

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE - UFCSPA**

Porto Alegre • 2022

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**DÁVISON WISNIEWSKI DE SOUZA**  
Coordenador

**GABRIEL CALEFFI ESTIVALET**  
Equipe de avaliação

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA

MUNICÍPIO: Porto Alegre - RS

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: junho de 2020 a maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: outubro de 2021 a fevereiro de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA, unidade de Ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela 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 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de Ouvidoria, além de proatividade de ações. As funções de Ouvidoria estão sendo exercidas; todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais:

- a) inconsistências na classificação de manifestação e de assunto;
- b) precariedades no ambiente físico para atendimento presencial;
- c) ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- d) fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA as seguintes providências: (1) estabelecer tratativas junto à Reitoria da UFCSPA para elaboração de normativo interno da unidade de Ouvidoria, a ser submetido à deliberação do Conselho Universitário - CONSUN, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando mecanismos de recepção, análise e tratamento de demandas; (2) estabelecer ambiente físico devidamente identificado para atendimento presencial, a fim de assegurar o adequado tratamento de informações sensíveis e a divulgação do canal de atendimento para os usuários do serviço público; (3) promover adequado preenchimento do tipo de manifestação e campo assunto, sempre que possível, a fim de corrigir as inconsistências identificadas; (4) diligenciar junto à Reitoria da UFCSPA a fim de definir e formalizar fluxos internos para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos; (5) diligenciar junto à unidade responsável pela atualização do [site](#) da UFCSPA, a fim de que constem, na seção “ouvidoria”, todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS</b> .....	<b>7</b>
<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>3. OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>5. UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>6. RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Fragilidades constatadas .....	11
1.1. Inconsistências na classificação de manifestação e de assunto .....	11
1.2. Precariedades no ambiente físico para atendimento presencial .....	11
1.3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria. ....	12
1.4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.....	13
<b>7. RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>14</b>
<b>8. CONCLUSÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>16</b>
<b>Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada</b> .....	<b>16</b>
A.1. Informações Gerais .....	16
A.2. Competências .....	16
A.3. Normativos Internos .....	17
A.4. Equipe e Estrutura Física .....	17
A.5. Canais de Atendimento.....	17
A.6. Sistemas Informatizados .....	18

A.7. Fluxo Interno de Tratamento .....	18
A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	19
A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados .....	19
A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	19
A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	20
A.12. Carta de Serviços aos Usuários.....	20
A.13. Planejamento de Ações de Melhoria.....	20
<b>Apêndice B:Relato da Análise da Amostra .....</b>	<b>21</b>
B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra.....	21
B.2. Apresentação dos Resultados .....	23

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CGAI:** Coordenação-Geral de Acesso à Informação

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**MEC:** Ministério da Educação

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

**UFCSPA:** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre

## 1. APRESENTAÇÃO

---

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, "(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos".

## 2. OBJETO

---

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

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



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

### 3. OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011.

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

### 4. METODOLOGIA

---

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas

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

somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram selecionadas 70 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação - QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: (1) Força de Trabalho e Estrutura Física; (2) Canais de Atendimento; (3) Sistemas Informatizados; (4) Fluxo de Tratamento; e (5) Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

## 5. UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - Ouvidoria da UFCSPA, Entidade vinculada ao Ministério da Educação - MEC e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFCSPA atende precipuamente às demandas típicas de Ouvidoria relativas à Universidade em questão, conforme dispõe art. 19, da Resolução 26/2020/Consun, de 25 de setembro de 2020 - Regimento Geral da UFCSPA.

Cabe destacar que a Ouvidoria da UFCSPA não é responsável por tratar pedidos de acesso à informação, tal tarefa é executada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da UFCSPA.

A equipe é formada apenas pelo Ouvidor. Nos seus períodos de afastamento, ele é substituído pela Ouvidora substituta. Desse modo, os trabalhos de Ouvidoria são conduzidos apenas por um servidor (titular ou substituto).

Ressalta-se que tanto o Ouvidor titular quanto a substituta participam das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do PROFOCO/OGU e da EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFCSPA, dos seus normativos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFCSPA são dispostos no Apêndice A.

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.

## 1. Fragilidades constatadas

### 1.1. Inconsistências na classificação de manifestação e de assunto

Conforme explanado no item 1.1, foram analisadas 70 manifestações de Ouvidoria, conforme metodologia de amostragem supra descrita.

Em 10% da amostra, a manifestação não foi classificada corretamente. Na maior parte desses casos, a manifestação poderia ser adequadamente classificada como solicitação, no entanto foi classificada como reclamação.

Destaca-se que, conforme o Art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, para cada tipologia há uma resposta a ser emitida. Na reclamação, por exemplo, há demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Já a manifestação do tipo solicitação consiste em pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Além disso, em 12,86% das manifestações analisadas, o campo assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, em geral, não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente.

Fragilidades na classificação da manifestação e do campo assunto podem acarretar falhas de avaliação de relatórios gerenciais, bem como impactar na capacidade da UA em propor melhorias de gestão para a Universidade.

### 1.2. Precariedades no ambiente físico para atendimento presencial

Em reunião técnica com o Ouvidor da UFCSPA, realizada dia 22 de dezembro, via *Teams*, foi constatado que a Ouvidoria da UFCSPA não possui ambiente físico, visualmente identificado e exclusivo, para atendimento presencial adequado. A sala da Ouvidoria da UFCSPA é compartilhada com equipe de Tecnologia da Informação - TI. Quando há necessidade de atendimento presencial, o Ouvidor precisa agendar alguma sala desocupada na Universidade, estando sujeito à disponibilidade do momento e às dificuldades logísticas.

Além disso, a Ouvidoria da UFCSPA não possui número de telefone exclusivo, sendo este compartilhado, também, com equipe que exerce atividade de Tecnologia da Informação - TI. Fato que, entre outros possíveis inconvenientes, coloca em risco a proteção à identidade do denunciante, além de prejudicar a identificação material da Ouvidoria da UFCSPA e de seus canais de atendimento. Ressalta-se que, quanto ao ambiente físico, para atendimento presencial, a UA deve adequar-se ao disposto no art. 9º, da Portaria CGU nº 581/2021, em especial inciso IV, *in verbis*:

*Portaria CGU nº 581/2021*

*Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:*

*I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;*

*II - resiliência no trato de situações não previstas;*

*III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e*

*IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso. (grifo nosso)*

Destaca-se que a existência de ambiente físico, visualmente identificado e exclusivo para atividade de Ouvidoria, assim como a existência de número de telefone exclusivo para mesma finalidade, são fundamentais para o bom funcionamento da UA, inclusive para o adequado tratamento de informações sensíveis, bem como para a divulgação do canal de atendimento para os usuários do serviço público. Nesse aspecto, destaca-se o disposto no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

*Portaria CGU nº 581/2021*

*Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

Por meio do Ofício Nº 2/2023/OUV, de 31/01/2023, em resposta ao Ofício Nº 1038/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFCSPA, é informado que: “é importante ressaltar que desde outubro de 2022 a Ouvidoria da UFCSPA está exercendo suas atividades presenciais nas segundas e terças-feiras na sala 602 do prédio 01. Nesses dias a sala é ocupada somente pelo Ouvidor. Eventualmente o Ouvidor também está de forma presencial nas sextas-feiras. Nas quartas e quintas-feiras a sala é utilizada somente pela servidora que atua como Assessora Especial para PAD's e Sindicâncias e Secretária dos Conselhos Superiores”.

### **1.3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.**

Foi solicitado que a UA detalhasse os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, separando por tipo de manifestação. Em resposta, foi informado que:

*A UFCSPA possui o Núcleo de Qualidade Interna que implantou o mapeamento de processos em toda instituição. Diante disso, a Ouvidoria tem seus processos mapeados seguindo a terminologia Business Process Model and Notation (BPMN).*

Também foi esclarecido que a UA acompanha informalmente, a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, mas que não existe fluxo definido.

A ausência de fluxos formalmente definidos, por parte das áreas internas, para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos, fragiliza a aplicação dos arts. 4ºA e 4ºB, da Lei nº 13.608/2018, conforme transcrição que segue, em especial no que tange à preservação da identidade do informante.

*Lei nº 13.608/2018*

*Art. 4º-A. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista manterão unidade de ouvidoria ou correição, para assegurar a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes*

*contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.*

*Parágrafo único. Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.*

*Art. 4º-B. O informante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.*

*Parágrafo único. A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.*

Por meio do Ofício N° 2/2023/OUV, de 31/01/2023, em resposta ao Ofício N° 1038/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFCSPA, é informado que: “é oportuno ressaltar que, nos dias 20 e 24 de janeiro, foram realizadas reuniões com a Ouvidoria Substituta para dar início aos trabalhos de atualização dos fluxos de trabalho da Ouvidoria. Seguindo, dessa forma, o Modelo de Maturidade em Mapeamento Processos (M3P) para mapeamento e melhoria de processos, que visa agregar valor de forma facilmente perceptível pela comunidade da UFCSPA ([https://nqi.ufcspa.edu.br/wiki/index.php/Portal\\_de\\_Processos\\_da\\_UFCSPA](https://nqi.ufcspa.edu.br/wiki/index.php/Portal_de_Processos_da_UFCSPA)). Essa atividade faz parte do processo para produzir a Resolução que deve ser aprovada no Conselho Universitário (Consun). Essa normativa interna contemplará os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria e os fluxos formalmente definidos, por parte das áreas internas, para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos. Cabe ressaltar que a Ouvidoria realiza através do processo chamado ‘Complementar manifestações encerradas’, a cobrança de respostas das demandas finalizadas sem resolução por parte das áreas internas”.

#### **1.4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.**

Em consulta ao site da UFCSPA, em novembro/2022, localizamos, na página inicial, seção de acesso “ouvidoria”, onde consta banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR; bem como, normas vigentes para tratamento das manifestações de Ouvidoria.

No entanto, quanto ao cumprimento das demais obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria CGU n° 581/2021, que segue transcrito, não identificamos atendimento aos comandos contidos no inciso II, exceto alínea “g”.

*Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:*

*I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;*  
*e*

*II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:*

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

*b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*

- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

## 7. RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações:

### **I. à unidade de Ouvidoria da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre - UFCSPA:**

- I.a) estabelecer tratativas junto à Reitoria da UFCSPA para elaboração de normativo interno da unidade de Ouvidoria, a ser submetido à deliberação do Conselho Universitário - CONSUN, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando mecanismos de recepção, análise e tratamento de demandas;
- I.b) estabelecer ambiente físico devidamente identificado para atendimento presencial, a fim de assegurar o adequado tratamento de informações sensíveis e a divulgação do canal de atendimento para os usuários do serviço público;
- I.c) promover adequado preenchimento do tipo de manifestação e campo assunto, sempre que possível, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- I.d) diligenciar junto à Reitoria da UFCSPA a fim de definir e formalizar fluxos internos para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos, em consonância aos ditames da Lei nº 13.608/2018, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização.
- I.e) diligenciar junto à unidade responsável pela atualização do site da UFCSPA, a fim de que constem, na seção “ouvidoria”, todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021..

## 8. CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFCSPA, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de Ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foi analisado o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Entre os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação está a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.



# APÊNDICES

## Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada - UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

### A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria da UFCSPA:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da UFCSPA	Fundação pública
Data de criação	13/04/2009
E-mail	Ouvidoria@ufcspa.edu.br
Página na internet	<a href="https://www.ufcspa.edu.br/col-transparencia/Ouvidoria">https://www.ufcspa.edu.br/col-transparencia/Ouvidoria</a>
Endereço	Rua Sarmento Leite, 245 - Centro Histórico Porto Alegre, RS - CEP 90050-170
Telefones	(51) 3303-8780 (51) 3303-9000
Ouvidor	Vinicius Lunkes Cezar viniciusc@ufcspa.edu.br nomeado no cargo em 07/05/2018

### A.2. Competências

A Ouvidoria da UFCSPA integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU. Na UFCSPA, a Unidade Avaliada - UA integra a Reitoria.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediador nas relações envolvendo cidadãos e a UFCSPA. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas no art. 19, da Resolução 26/2020/Consun, de 25 de setembro de 2020 - Regimento Geral da UFCSPA.

Conforme consta na página da internet da UA, suas atribuições são:

1. Receber, preferencialmente via Fala.br, sugestões, opiniões, reclamações, denúncias, elogios e cobrança de soluções.
2. Identificar e analisar a origem das manifestações recebidas.
3. Buscar resolução da solicitação por meio de contato com os setores responsáveis.
4. Acionar os mecanismos disponíveis dentro da instituição para solucionar os problemas na sua origem, descobrir como surgiram e a razão de não terem sido resolvidos em primeira instância, modificar procedimentos e sistemas para não haver reincidência do(s) problema(s), detectar as ações de má administração para a busca da qualidade.



5. Monitorar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo agilidade e resolução da solicitação e mantendo o requerente informado.
6. Conduzir aos gestores da instituição, através de relatório semestral, o conjunto de solicitações recebidas, para reflexão sobre as possíveis falhas com o intuito de aprimorar a administração.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da UFCSPA não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação. Esse serviço é realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da UFCSPA.

### **A.3. Normativos Internos**

Em resposta ao Questionário de Avaliação, registrou-se que não há normativo interno, aprovado pelo Conselho Universitário, detalhando as atividades de Ouvidoria. As ações da UA são regidas pelo arcabouço normativo externo e pelas normas gerais estabelecidas pela Resolução 26/2020/Consun, de 25 de setembro de 2020 - Regimento Geral da UFCSPA.

### **A.4. Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe responsável pelas ações de Ouvidoria da UFCSPA é formada exclusivamente pelo Ouvidor titular e pela substituta. A Ouvidora substituta atua apenas nos momentos de afastamento do titular.

Foi informado, no mesmo Questionário de Avaliação, que “atualmente a demanda de trabalho é adequada para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria”; embora, em reunião técnica com o Ouvidor da UFCSPA, realizada dia 22 de dezembro, via Teams, o Ouvidor manifestou que a atuação de mais um profissional poderia contribuir para melhorias no cumprimento de tal missão institucional.

Ressalta-se que apenas o Ouvidor titular concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap em parceria OGU. A Ouvidora substituta não concluiu nem está realizando tal Programa. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

### **A.5. Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência;
- vi. protocolo geral da Universidade;
- vii. rede social.

A Ouvidoria não possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, compartilhando atualmente do espaço físico e do número de telefone de equipe de Tecnologia da Informação - TI da Universidade.

Por fim, quanto ao cumprimento das obrigações de transparência previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, que segue transcrito, não identificamos atendimento aos comandos contidos no inciso II, exceto alínea “g”.

*Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:*

*I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e*

*II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:*

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

*b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*

*c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;*

*d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;*

*e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:*

*1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e*

*2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;*

*f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e*

*g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.*

## **A.6. Sistemas Informatizados**

Para tratamento das manifestações de Ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

## **A.7. Fluxo Interno de Tratamento**

Conforme já mencionado, existe normativo interno regulando o funcionamento da Ouvidoria; no entanto, ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFCSPA.

Por fim, no Questionário de Avaliação, foi informado que “não existem gargalos que comprometam os prazos de atendimento”.

## A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Seguindo as determinações legais, em especial às Leis/Decretos (Lei nº 13.460/2017, LAI, LGPD, Decreto nº 10.153/2019 e Decreto nº 9.942/2018), a Ouvidoria declara, em resposta ao Questionário de Avaliação, que protege os dados pessoais com o sigilo exigido. Destaca-se que o Ouvidor é encarregado pelo tratamento de dados - DPO e coordenador do grupo de trabalho para implantação da LGPD na UFCSPA.

Por meio do Ofício N° 2/2023/OUV, de 31/01/2023, em resposta ao Ofício N° 1038/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFCSPA, acrescenta-se que: *“atualmente o Ouvidor exerce as funções de Encarregado pelo tratamento de dados (DPO), Gestor de Segurança da Informação e Comunicação e Coordenador do Comitê Gestor de Segurança da Informação e Comunicação (CGSI)”*.

## A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação, os 10 principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA em 2020 são: (1) conduta docente; (2) agente público; (3) gestão de empresa; (4) denúncia rede social; (5) denúncia Sisu; (6) matrícula Sisu; (7) problemas no ensino remoto emergencial; (8) COVID-19; (9) outros em administração; (10) residência médica.

Já, em relação ao exercício de 2021, em consulta ao Painel *Resolveu?*, pode-se observar que os 10 principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: (1) conduta docente; (2) universidades e institutos; (3) denúncia de irregularidade; (4) bolsas; (5) cotas; (6) educação superior; (7) matrículas; (8) outros em pesquisa; (9) atendimento; (10) certidões de declarações.

Assim, podemos perceber que os assuntos mais demandados à Ouvidoria da UFCSPA apresentam diferenças significativas entre 2020 e 2021. No entanto, o assunto mais demandado em ambos os exercícios é conduta docente, com 9 manifestações em 2020 e 11 manifestações em 2021.

## A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em resposta ao Questionário de Avaliação, e confirmado em reunião técnica com o Ouvidor da UFCSPA, realizada dia 22 de dezembro, via Teams, foi verificado que a Ouvidoria está ligada horizontalmente à Reitoria, fato que permite acesso à alta administração e independência funcional para exercício das atividades.

Além disso, em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria manifestou que envia para Reitoria dados e informações referentes aos seus resultados anuais, que são inseridos no Relatório de Gestão. Destaca-se que os relatórios de gestão são publicados na página da UFCSPA e podem ser consultados no [link](#). Tais relatórios apresentam os dados e informações da UA remetidos anualmente para a Reitoria.

Por fim, destaca-se a atuação da UA em relação ao Conselho de Usuários, em conformidade com art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021; segundo resposta ao Questionário de Avaliação, em dezembro/2021: *“a Ouvidoria fez campanha apoiada pela Ascom nos canais de comunicação da UFCSPA para inscrição de usuários no Conselho de Usuários (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>). Após lançou 6 enquetes para avaliação dos serviços da UFCSPA e fez diversas divulgações nos canais disponíveis convidando a comunidade a participar. Esse mês serão encerradas as enquetes, analisados os dados e publicados”*.

## A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

Em 11/05/2022, por meio da Portaria de Pessoal UFSM nº 1.096, a servidora Sonia Roselaine de Pra Venturini foi nomeada Ouvidora *Pró-Tempore* da Ouvidoria do Gabinete do Reitor.

No entanto, até 26/09/2022, o dirigente máximo da UFSM ainda não havia submetido a proposta de nomeação, designação e recondução, do(a) titular da unidade setorial do SisOuv, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018, bem como da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

## A.12. Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Em consulta ao sítio da UFCSPA, a Carta de Serviços está disponível em meio físico e eletrônico. Acessando o link <https://www.ufcspa.edu.br/documentos/institucional/carta-servicos/carta-de-servicos-v22021.pdf>; bem como, o documento impresso pode ser obtido no prédio I da UFCSPA, junto à Secretaria Geral e ao Departamento de Registro e Controle Acadêmico - Derca.

Em Questionário de Avaliação, de dezembro/2021, ficou registrado que quem define as atualizações da Carta de Serviço é a Pró-Reitoria de Planejamento e que a Ouvidoria faz sugestões sobre o conteúdo e formato. Dessa forma, a UA participa do processo de atualização, conforme previsto no art. 43, da Portaria CGU nº 581/2021.

## A.13. Planejamento de Ações de Melhoria

Conforme informado no Questionário de Avaliação, em dezembro/2021, destaca-se que a UA fez campanha, apoiada pela Assessoria de Comunicação - Ascom, nos canais de comunicação da UFCSPA para inscrição de usuários no Conselho de Usuários (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>). Após, foram lançadas seis enquetes para avaliação dos serviços da UFCSPA e foram feitas divulgações nos canais disponíveis, convidando a comunidade a participar. Ao encerramento das enquetes, os dados serão analisados pela Ouvidoria da UFCSPA e publicados.

Destaca-se que o Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações 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.

Em Questionário de Avaliação foi registrado que a UA utiliza a funcionalidade de pesquisa Resposta às Pesquisas de Satisfação do Fala.BR e Painel Resolveu?. E que os dados são analisados para melhorar o atendimento em todos os aspectos. Dessa forma, não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados referentes à UA constantes nos relatórios de gestão da UFCSPA.

## **Apêndice B:Relato da Análise da Amostra**

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### **B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra**

A amostra dos dados objeto de análise foi gerada a partir do painel de monitoramento, em um total de 70 manifestações, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) seleção de todas as manifestações recebidas pela UA, com resposta conclusiva;
- 2) cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) projeção desta proporção para o total de 70 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique!;
- 4) cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique!, sendo como a diferença entre 70 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior (esse procedimento foi adotado, pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais); como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 70;
- 5) separação das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação

- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral - poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) Qualidade no tratamento da manifestação: no 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. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique!,

os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR. O período compreendido é de 01/06/2020 a 31/05/2021, considerando-se as datas de registros das manifestações. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 13 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

Para a **Pergunta 1** (A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?), verificou-se que a UA respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado pela legislação.



Para a **Pergunta 2** (No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?), verificou-se que seis usuários responderam ao questionário: cinco (83%) com “Muito Satisfeito” e um (17%) com “Satisfeito”. Ressalta-se que das 70 manifestações analisadas, 64 (91%) não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

Para a **Pergunta 3** (O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?), verificou-se que em 60 (86%) casos a resposta é afirmativa. Em 10 (14%) casos, a resposta é negativa. As ocorrências em que o campo assunto poderia ser melhor classificado são as seguintes: 12, 13, 14, 18, 30, 32, 46, 47, 59 e 68. Destaca-se que o assunto deve ser readequado pela unidade de Ouvidoria, se for o caso.

Para a **Pergunta 4** (A manifestação foi classificada corretamente - tipo da manifestação?), verificou-se que em 61 (87%) casos a resposta é afirmativa. Em nove (13%) casos, a resposta é negativa. As ocorrências em que o tipo de manifestação poderia ser melhor classificado são as seguintes: 23, 24, 37, 42, 44, 46, 47, 49 e 51. Destaca-se que a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação, na Plataforma Fala.BR, de acordo com sua tipologia real, independente da maneira como ela tenha sido registrada pelo usuário.

Para a **Pergunta 5** (As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?), registra-se que em 100% da amostra a resposta é positiva.

Para a **Pergunta 6** (A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?), verificou-se que, dos seis casos aplicáveis (9%), a resposta é positiva. Quanto aos 64 outros casos (91%) a pergunta não é aplicável.

Similar ao verificado no parágrafo anterior, as respostas à **Pergunta 7, Pergunta 8, Pergunta 9, Pergunta 10, Pergunta 11, Pergunta 12 e Pergunta 13** também indicam que em 100% dos casos em que a pergunta é aplicável, a resposta é positiva.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. A Avaliação Geral mostra desempenho adequado acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

## VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade