

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ**

Rio de Janeiro • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

## LAURA APARECIDA BIBERG CORRALEIRO

Supervisora (OGU)

## CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Lidienio Lima de Menezes*

Obra atualizada até outubro de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

**Lista de Siglas e Abreviaturas • 7**

**APRESENTAÇÃO • 8**

**OBJETO • 9**

**OBJETIVO E ESCOPO • 9**

**METODOLOGIA • 10**

**UNIDADE AVALIADA • 11**

**RESULTADOS DOS EXAMES • 11**

1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria • 11
2. Ausência de Ouvidor formalmente nomeado para a ouvidoria • 12
3. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria • 13
4. Inconsistência no tratamento de manifestações • 14
5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas. • 15
6. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico • 17
7. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria • 17
8. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário • 18
9. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa • 20

**RECOMENDAÇÕES • 22**

**CONCLUSÃO • 23**

**APÊNDICES • 24**

**Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 24**

- A.1 Informações Gerais • 24
- A.2 Competências • 24
- A.3 Normativos Internos • 26
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 26
- A.5 Mandato do Ouvidor • 27
- A.6 Canais de Atendimento • 27
- A.7 Sistemas Informatizados • 28
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 28
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 29
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 29
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 30
- A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 30

Apêndice B • Relato da Análise das Manifestações • 32

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise das Manifestações • 32

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 33

B.3 Avaliação Final • 38

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 40

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 41

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ - IPUB

**Município:** Rio de Janeiro/RJ

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do IPUB, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado das manifestações:** 01/12/2021 a 30/11/2022

**Data de execução:** Maio a Julho de 2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ - IPUB, 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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, busque pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a inexistência de um normativo interno que regule a atividade de ouvidoria, site desatualizado, fragilidade nos procedimentos adotados no tratamento das manifestações e na resolutividade das respostas conclusivas para as demandas do cidadão.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria, dentre as quais destacam-se:

- Encaminhar indicação da ouvidora para avaliação da CGU, atendendo ao Art. 6º da Portaria CGU nº 1.181/2020;
- Atuar junto à gestão do IPUB para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- Publicar na página do site eletrônico do IPUB a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**IPUB:** Instituto de Psiquiatria da UFRJ

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

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

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**OUV:** Ouvidoria do Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

**UFRJ:** Universidade Federal do Rio de Janeiro

# APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e a ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, 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, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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



## OBJETO

---

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

## 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. Interloquções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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 - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel Resolveu?<sup>3</sup>, 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 feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/12/2021 a 30/11/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **27 manifestações para análise** pela OGU.

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

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.

---

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

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

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ - IPUB, vinculada ao Universidade Federal do Rio de Janeiro 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).

A UA é dirigida por uma titular indicada pelo Diretor Geral do Instituto de Psiquiatria da UFRJ, nomeada em 26/04/2023 pela Portaria nº 3827/2023, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu?, do sítio eletrônico do IPUB, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto de Psiquiatria da UFRJ - IPUB.

### 1. Inexistência de estrutura formal da ouvidoria

O Decreto Federal nº. 9.492/2018 determina que a unidade setorial de ouvidoria esteja, preferencialmente, subordinada diretamente à autoridade máxima da organização. Tal posicionamento se justifica diante da necessidade de a ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia técnica, imparcialidade e legitimidade perante os demais dirigentes da instituição. Apesar disso, não foi apresentado nenhum documento que formalize a existência e o posicionamento da Ouvidoria na estrutura do IPUB, sendo que em consulta ao sítio eletrônico da UA, foi encontrada a seguinte lista de atribuições da Ouvidoria:

- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- Auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário.

Em complemento, também foi localizado o seguinte informe:

*“Comunicado importante: O regimento do IPUB, assim como a Carta Cidadão, estão sendo revisados e serão publicizados em breve.”*

Em que pese ter sido encaminhado questionário complementar solicitando o Regimento Interno então vigente, este não foi apresentado, tendo sido apenas informado pela UA que ele data de 1955, de modo que muito provavelmente as atribuições acima elencadas não estão contempladas no referido documento.

Sobre esse ponto, cabe ressaltar que conforme previsto no Estatuto da UFRJ, os regimentos internos das Unidades Universitárias, na qual o IPUB se enquadra, são normativos importantes na organização e condução das atividades universitárias, devendo desta forma estarem disponíveis.

*Art. 133. As atividades universitárias se regerão, em conformidade com as leis vigentes, através deste Estatuto e, ainda:*

*I – pelo Regimento Geral da Universidade;*

*II – pelos Regimentos dos Centros Universitários;*

*III – pelos Regimentos das Unidades Universitárias; e*

*IV – pelas normas e ordens de serviço.*

Ainda neste contexto, encontramos entre as atribuições prevista no Art. 4º do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ:

*XIII – orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ;*

Diante disto, verifica-se que a UA interage com a ouvidoria da UFRJ, em cuja página consta a lista de ouvidorias na aba “Outras Ouvidorias” (<http://www.ouvidoria.ufrj.br/index.php/outras-ouvidorias>). Além disso, as servidoras Luzia da Conceição de Araujo, Ouvidora da UFRJ e sua assessora Débora Alves Abrantes, possuem perfil de “Gestor” do IPUB na Plataforma Fala.BR. Apesar disso, a UA declarou possuir autonomia para atuar no atendimento pleno das suas funções, bem como ter acesso direto à Direção Geral do IPUB.

Diante de todo o exposto, cabe registrar que uma estrutura própria e adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Faz-se necessário que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando, inclusive, como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas do hospital; e formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica do IPUB.

## 2. Ausência de Ouvidor formalmente nomeado para a ouvidoria

As ouvidorias devem exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade perante os demais dirigentes da instituição, como também para os dirigentes externos às instituições a ela vinculadas. Essa autonomia é fundamental para o exercício das competências da ouvidoria, bem como para contribuir para a correção de irregularidades e para o aperfeiçoamento da prestação do serviço público, fornecendo, diretamente, subsídios ao processo de tomada de decisão.

A Ouvidora, a Edna Maria Galvão de Oliveira, foi nomeada em 26/04/2023 pela Portaria nº 3827/2023, cabendo observar que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria

será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020).

Apesar disso, foi expedido, em 29/06/2023, o Ofício nº 9534/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU (Processo SEI nº 00190.108740/2022-17), o qual reitera o pedido para que, no prazo máximo de 10 dias, a contar do recebimento do Ofício, seja encaminhada a proposta de indicação de servidor(a) qualificado(a) para assumir a função de titular da unidade de ouvidoria setorial do IPUB, devidamente acompanhada da documentação necessária.

Verifica-se assim que o **nome da atual ouvidora não teve seu nome avaliado pela Controladoria-Geral da União.**

### **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 e que fosse informado se havia sido publicado normativo interno detalhando as atribuições da Ouvidoria.

Mediante resposta ao questionário de avaliação, ao ser solicitado o detalhamento dos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, a UA informou o seguinte: **“De modo geral, a demanda é recebida. Caso não esteja registrada no Fala.Br, esse registro é solicitado ao demandante. Após a análise preliminar, a demanda é encaminhada ao setor responsável para análise e medidas cabíveis, com retorno à Ouvidoria. Por fim, a Ouvidoria dá a devolutiva ao demandante. As demandas são internamente encaminhadas via Comunicação Interna (CI), e cada uma entregue ao gestor responsável pela análise e medidas cabíveis.”**

**“Elogios são encaminhados ao gestor que deve retornar à Ouvidoria com a documentação de ciência por parte do elogiado. Assim como as reclamações e solicitações devem retornar com informações de resolução da situação. As denúncias são pseudonimizadas e encaminhadas diretamente à direção para averiguação.”**

Além disso, a UA **não faz o acompanhamento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, pois este acompanhamento é realizado pela Ouvidoria-Geral da UFRJ, e nem do tratamento de questões relacionadas aos servidores do IPUB e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário seria de extrema importância e traria benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades Instituto e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuy;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IPUB durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo as atribuições da Ouvidoria e definindo os fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação do IPUB), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

#### 4. Inconsistência no tratamento de manifestações

Foi gerada a amostra das **33 manifestações** constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período **01/12/2021 a 30/11/2022**, das quais uma tratava-se do Simplifique e 5 arquivadas, **totalizando 27 manifestações analisadas**.

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

O relato detalhado das manifestações encontra-se no **Apêndice B**, abrangendo a análise das questões avaliadas por meio de gráficos estatísticos, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um **desempenho de 74% com avaliação adequada**.

Neste sentido, verificamos 3 reclamações que não continham informação objetiva acerca do fato apontado, 1 elogio sem a informação de cientificação ao agente público objeto da manifestação, 1 solicitação que o manifestante estava utilizando o canal da Ouvidoria como uma espécie de “chat” para sanar suas recorrentes dúvidas.

Observamos ainda que o preenchimento/reclassificação do campo “Tipo de manifestação” apresentou inconsistência em relação a uma manifestação classificada como sugestão, dado que seu teor indicava tratar-se de solicitação.

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

Nenhuma denúncia foi cadastrada no período avaliado, não sendo possível avaliar seu encaminhamento. Destacamos nestes casos a **necessidade de evitar o encaminhamento para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes**, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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

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

...

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

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

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que utiliza a plataforma Fala.BR, e-mail institucional próprio da ouvidoria: [ouvidoria@ipub.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ipub.ufrj.br).

**Em consulta à Plataforma Fala.BR, verificamos que não existem usuários cadastrados de outras unidades do IPUB, o que indica que as tramitações internas não ocorrem pela citada plataforma.**

Sobre o processo adotado para proteção da identidade do denunciante, não restou comprovado que a solução adotada pela UA atenda a todos os requisitos do Decreto nº 10.153/2019 listados a seguir, em especial aqueles negritos:

*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.***

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.

{...}

**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.**

Em relação aos procedimentos adotados para tramitação de denúncias, cabe ressaltar que o uso do e-mail para tal está em desconformidade com o disposto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 que trata da utilização do módulo Triagem e Tratamento de manifestações do Fala.BR:

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

(...)

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

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

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas internas e/ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.



## 6. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

Em consulta realizada à página principal do IPUB (<https://www.ipub.ufrj.br/ouvidoria-ipub-ufrj/>) em 26/06/2023, não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme itens negritados a seguir:

*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 desatualização do sítio eletrônico transmite ao cidadão a ideia de que a Ouvidoria não está ativa, ou de que está funcionando de forma precária, contribuindo para o afastamento do usuário de serviços públicos deste instrumento de participação e de controle social.

## 7. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Em consulta ao sítio eletrônico da UA foi localizado o Relatório Anual de Gestão relativo ao exercício de 2022 (<https://www.ipub.ufrj.br/wp-content/uploads/2017/11/Relatorio-IPUB.periodo2022.pdf>).

Este relatório constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Quanto ao conteúdo mínimo previsto na legislação, verificamos a necessidade de adequação do relatório, uma vez que ele apenas apresenta as informações constantes do painel *Resolveu?*

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

*I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*

*II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

*I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*II - os motivos das manifestações;*

*III - a análise dos pontos recorrentes; e*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

*I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*

*II - disponibilizado integralmente na internet.*

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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

*§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*

***I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;***

*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

***III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;***

***IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;***

***V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e***

***VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.***

*§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.*

## **8. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelo órgão. Devido a isso, tal documento deverá contemplar as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Além disso, o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017 determina que “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”. Consoante ao assunto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

*Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.*

*Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:*

*I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;*

*II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;*

*III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e*

*IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.*

Verificou-se que **a Carta de Serviços ao Usuário do IPUB não se encontra publicada** no sítio eletrônico (<https://www.ipub.ufrj.br/ouvidoria-ipub-ufrj/>), fato este corroborado pelo seguinte informe disponível no site: “O regimento do IPUB, assim como a Carta Cidadão, estão sendo revisados e serão publicizados em breve.”

O objetivo da Carta de Serviços ao Usuário é dar transparência à sociedade sobre os serviços públicos prestados por cada organização, formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A partir deste conceito, temos que a ausência de visibilidade - ou seja, a falta de publicidade acarreta sérios problemas quanto à transparência necessária a todos os atos, programas, obras, serviços e campanhas de instituições públicas - torna nulas as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública. Neste sentido, publicidade e transparência são, obrigatoriamente, conceitos complementares, lembrando ainda que a Carta também deve estar disponível no Portal eletrônico “gov.br”.

*Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico “gov.br”.*

*Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico “gov.br” do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:*

*I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*

*II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.*

Por fim, lembramos que, conforme claramente 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”.

## 9. Ausência de promoção de ações de ouvidoria ativa

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo IPUB. Em resposta, **a Unidade informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa pois no momento a área conta unicamente com a ouvidora.**

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização:

*Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:*

*I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;*

*II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;*

*III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;*

*IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e*

*V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.*

*§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.*

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes do IPUB. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades do instituto.

Além disso, entendemos que uma avaliação periódica por parte dos usuários dos serviços públicos prestados pelo instituto poderia subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela instituição.

Não obstante a avaliação dos serviços prestados pela entidade, **não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários** no sítio eletrônico da instituição, embora no âmbito federal, o Decreto nº 10.228/2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, preveja o seguinte tipo de atuação:

*Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

Ainda em relação ao tema, o Art.7º da Portaria CGU nº 581/2021 preconiza que são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

*VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:*

*a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;*

*b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;*

*c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e*

*d) consolidar os dados por eles coletados;*

Nesse sentido, resta claro que a UA precisa desenvolver ações que permitam que os usuários dos Conselhos sejam mapeados e, na sequência, estimulados a participar da avaliação periódica mínima quadrienal dos serviços prestados pelo IPUB, em conformidade com o exposto na Portaria CGU nº 581/2021:

*Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.*

Assim sendo, uma campanha de divulgação do IPUB acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, além de uma avaliação perante os usuários acerca dos serviços prestados pelo hospital, seria de grande valia para o desempenho de seus objetivos.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IPUB, em ordem de prioridade:

- I – Encaminhar indicação da ouvidora para avaliação da CGU, atendendo ao Art. 6º da Portaria CGU nº 1.181/2020.
- II – Atuar junto à gestão do IPUB para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- III – Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- IV – Publicar na página do site eletrônico do IPUB a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017;
- V – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI – Realizar ou acompanhar os gestores do IPUB na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do IPUB acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins; e
- VII – Realizar tratativas junto à alta gestão do IPUB, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da instituição.

## CONCLUSÃO

---

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma ainda incipiente as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações do período de **01/12/2021 a 30/11/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que 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, aumentar a transparência e visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da independência funcional e da elaboração de normativos internos sobre funcionamento da ouvidoria e fluxos atualizados de trabalho; melhoria da qualidade e resolutividade das respostas ao cidadão; promoção ações de ouvidoria ativa e ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade como um todo.

# 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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão Público vinculado à UFRJ
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ipub.ufrj.br">ouvidoria@ipub.ufrj.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.ipub.ufrj.br/ouvidoria-ipub-ufrj/">https://www.ipub.ufrj.br/ouvidoria-ipub-ufrj/</a>
Endereço	Avenida Venceslau Brás, 71 – Campus da Praia Vermelha – Botafogo – Rio de Janeiro, RJ – CEP:22290-140.
Canais de Atendimento	Telefone: +55 (21) 3938-0500 – R:234 E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ipub.ufrj.br">ouvidoria@ipub.ufrj.br</a> Endereço: Av. Venceslau Brás, 71 Fundos, Botafogo. CEP: 22290-140 – Rio de Janeiro – RJ – Brasil Tel: +55 (21) 3938-0500 – R:234
Horário de funcionamento	Segunda à Sexta, das 7h30 às 14h.
Ouvidor	Edna Galvão
Ouvidor Substituto	Não há.

Fonte: elaboração própria.

### A.2 Competências

Em consulta ao sítio eletrônico do IPUB, não foi possível localizar o regimento interno e nem a Carta de Serviços, visto constar a seguinte mensagem:

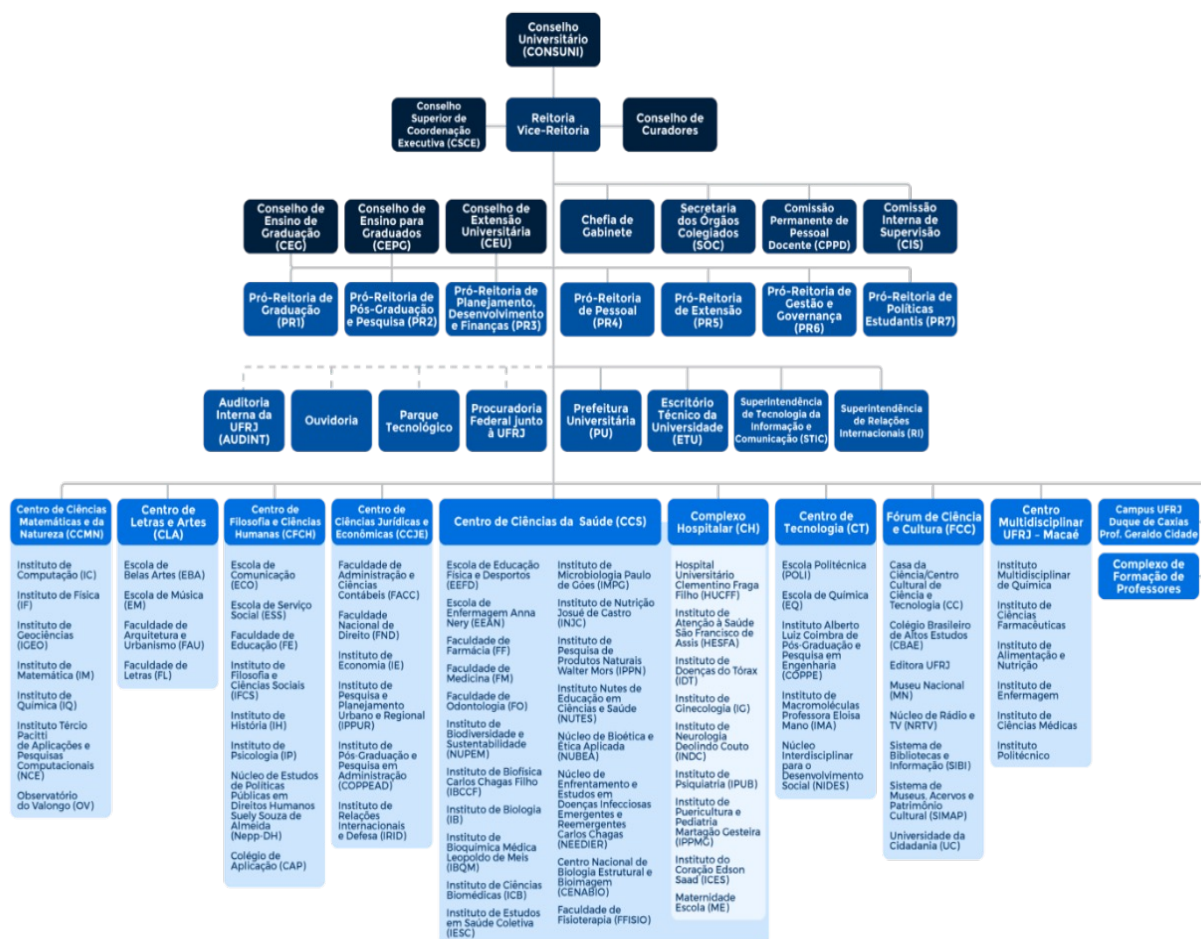
*“Comunicado importante: O regimento do IPUB, assim como a Carta Cidadão, estão sendo revisados e serão publicizados em breve.”*

Assim, não foi possível verificar se as atribuições abaixo, elencadas como sendo as de responsabilidade da ouvidoria, estão previstas em algum normativo interno.



- Atuar no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- Avaliar a procedência das solicitações, encaminhando-as aos setores competentes para a devida apreciação e resposta;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções;
- Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada;
- Auxiliar a instituição no exercício da autocrítica e da reflexão;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Propor a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário.

Para melhor entender a UA avaliada, apresentamos abaixo o organograma da UFRJ, no qual é possível verificar que o IPUB integra o denominado Complexo Hospitalar (CH), estando assim vinculado à Universidade.



O Estatuto da UFRJ prevê ainda

*Art. 133. As atividades universitárias se regerão, em conformidade com as leis vigentes, através deste Estatuto e, ainda:*

*I – pelo Regimento Geral da Universidade;*

*II – pelos Regimentos dos Centros Universitários;*

*III – pelos Regimentos das Unidades Universitárias; e*

*IV – pelas normas e ordens de serviço.*

Verifica-se assim que os regimentos internos das Unidades Universitárias, na qual o IPUB se enquadra, são normativos importantes na organização e condução das atividades universitárias, devendo o mesmo estar disponível.

Ainda neste contexto, encontramos entre as atribuições prevista no Art. 4º do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFRJ:

*XIII – orientar a atuação das demais unidades de Ouvidoria existentes na UFRJ;*

Diante disto, verifica-se que a UA interage com a ouvidoria da UFRJ. Neste contexto destacamos que a Ouvidoria-Geral da UFRJ integra a Rede Nacional de Ouvidorias e a do IPUB não a integra.

### A.3 Normativos Internos

A UA informou que o arcabouço normativo a qual se submete são os seguintes: Lei nº 13.460/2017 – Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 10.890/2021, Lei nº 13.709/2018 – Lei de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD), Decreto nº 10.153/2019 - salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, Portaria CGU nº 581/2021 e Regimentos interno da UFRJ.

Cabe ainda ressaltar, que conforme consta do item A.2, o Regimento Interno do IPUB está sendo revisado.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho na Ouvidoria **é composta uma única pessoa**, a Ouvidora -Edna Maria Galvão de Oliveira, sendo que há tratativas com a Direção do IPUB para trazer pelo menos mais uma pessoa para trabalhar na área. Enquanto isso, **nos afastamentos da ouvidora, as demandas são tratadas pela direção do IPUB.**

A Ouvidora possui Pós-Doutorado em Mediação Familiar e tem como atribuição o tratamento de todas as demandas em todos os canais.

Conforme informado pela UA: *“Houve a saída da equipe anterior por ter estado na função por mais de 3 anos, e com certeza interferiu na continuidade dos trabalhos, que aos poucos está sendo restabelecido. Houve também troca da direção do IPUB há pouco mais de um mês.”*

Destaca-se que o prazo de três anos previsto no Art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020 aplica-se apenas ao titular da unidade de ouvidoria, não se estendendo aos demais integrantes da equipe.

Não há metas individuais vigentes, sendo informado que tais metas deverão ser definidas mais adiante em decorrência da recente mudança da direção do IPUB, cuja nomeação ocorreu em 11/04/2023 para um mandato de 4 anos. Apesar disso, anualmente é feita a avaliação AVADES pela

UFRJ, na qual a direção avalia a atuação da atual ouvidoria.

Foi pontuado que a **estrutura física (instalações) disponibilizada pelo IPUB é insuficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria**. Sobre este aspecto, a UA observou a nova Direção está empenhada em adequar a sala às necessidades da Ouvidoria, proporcionando espaço acessível ao acolhimento dos demandantes. No entanto, **a UA avaliou que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes** para a realização das atividades da Ouvidoria, pois existe telefone com ramal, impressora, computador com internet.

## A.5 Mandato do Ouvidor

A Ouvidora atual, Edna Maria Galvão de Oliveira foi **nomeada em 26/04/2023 pela Portaria nº 3827/2023**, cabendo observar que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria, após a devida aprovação por parte da OGU, será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)<sup>4</sup>.

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.

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

A este respeito, observa-se que foi expedido pela CGOUV o OFÍCIO Nº 9534/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU (Processo SEI nº 00190.108740/2022-17), o qual reitera o pedido de encaminhamento da proposta de indicação de servidor (a) qualificado (a) para assumir a função de titular da unidade de ouvidoria setorial do IPUB, devidamente acompanhada da documentação necessária, diante do que se verifica que o nome **da atual ouvidora ainda não foi validado pela Controladoria-Geral da União**.

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

### FALE CONOSCO

A Ouvidoria do IPUB/UFRJ está disponível por meio das seguintes formas de contato – telefones, e-mail, site do IPUB ou endereço, a seguir:

**Telefone:** +55 (21) 3938-0500 – R:234

**E-mail:** [ouvidoria@ipub.ufrj.br](mailto:ouvidoria@ipub.ufrj.br)

**Site:** <http://www.ipub.ufrj.br>

**Endereço:**

Av. Venceslau Brás, 71 Fundos, Botafogo.

CEP: 22290-140 – Rio de Janeiro – RJ – Brasil

**Ouvidora:** Edna Galvão

**Tel:** +55 (21) 3938-0500 – R:234

**Horário de funcionamento:**

Segunda à Sexta, das 7h30 às 14h.

*Fonte: Sítio do IPUB, consulta realizada em junho/2023.*

4. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

Foi informado pela UA que o atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria em sua sala. Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria também são divulgados ao público interno do IPUB por meio da colocação de cartazes e visita da ouvidoria em cada setor.

Não existe fluxo formalizado no IPUB para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na UA, mas o regimento interno está sendo reavaliado para constar esta orientação.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não está vinculado à ouvidoria, pois é centralizado pela Ouvidoria Geral da UFRJ e possui força de trabalho própria para o tratamento de suas demandas.

O IPUB não possui programa de integridade próprio, o visto que por ser uma ouvidoria setorial, segue as normativas e o plano de integridade da UFRJ em conformidade às orientações da Ouvidoria Geral da UFRJ.

## A.7 Sistemas Informatizados

As manifestações dos usuários são registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR, sendo que UA entende que o sistema atende bem à ouvidoria, motivo pelo qual não foram apresentadas propostas de aprimoramento.

O Painel *Resolveu?* É utilizado como ferramenta para gerenciamento da tempestividade e do nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA apresentou o seguinte resposta em relação ao fluxo de tratamento das manifestações: *“De modo geral, a demanda é recebida. Caso não esteja registrada no Fala.Br, esse registro é solicitado ao demandante. Após a análise preliminar, a demanda é encaminhada ao setor responsável para análise e medidas cabíveis, com retorno à Ouvidoria. Por fim, a Ouvidoria dá a devolutiva ao demandante. As demandas são internamente encaminhadas via Comunicação Interna (CI), e cada uma entregue ao gestor responsável pela análise e medidas cabíveis.”*

Elogios são encaminhados ao gestor que deve retornar à Ouvidoria com a documentação de ciência por parte do elogiado. Assim como as reclamações e solicitações devem retornar com informações de resolução da situação. **As denúncias são pseudonimizadas e encaminhadas diretamente à direção para averiguação.**

Quanto ao fluxo para tratamento de ouvidoria interna foi informado que: **“No pouco tempo em que estou na Ouvidoria, não recebi nenhuma demanda interna, ou seja, entre pessoas do IPUB.”** Também não foram identificados casos de questões relacionadas aos servidores do IPUB e que sejam temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A UA não faz o acompanhamento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade pois este acompanhamento é realizado pela Ouvidoria-Geral da UFRJ.

Quanto ao acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos a UA informou que: *“A partir da nova diretoria empossada no mês passado, foram relatadas as necessidades da Ouvidoria e, sim, há entendimento das melhorias que precisam ser realizadas.”*

Verifica-se assim que **a UA não possui fluxos formalmente estabelecidos para o tratamento das manifestações.**

A UA identificou a existência de um só integrante como sendo seu principal gargalo, o que demanda que nos períodos de férias da ouvidora, as demandas sejam tratadas pela direção do IPUB, até que se consiga outro integrante para a equipe.

Não há estoque de manifestações não tratadas pela UA oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR, ao passo que é efetuado o acompanhamento da atuação da Ouvidoria através do Painel Resolveu?, bem como através de reuniões de equipe.

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A este respeito, a UA informou que a **Ouvidoria participa do processo de atualização anual da Carta de Serviços do IPUB**, nos termos do Decreto nº 9.094/2017. No entanto, uma vez que consta no sítio eletrônico da unidade que o documento está sendo revisado e será publicizado em breve, não foi possível analisar o seu conteúdo.

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em consulta ao **sítio eletrônico da UA foi localizado o Relatório Anual de Gestão relativo ao exercício de 2022** ([https://www.ipub.ufrj.br/wp-content/uploads/2017/11/Relatorio-IPUB\\_periodo2022.pdf](https://www.ipub.ufrj.br/wp-content/uploads/2017/11/Relatorio-IPUB_periodo2022.pdf)), sendo informado ainda que, antes da publicação/disponibilização na internet, o referido documento é disponibilizado à Direção.

Tal relatório constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Quanto à análise periódica, formulação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas a Ouvidoria do IPUB informou que a ouvidoria é setorial e que a **base das análises parte do Painel Resolveu? do Fala.BR**. Nesse sentido, em que pese o uso do Painel ser de grande relevância, resta **necessária a adequação do Relatório supracitado**, uma vez que o seu conteúdo se restringe às informações constantes do painel *Resolveu?*.

A Ouvidoria **não avalia os serviços prestados pelo órgão/entidade**, mas tal atividade consta de um plano de trabalho que a UA pretende apresentar à nova direção, agora que foi “portariada” (expressão apresentada na resposta) como ouvidora, no qual também irá constar a solicitação de competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do IPUB, no que se refere às questões de ouvidoria.

Foi reportada ainda a **necessidade de um novo espaço para a Ouvidoria para que seja dada a transparência devida, principalmente dentro do IPUB, com cartazes e placas apontando a localização da futura sala.**

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

A UA informou que a Ouvidoria **não realiza qualquer tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo IPUB**, dado que no momento conta apenas com a ouvidora.

A Ouvidoria **promove a mediação e a conciliação** entre o usuário e o IPUB. Destaca-se que mediação é a especialidade da Ouvidora.

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

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - 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, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referentes ao período sob exame (01/12/2021 a 30/11/2022)<sup>5</sup>, e especificamente atinentes ao IPUB.

#### a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

FIGURA 01: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES - [01/12/2021 A 30/11/2022].



5. A consulta foi realizada em 22/06/2023. 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:

FIGURA 02: TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES – [01/12/2021 A 30/11/2022].



## c) Resolutividade da demanda:

FIGURA 03: RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



## d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 04: SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA - [01/12/2021 A 30/11/2022].



## Apêndice B • Relato da Análise das Manifestações

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

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

Quando no período avaliado a quantidade não ultrapassa 100 manifestações recebidas, a análise é feita em sua totalidade.

### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise das Manifestações

A análise foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/12/2021 a 30/11/2022**, compreendendo **33 manifestações, entre elas 5 manifestações arquivadas**.<sup>6</sup>

Além das manifestações arquivadas, **também foi retirada da análise a manifestação do tipo Simplifique, totalizando 27 manifestações analisadas**.

O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

QUADRO 02: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	5	3,6
Denúncia	0	-
Elogio	2	6
Reclamação	8	3,5
Solicitação	11	7,18
Sugestão	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>4,05</b>

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

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

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar

6. Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.



e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

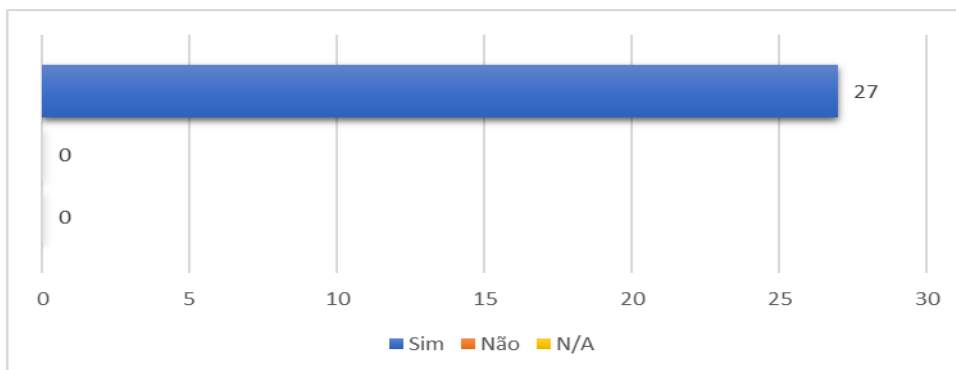
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, 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 de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

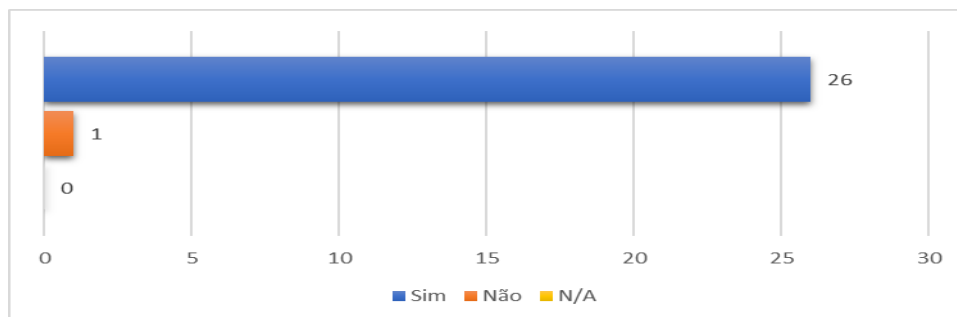
### GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA só não respondeu uma manifestação no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

### GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?



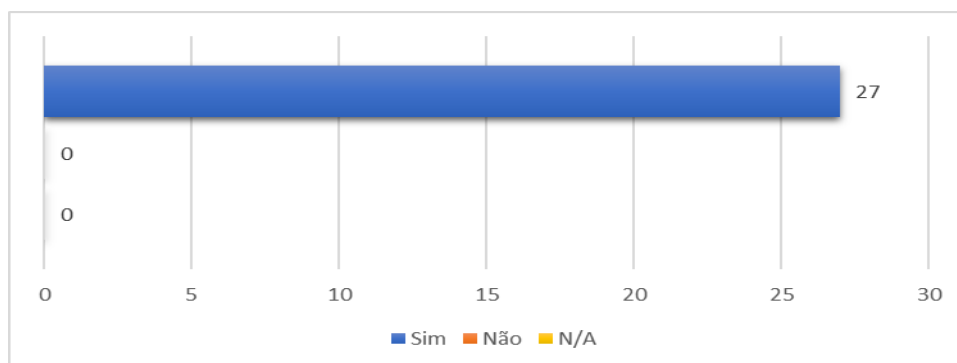
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 27 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 26 foram classificadas corretamente contra 1 manifestação classificada incorretamente. Logo, 96% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo à manifestação não classificada corretamente, convém destacar que, de acordo com o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Ainda que o teor da manifestação seja ininteligível, claramente não se trata de Elogio, motivo pelo qual a reclassificação do tipo para Solicitação seria o procedimento adequado.

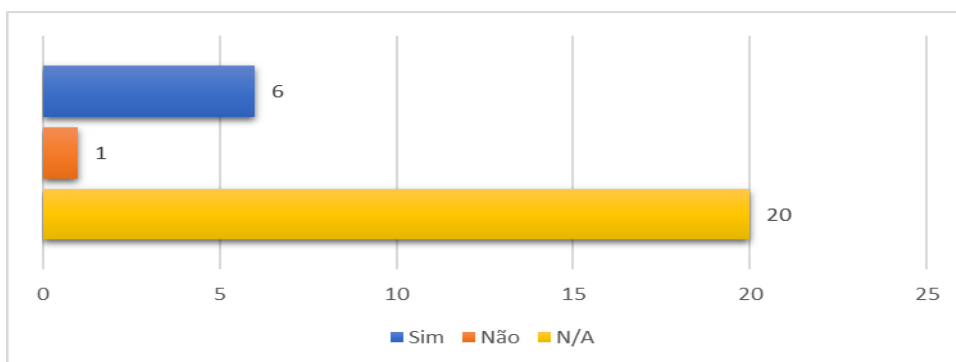
### GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

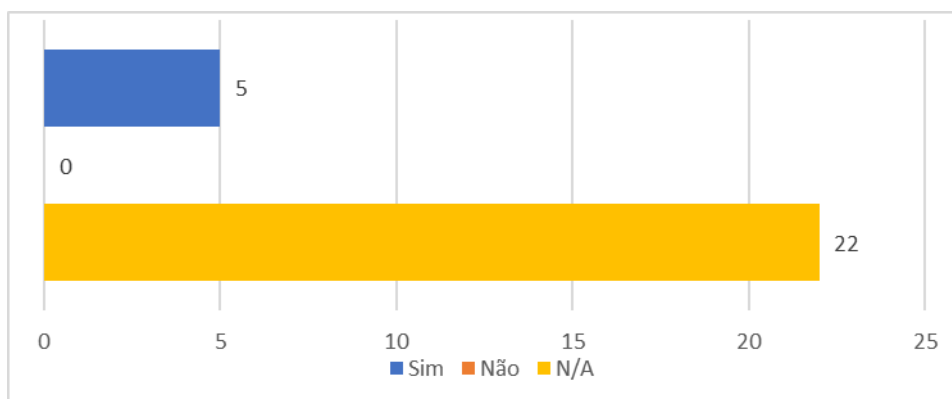
**GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 6 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em uma delas faltou a informação do órgão que seria o correto. Destaca-se ainda neste caso que a manifestação considerada parcialmente adequada poderia ter sido encaminhada diretamente pela UA ao órgão competente, pois o INSS também utiliza a plataforma Fala.BR.

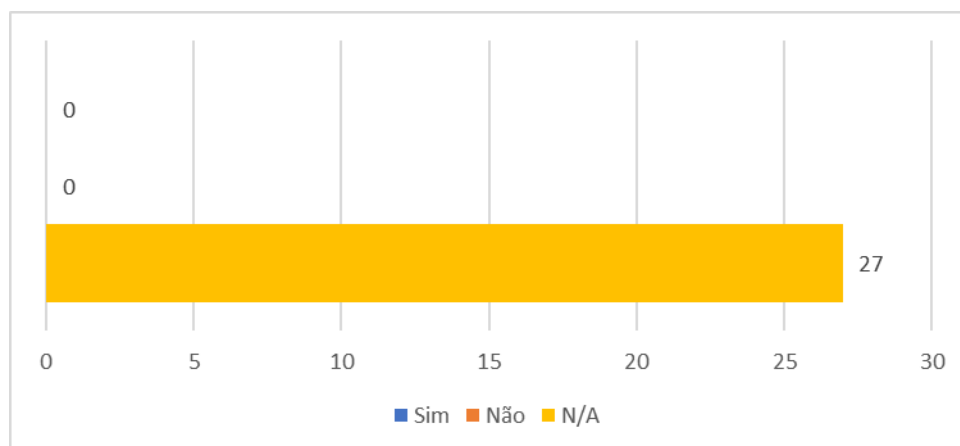
**GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 5 comunicações, foram apresentadas as justificativas para seu arquivamento. As demais 22 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

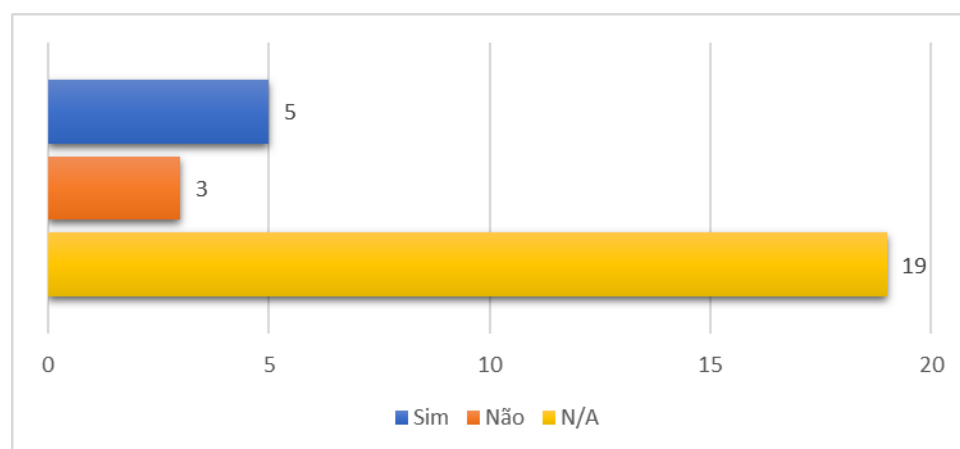
**GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: elaboração própria.

A UA não recebeu manifestação do tipo denúncia no período avaliado.

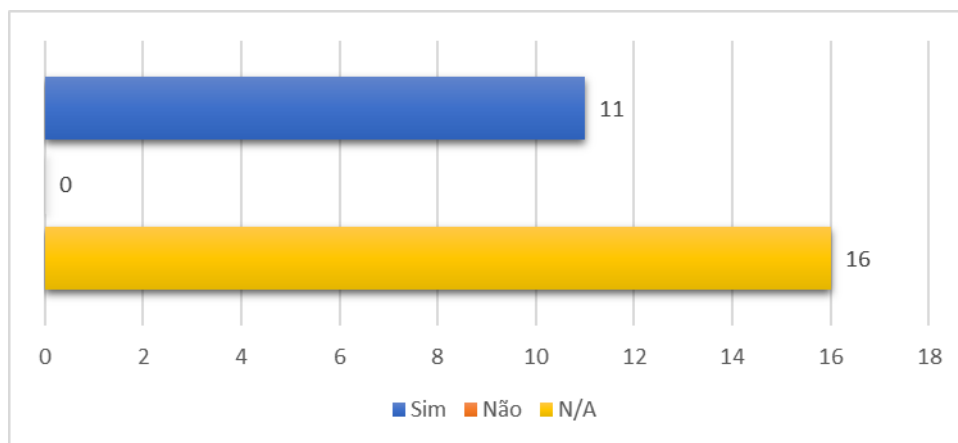
**GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 5 das 8 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 3 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As 19 demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

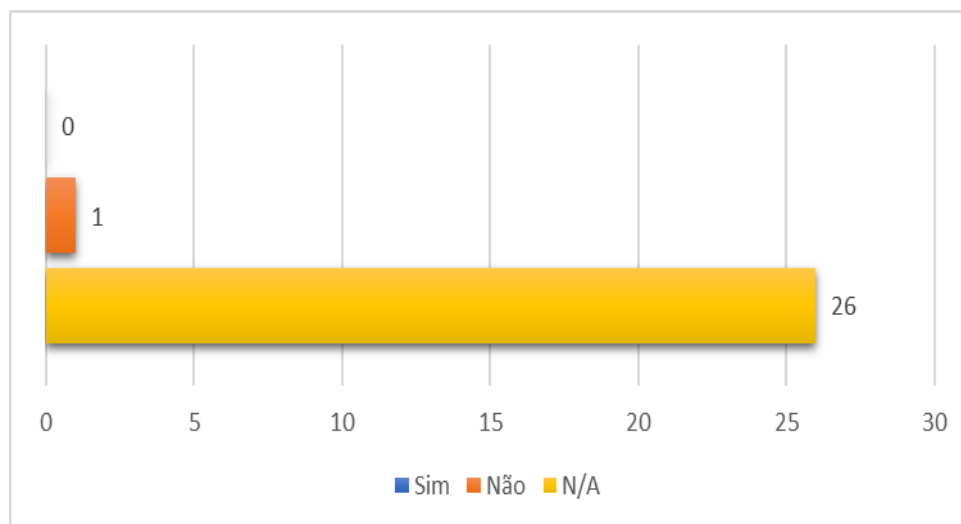
**GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 11 solicitações, em todas foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 16 manifestações não se enquadram como solicitação.

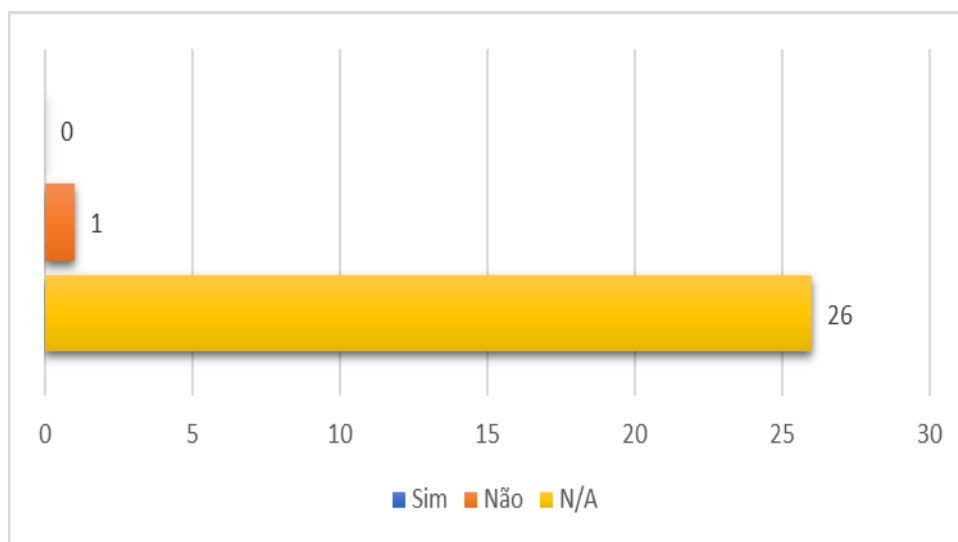
**GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 27 itens da amostra, foi analisada 1 manifestação, sendo que o teor da manifestação não permite enquadrá-la dentro da tipologia existente. No caso, a resposta encaminhada pela UA foi considerada adequada. As demais 26 manifestações não se enquadram como sugestão.

**GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?**



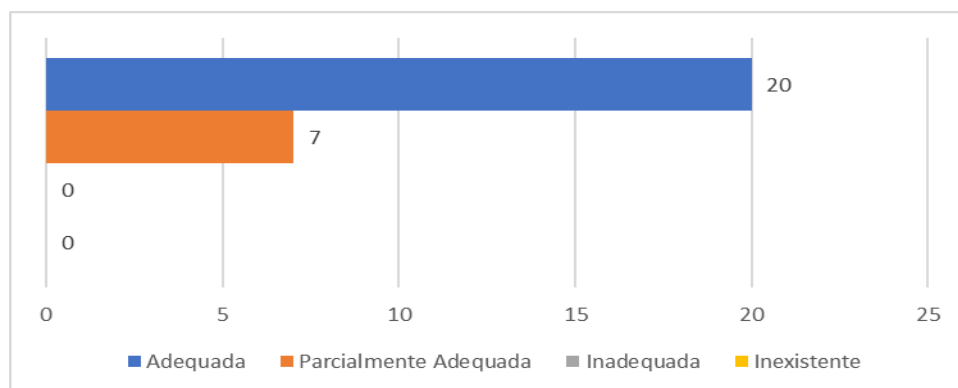
Fonte: elaboração própria.

No que tange ao elogio, houve recebimento de uma única manifestação deste tipo na UA. Neste caso, não consta o encaminhamento e cientificação do elogio ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado. As demais 26 manifestações não se enquadram como sugestão.

### B.3 Avaliação Final

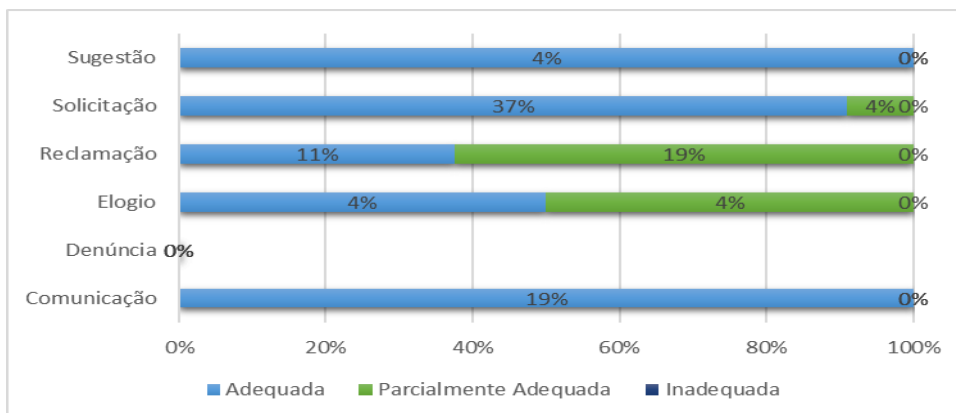
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 27 manifestações analisadas, verifica-se que: 20 foram consideradas adequadas e 7 parcialmente adequadas.

**GRÁFICO 12: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?**



Fonte: elaboração própria.

### GRÁFICO 13: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 7 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 elogio, 5 reclamações e 1 solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Não foram encontrados casos de manifestações consideradas inadequadas.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um **desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas**, com base no conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à **classificação das manifestações**, considerando as manifestações examinadas.

Finalmente, a lista das 27 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>7</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **06/07/2023**, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **13/07/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA apresentou por correspondência eletrônica, em **14/07/2023**, um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra o qual é reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU, embora a descrição das ações não contemple as etapas a serem trilhadas para o atendimento de cada recomendação, mas apenas uma breve descrição da ação principal.

A respeito da Recomendação 1, esta equipe também recebeu cópia do ofício informando a aprovação por parte da CGU do nome indicado para a Ouvidoria.

A Recomendação 2, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, ainda que também devam ser consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo, diante do consideramos adequado o prazo previsto de aproximadamente 3 meses.

Quanto à Recomendação 3, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do IPUB assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Assim, o prazo indicado é um tempo adequado considerando a média do que tem sido estimado por parte das demais unidades sendo avaliadas.

Em relação à Recomendação 4, que trata da elaboração e publicação da Carta de Serviços, cabe ressaltar que os serviços também devem ser incluídos no portal <https://www.gov.br/pt-br/servicos>.

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende da definição de pontos focais em cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado.

O atendimento à Recomendação 6, que trata da avaliação dos serviços prestados e realização de ações de Ouvidoria Ativa, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Por fim, o atendimento à Recomendação 7, que trata da institucionalização da Ouvidoria dentro do IPUB, tendo em vista que há necessidade de aprovação por parte de Colegiado, considera-se adequado o prazo estimado.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o previsto, lembrando que ao longo de sua execução, provavelmente reste necessário que um maior refinamento das atividades a serem realizadas e atores envolvidos.



## Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
I – Encaminhar indicação da ouvidora para avaliação da CGU, atendendo ao Art. 6º da Portaria CGU nº 1.181/2020.	Realizada	Diretor Pedro Gabriel Delgado	Já houve devolutiva positiva da CGU	atendida	Ter, oficialmente, o cadastro da ouvidora Edna Galvão, na CGU.
II – Atuar junto à gestão do IPUB para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa.	Será realizada junto à direção do IPUB e o responsável pelo setor de TI.	A ouvidora em sintonia com o gabinete da direção.	No final do mês de outubro de 2023.	prevista	Atender aos usuários dos serviços, de forma mais transparente e ativa.
III – Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.	Por necessitar de estudos e pesquisa, demandará certo tempo pela falta de outro servidor na ouvidoria	A ouvidora com conhecimento da Direção do Instituto.	No final do mês de novembro de 2023.	prevista	Atender aos usuários dos serviços, de modo mais eficiente e seguro.
IV – Publicar na página do sítio eletrônico do IPUB a Carta de Serviços ao Usuário, conforme determina o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.	A Carta de Serviços aos Usuários de 2023 já se encontra no site do IPUB.  Contudo, o formato atual não satisfaz a direção do IPUB e a Carta será reformatada.	A Ouvidora e a Direção	Como depende dos demais setores, a previsão é que esteja pronta no final de dezembro de 2023.	em andamento	Maior facilidade de entendimento e interação dos usuários com os serviços oferecidos.
V - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021.	Utilizar mecanismos que facilitem os trâmites é interesse da Ouvidoria, mas esta tarefa aponta a necessidade de pelo menos mais um servidor no setor.	A ouvidora	A ação será executada até o final do mês de outubro de 2023.	Prevista	Mais segurança, transparência e facilidade no trato com todo tipo de manifestação.
VI – Realizar ou acompanhar os gestores do IPUB na avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo hospital, além de realizar campanha de divulgação do IPUB acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para estes fins.	As agendas da Ouvidoria e da Direção serão organizadas de modo que tais ações sejam efetivadas	A ouvidora e a Direção do Instituto.	No decorrer deste segundo semestre de 2023	Em andamento	Interagir e obter mais conhecimento sobre os usuários, a partir de seus próprios interesses.
VII – Realizar tratativas junto à alta gestão do IPUB, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, para que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da instituição.	Tal ação será proposta para o colegiado do IPUB, para ser incluída no novo regimento.	A Ouvidora e a Direção do Instituto.	Novembro de 2023	Em andamento	Posicionar formalmente a Ouvidoria como órgão de suporte à gestão do IPUB.