/03/2024. Desse modo, não havendo a tipologia adequada não era possível ao usuário selecionar

a modalidade correta, nem tampouco à Ouvidoria promover a reclassificação, o que corroborou para os números apresentados, motivo pelo qual essa realidade deixa de ser apontada como achado para fins desse relatório.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

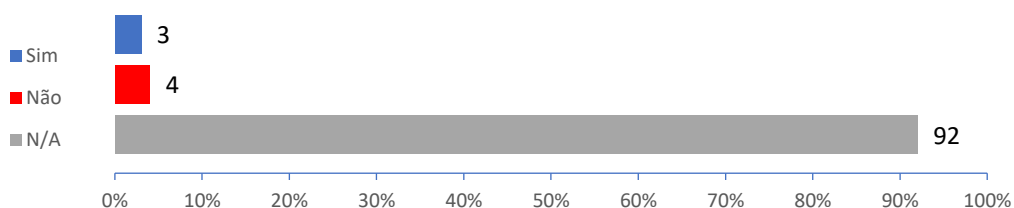


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 7 manifestações foram consideradas sem clareza e objetividade.

Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

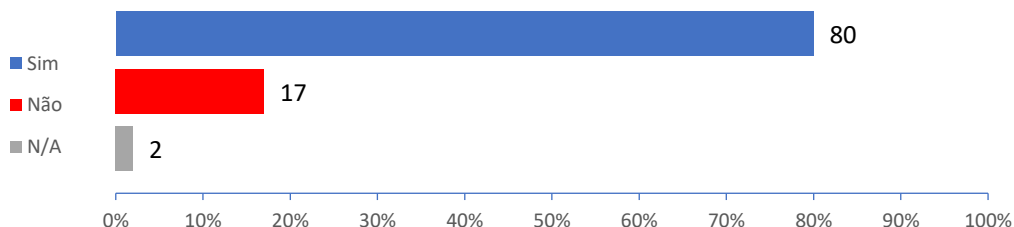


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 4 situações a ouvidoria deixou de responder corretamente que a demanda não era de sua competência e/ou deixou de informar o órgão responsável pelo tema. Em outras 3 circunstâncias a Ouvidoria concedeu as informações adequadas. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 6: Análise da Resolutividade - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?

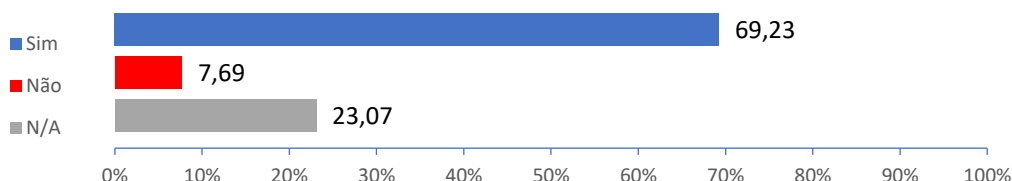


Fonte: elaboração própria.

No que se refere à resolutividade, verificou-se que em 17 ocasiões a Ouvidoria equivocou-se em relação aos registros pertinentes. Entretanto, na maioria das vezes (80 ocasiões) o registro se demonstrou adequado.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

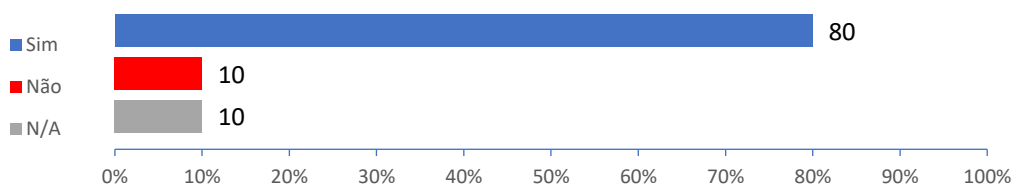


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 13 comunicações presentes no censo, 9 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, o que representa 69,23% das manifestações dessa tipologia. Apenas uma manifestação não atendeu a esse critério, o que representa 7,69%. O que se refere às demais manifestações entendeu-se pela inaplicabilidade da providência.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

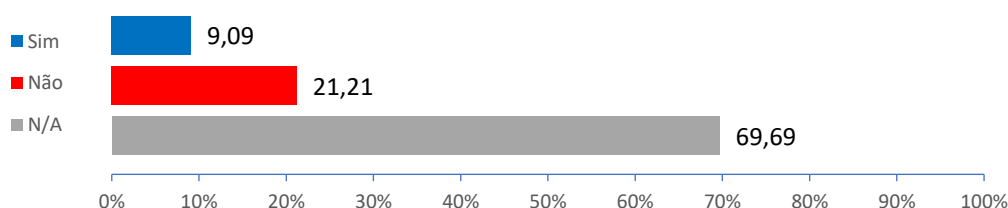


Fonte: elaboração própria.

Das 20 denúncias analisadas, 16 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, o que representa 80% das manifestações dessa tipologia. Apenas duas manifestações não atenderam a esse critério, o que representa 10%. No que se refere às demais manifestações entendeu-se pela inaplicabilidade da providência.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



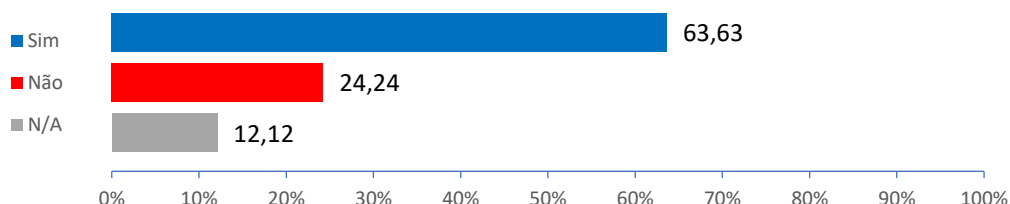
Fonte: elaboração própria.

A análise do censo identificou que, dentre as 33 manifestações classificadas como comunicação e denúncia, apenas em 9,09% dos casos houve a adequada

pseudonimização. Em 21,21% dos casos não houve pseudonimização dos dados do denunciante/comunicante. Em 69,69% dos casos a medida não era aplicável.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

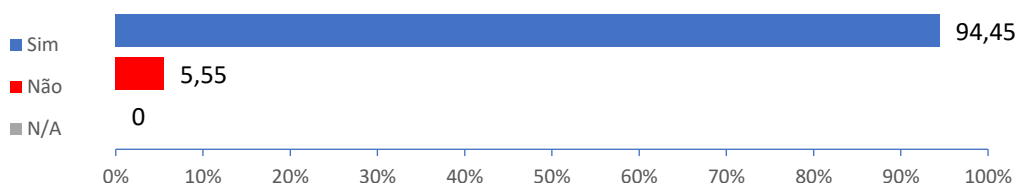


Fonte: elaboração própria.

No mesmo caminho, verificou-se que, dentre as 33 comunicações e denúncias, 8 não apresentaram a diligência necessária ao tratamento da manifestação. Ademais, 21 manifestações foram diligentemente tratadas e em 4 casos o critério não se demonstrou aplicável.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

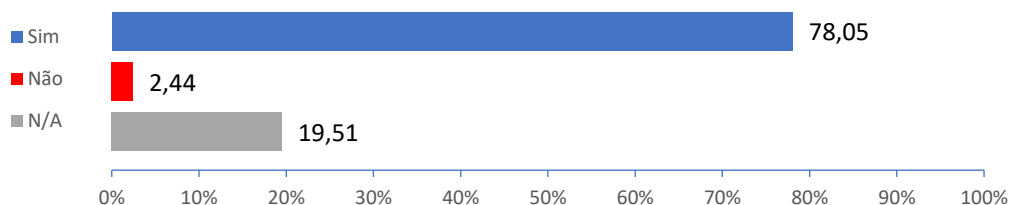


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 94,45% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. Apenas em um caso o encaminhamento não se demonstrou adequado.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



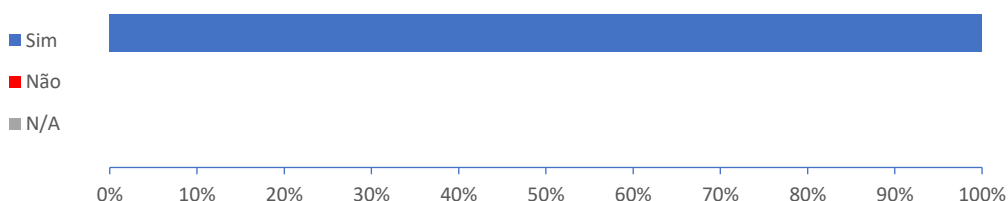
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações classificadas como solicitação de providências, observa-se que, das 41 solicitações, 78,05% foram analisadas corretamente. Apenas 2,44% (1 manifestação) não foi adequadamente conduzida.

Vale destacar que em 18,51% dos casos (8 manifestações) a medida não era aplicável, uma vez que se tratavam de pedidos de acesso à informação. Sobre esse aspecto, convém lembrar que o módulo de Acesso à Informação da UFR só foi habilitado em 20/03/2024, o que contribuiu para esse resultado.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

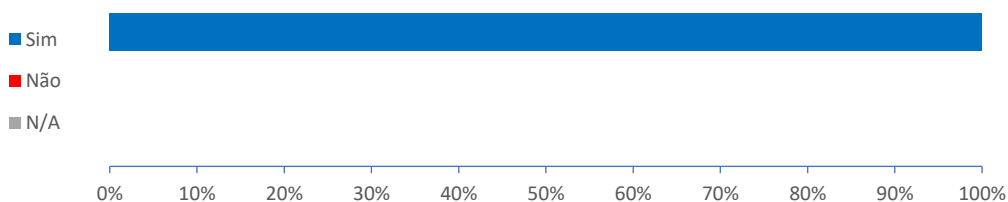


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, 100% das manifestações informaram acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

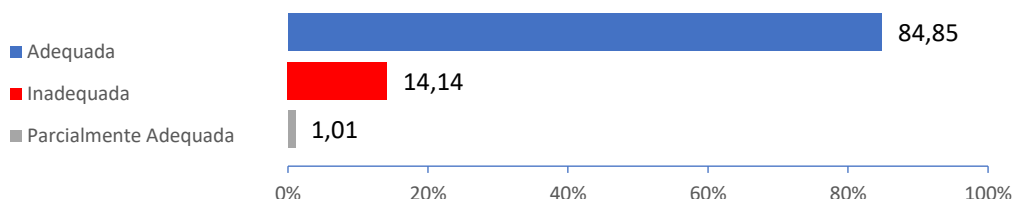
No que tange aos elogios, a manifestação recebida foi devidamente encaminhada para conhecimento do responsável.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento do mérito dado pela Ouvidoria para as manifestações do censo, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 99 manifestações analisadas, verifica-se que 84 foram consideradas adequadas. Todavia, 1 foi considerada parcialmente adequada e 14 foram consideradas inadequadas. Os percentuais ficaram assim distribuídos:

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere:

- i) Conteúdo mínimo da resposta, conforme art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- ii) Proteção dos dados de denunciante e melhor diligência no tratamento de denúncias/comunicações;
- iii) Adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas;
- iv) Adequada alimentação da resolutividade das manifestações;

Finalmente, a lista das 99 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não se tratando a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta unicamente possível e correto.

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da unidade avaliada

A versão preliminar do Relatório de Avaliação foi encaminhada à Unidade, por meio do Ofício nº 166/2025/NAOP-MT/MATO GROSSO/CGU, de 06/01/2025, a fim de que ela pudesse se manifestar formalmente quanto aos Achados/ Recomendações.

A UFR formalizou sua resposta por meio do Ofício nº 3/2025/DG/REITORIA/UFR, de 07/01/2025, informando, em síntese:

- No período avaliado, a UFR ainda não possuía um setor de ouvidoria formalmente instituído conforme os parâmetros normativos exigidos, sendo que suas manifestações eram tratadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso;
- Em março de 2024 houve a liberação e contratação dos primeiros técnicos após emancipação da UFR. Em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes;
- Que a UFR já editou Resolução CONSUNI/UFR nº 125, de 26 de setembro de 2024, estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria, organizando suas atividades de acordo com as diretrizes legais. Informamos, ainda, que os fluxos de processos e atendimentos da Ouvidoria já se encontram devidamente divulgados na página oficial da UFR, promovendo transparência e acessibilidade aos usuários;
- Que a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário está em curso, sendo desenvolvida em colaboração com diversos setores da UFR, para assegurar uma visão abrangente e integrada dos serviços oferecidos pela instituição.

Nesse sentido, a reavaliação dos achados contidos no Relatório Preliminar, a partir da resposta da unidade, estão a seguir apresentados:

Inexistência de normativos específicos que regulamentam as atividades de ouvidoria no âmbito da entidade

Recomendação: Formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, procedimentos de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da UFR, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso, conforme arts. 21, 50 e 62, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: A UFR já editou Resolução CONSUNI/UFR nº 125, de 26 de setembro de 2024, estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria, organizando suas atividades de acordo com as diretrizes legais. Informamos, ainda, que os fluxos de processos e atendimentos da Ouvidoria já se encontram devidamente divulgados na página oficial da UFR, promovendo transparência e acessibilidade aos usuários.

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: A Resolução CONSUNI/UFR nº 125 sem dúvidas representa um avanço importante para a unidade. Entretanto, a entidade não demonstrou a existência de normativos que abordem fluxos

de trabalho das atividades de ouvidoria. Corroborando com isso, em nova pesquisa no sítio da Ouvidoria no site da entidade ([Universidade Federal de Rondonópolis – UFR - Ouvidoria](#)) não foram identificados quaisquer fluxos ou normativos internos publicados. Nesse sentido, vale destacar que o art. 37 da Resolução CONSUNI/UFR nº 125 aduz que *Cabe à Ouvidoria editar normas complementares necessárias à implementação do disposto nesta resolução*, o que se demonstra fundamental para definir procedimentos internos que viabilizem o tramite e concessão de respostas em conformidade com a legislação.

Falta de atuação da ouvidoria, em coordenação com as demais unidades da entidade, na elaboração da Carta de Serviços ao Usuários da UFR, em conformidade com o art. 65, da Portaria Normativa CGU nº 116/ 2024

Recomendação: Atuar, em coordenação com as demais unidades da entidade na elaboração da Carta de Serviços ao Usuários da UFR, em conformidade com o art. 65, da Portaria Normativa CGU nº 116/ 2024.

Resposta da Unidade: A elaboração da Carta de Serviços ao Usuário está em curso.

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Esse achado foi suprimido da versão Final do Relatório uma vez que o conteúdo nele abordado encontra-se com a exigibilidade suspensa em vista da proposta de alteração do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe entre outros, da instituição da Carta de Serviços ao Usuário.

Ausência de elaboração de relatórios com informações estratégicas que subsidiem a gestão da entidade

Recomendação: Produzir, anualmente, o Relatório de Gestão da unidade, em conformidade com os art. 60 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e dar publicidade a ele, conforme determinação do art. 15, Parágrafo Único, II, da Lei nº 13.460/2017 e do art. 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Página da Ouvidoria, no site da UFR, está desatualizada e não consta todas as informações requeridas pelo art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Recomendação: Atualizar, monitorar e manter atualizadas as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: Que os fluxos de processos e atendimentos da Ouvidoria já se encontram devidamente divulgados na página oficial da UFR, promovendo transparência e acessibilidade aos usuários.

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Em nova consulta ao site da entidade verificou-se a ausência dos requisitos mínimos, como os relatórios de gestão de ouvidoria, o link de acesso ao painel de Ouvidoria, o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria e as normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. Desse modo, os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Índice relevante de respostas fora do prazo (13%)

Recomendação: Garantir a tempestividade das respostas aos usuários, de modo a não configurar descumprimento ao prazo legal, bem como adotar o procedimento de prorrogação de prazo no sistema, quando for o caso, em conformidade com o art. 16, da Lei nº 13.460/2017, art. 18, do Decreto nº 9.492/2018 e art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Ausência de conteúdo mínimo nas respostas

Recomendação: Adoção do conteúdo mínimo para respostas, conforme previsto no art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Reiterada inadequação do procedimento de proteção dos dados de denunciante

Recomendação: Adequar os procedimentos internos para que haja a correta restrição de acesso aos dados identificadores dos denunciante, por meio do procedimento de pseudonimização previsto no art. 13, § 4º, da Lei nº 13.709/2018, bem como, de acordo com os procedimentos previstos nos arts. 42 e 43, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Carência da adequada diligência no tratamento de denúncias/comunicações

Recomendação: Participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas para atuação técnica, empática e imparcial, em conformidade com o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como para a adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Reiterada transcrição das respostas das áreas técnicas, sem simplificação de texto

Recomendação: Participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas para atuação técnica, empática e imparcial, em conformidade com o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como para a adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas.

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

Alto índice de inconsistência na alimentação da resolatividade das manifestações

Recomendação: Participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas sobre a diferença e aplicabilidade dos conceitos de conclusividade e resolatividade, a fim de aprimorar os registros sistêmicos acerca desses elementos, em conformidade com os arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

Resposta da Unidade: Informa que somente em 8 de abril de 2024 foi nomeado o atual ouvidor e desde então têm sido adotadas diversas providências para adequar a instituição às normas e legislações vigentes (antes a ouvidoria da UFR era gerida pela UFMT).

Análise da Equipe de Avaliação a partir da resposta apresentada: Uma vez que a unidade aduz que tem adotado providências para adequar a instituição às normas vigentes, no momento os apontamentos decorrentes do Achado/ Recomendação serão mantidos e acompanhados durante o monitoramento do Plano de Ação da Unidade.

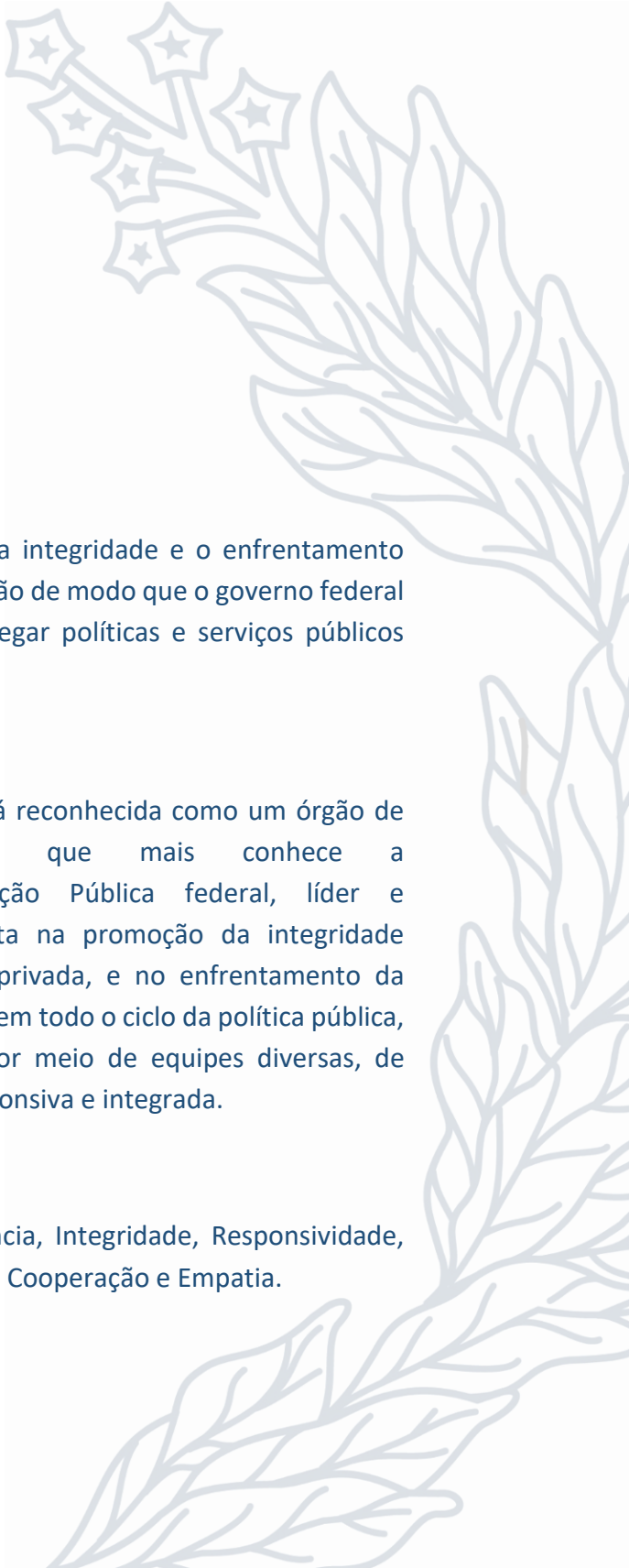
Apêndice D

Plano de Ação da Ouvidoria da UFR

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Benefícios
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
I. formalizar, por meio de fluxo de trabalho institucionalizado, procedimentos de recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da UFR, com o objetivo de estabelecer etapas e responsabilidades para cada caso, conforme arts. 21, 50 e 62, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	A ouvidoria deve definir um fluxo interno de tratamento de manifestações com informações como etapas, prazos e competências e dar publicidade no sítio da entidade.	Equipe da Ouvidoria / PROTIC	15/07/2025	Aperfeiçoar a qualidade da transparência relacionada aos fluxos internos e externos, quanto aos trâmites de apuração de manifestações, bem como mitigar potenciais riscos relacionados à proteção do denunciante
II. produzir, anualmente, o Relatório de Gestão da unidade, em conformidade com os art. 60 e seguintes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e dar publicidade a ele, conforme determinação do art. 15, Parágrafo Único, II, da Lei nº 13.460/2017 e do art. 60, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	A ouvidoria deve utilizar os dados da Plataforma FalaBR, especialmente aqueles retornados do campo “Relatórios” e elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria e dar publicidade no sítio da entidade.	Equipe da Ouvidoria	15/05/2025	Identificar e analisar o volume e a natureza das manifestações recebidas, identificando tendências e problemas recorrentes a fim de ajudar a propor melhorias nos serviços prestados pelo órgão, contribuindo para a eficiência da gestão.

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Benefícios
III. atualizar, monitorar e manter atualizadas as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	Sintetizar as informações já contidas no ícone de Ouvidoria do Site; Inserir na seção Ouvidoria as informações obrigatórias do art. 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Equipe da Ouvidoria / PROTIC	15/07/2025	Aperfeiçoar a transparência e promover a facilitação do acesso aos canais institucionais de ouvidoria.
IV. garantir a tempestividade das respostas aos usuários, de modo a não configurar descumprimento ao prazo legal, bem como adotar o procedimento de prorrogação de prazo no sistema, quando for o caso, em conformidade com o art. 16, da Lei nº 13.460/2017, art. 18, do Decreto nº 9.492/2018 e art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	A Ouvidoria deve sensibilizar a gestão sobre a necessidade de que as áreas internas respondam dentro do prazo previsto legalmente. Deve, ainda, promover todos os esforços necessários à promoção de resposta tempestiva e adotar o procedimento de prorrogação de prazo quando for o caso.	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Melhorar a credibilidade e a confiabilidade da entidade com o público, além de atender a legislação atinente.
V. adoção do conteúdo mínimo para respostas, conforme previsto no art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	A Ouvidoria deve usar o art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 como fonte permanente de consulta para concessão de respostas com conteúdo mínimo exigido.	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Melhorar a credibilidade e a confiabilidade da entidade; melhorar os índices de satisfação do usuário; reduzir o número de novas interações.

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Benefícios
VI. adequar os procedimentos internos para que haja a correta restrição de acesso aos dados identificadores dos denunciantes, por meio do procedimento de pseudonimização previsto no art. 13, § 4º, da Lei nº 13.709/2018, conforme determinação do Decreto nº 10.153/2019, bem como de acordo com os procedimentos previstos nos arts. 42 e 43, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	A ouvidoria deve analisar todo o corpo das manifestações para pseudonimizar os dados que tenham potencial de identificar os denunciantes. Para tanto, deve utilizar, dentre outros, a produção de extrato e a produção de versão tarjada.	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Evitar que pessoas não autorizadas tenham acesso à identidade do denunciante, reduzindo riscos de retaliação, intimidação ou perseguição; Incentivar mais cidadãos e servidores a denunciarem irregularidades, pois há maior confiança na proteção de suas informações; Evitar possíveis penalidades e sanções por tratamento inadequado de dados sensíveis.
VII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas para atuação técnica, empática e imparcial, em conformidade com o art. 4º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como para a adequação da linguagem, objetivando uma comunicação precisa, objetiva, simples e acessível com os manifestantes, em conformidade com o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, facilitando o entendimento, pelo usuário, das respostas emitidas pelas áreas técnicas	Os agentes de ouvidoria devem desenvolver uma abordagem humanizada, empática e imparcial ao receber as manifestações reportadas, bem como utilizar de linguagem simples e acessível, evitando a remissão literal às respostas das áreas técnicas sem a transformação delas em linguagem cidadã.	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Aumentar a confiança e credibilidade da Ouvidoria perante o usuário; Melhorar a experiência do usuário; Reduzir conflitos e insatisfações; Evitar retrabalhos.
VIII. participação de capacitação, curso, ou reuniões orientativas sobre a diferença e aplicabilidade dos conceitos de conclusividade e resolutividade, a fim de aprimorar os registros sistêmicos acerca desses elementos, em conformidade com os arts. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Saber identificar corretamente quando é caso de conclusão e quando é caso de resolução da manifestação para alimentação adequada no sistema.	Equipe da Ouvidoria	Imediato	Adequar as informações à realidade da entidade; Melhorar a devolutiva das manifestações ao usuário.



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.