

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal da Fronteira Sul

Florianópolis/SC, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

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**

---

PATRÍCIA MARIA QUINTANILHA DE MOURA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Santa Catarina**

## **SUPERVISÃO (OGU)**

Luana Marcelino

## **COORDENAÇÃO (NAOP/SC)**

Rosemary Zucareli

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SC)**

Frederico Ozanam B. de Oliveira

Rosemary Zucareli

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul.

**Município:** Chapecó – SC.

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

**Período avaliado das manifestações:** dezembro de 2021 a novembro de 2022.

**Data de execução:** janeiro de 2023 a março de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria 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, carece de aprimoramentos no exercício das atividades de ouvidoria previstas na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Nesse sentido, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) Inobservância às normas aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às comunicações de irregularidades e denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante;
- b) uso de ferramentas inadequadas para envio de manifestações para áreas responsáveis ou apuratórias, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação;
- c) inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria;
- d) baixa mobilização da participação social por meio de conselhos de usuários de serviços públicos; e
- e) inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: realizar tratativas junto à administração da UFFS a fim de ampliar o quadro de servidores da UA; utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; definir e publicizar fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria; fomentar a participação social por meio da criação de conselhos de usuários de serviços públicos; abster-se de encaminhar denúncias ou comunicações de irregularidade para outras áreas da UFFS que não sejam aquelas com competência formal para realizar a devida apuração; e promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CONSUNI</b>	Conselho Universitário
<b>CPACS</b>	Comissão Permanente de Atualização da Carta de Serviços e Elaboração das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Prestados pela UFFS
<b>ENAP</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MMOuP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>NUP</b>	Número Único de Protocolo
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>Profoco</b>	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
<b>SIC</b>	Serviços de Informação ao Cidadão
<b>SIPAC</b>	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UFFS</b>	Universidade Federal da Fronteira Sul

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Achados.....	10
1.1. Inobservância às normas aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às comunicações de irregularidades e denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante.....	10
1.2. Obrigações de transparência não cumpridas em sua integralidade .....	15
1.3. Uso de outras ferramentas inadequadas para envio de manifestações para áreas responsáveis ou apuratórias, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação .....	16
1.4. Inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria .....	18
1.5. Desatualização da Carta de Serviços ao Usuário .....	18
1.6. Baixa mobilização da participação social por meio de conselhos de usuários de serviços públicos.....	19
1.7. Relatórios anuais de gestão não contemplam o conteúdo mínimo obrigatório previsto na legislação .....	20
1.8. Inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria .....	21
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>23</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>25</b>
Apêndice A .....	26
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	45
Apêndice D .....	49

## 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, 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 pela unidade 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.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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. Interlocuções 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

<sup>1</sup> 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.

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



*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 gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2021 a 30/11/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, num total de 140, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

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

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.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), órgão vinculado à estrutura organizacional da própria UFFS, devendo o titular da UA ser indicado pelo Reitor da UFFS e aprovado pelo Conselho Universitário da Instituição, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da UFFS está vinculada diretamente ao Gabinete do Reitor e é regida pela Resolução nº 1/CONSUNI/CA/UFFS/2015, de 18 de março de 2015, que instituiu a Ouvidoria da UFFS, bem como normatizou suas competências (Regimento Interno da Ouvidoria).

Ainda sobre o vínculo da Ouvidoria, observa-se que a UA não está subordinada à autoridade máxima da instituição, que, no âmbito da UFFS, seria o Reitor. Quando se analisa o organograma da Reitoria da UFFS, verifica-se que outros setores internos da instituição são subordinados diretamente ao Reitor, conferindo a estes um maior acesso à alta administração, bem como maior chance de ampliar sua independência funcional perante os demais setores do órgão. A título de exemplo, pode-se citar os seguintes setores diretamente subordinados ao Reitor: Assessoria Especial de Governança e Integridade; Auditoria Interna; e Procuradoria Educacional Institucional. Conforme estabelece o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, a unidade setorial de ouvidoria do SisOuv deve, preferencialmente, estar diretamente subordinada à autoridade máxima do

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

órgão.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da UFFS, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA, bem como por meio de interlocução com a UA realizada ao longo dos trabalhos de avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Achados

#### 1.1. Inobservância às normas aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às comunicações de irregularidades e denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, considerando o total de 140 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de exame, entre 01/12/2021 e 30/11/2022.

A amostra foi analisada utilizando-se um questionário composto de doze perguntas, 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, não sendo a análise realizada pela equipe da CGU um padrão de resposta único.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos doze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação do tratamento técnico dispensado às manifestações, considerando a amostra examinada, demonstra a algumas inconsistências identificadas, a seguir apontadas.

#### a) Tratamento inadequado de manifestações do tipo comunicação

Em relação às comunicações, as seguintes situações foram identificadas:

- Casos de manifestações cujo teor era de “reclamação” anônima, em função de se tratar de insatisfação com um serviço público. A UA limitou-se a registrar que a manifestação teria sido "encaminhada ao órgão competente, para conhecimento, análise e possíveis encaminhamentos". Entretanto, não se registrou, na Plataforma Fala.BR, qualquer informação/documento capaz de indicar para qual "órgão

competente" a manifestação foi encaminhada, tampouco sobre a resposta oferecida pelo setor competente. A equipe de avaliação solicitou à Ouvidoria evidências do encaminhamento da manifestação para área responsável, bem como da resposta oferecida. Em resposta, a Ouvidoria apresentou cópia do e-mail enviado, à época, ao setor responsável, sem, contudo, apresentar informação objetiva acerca da análise do fato apontado pelo manifestante. O tratamento adequado seria o registro, na Plataforma Fala.BR, ainda que apenas para fins de memória da UA (já que a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo usuário), da efetiva natureza da manifestação (neste caso, reclamação), fazendo constar informação objetiva acerca da análise do fato apontado pelo manifestante (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018, c/c o art. 19, II, da Portaria nº 581/2021). A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Casos de manifestações cujo teor era de "solicitação" anônima, em função de se tratar de pedido de adoção de providências. A UA limitou-se a registrar que a manifestação teria sido "encaminhada ao órgão competente, para conhecimento, análise e possíveis encaminhamentos". Entretanto, não se registrou, na Plataforma Fala.BR, qualquer informação/documento capaz de indicar para qual "órgão competente" a manifestação foi encaminhada, tampouco sobre a resposta oferecida pelo setor competente. Esta equipe solicitou à Ouvidoria evidências do encaminhamento da manifestação para área responsável, bem como da resposta oferecida. Em resposta, a Ouvidoria apresentou cópia do e-mail enviado, à época, ao setor responsável, sem, contudo, apresentar informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação do manifestante. O tratamento adequado seria o registro, na Plataforma Fala.BR, ainda que apenas para fins de memória da UA (já que a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo usuário), da efetiva natureza da manifestação (neste caso, solicitação), fazendo constar informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação do manifestante (art. 19, III, da Portaria nº 581/2021). A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Casos de manifestações cujo teor era de "denúncia" anônima, em função de se tratar de relato de ato ilícito ou prática de irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A UA registrou na Plataforma Fala.BR ter encaminhado a manifestação "para o órgão responsável, para conhecimento, análise e possíveis encaminhamentos". Entretanto, não há informação/registro para qual "órgão responsável" (unidade apuratória) a manifestação foi encaminhada. Esta equipe solicitou à Ouvidoria evidências do encaminhamento da manifestação para área apuratória. Em resposta, a Ouvidoria apresentou cópia do e-mail enviado, por meio do qual se verifica que o encaminhamento, à época, não se deu para a competente área apuratória, mas sim para outros setores da UFFS.

Ressalte-se que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que deve ser dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade. Logo, por se tratar de

comunicação/relato de irregularidades (ações ou omissões lesivas ao interesse público), caberia à Ouvidoria, observada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, distribuir referida denúncia à área de apuração competente (art. 85 da Portaria CGU nº 581/2021), bem como observar o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Em outros casos, também envolvendo teor de “denúncia” anônima, foi elaborada resposta ao usuário por meio da Plataforma Fala.BR, com pedido, ali introduzido, de complemento de informações ao manifestante. Note-se que o pedido de complementação, previsto no art. 12, VI, da Portaria nº 581/2021, além de inadequadamente colocado na resposta registrada na Plataforma Fala.BR, não se aplica para "comunicação de irregularidade", pois, nesta tipologia, o autor da manifestação opta por não se identificar. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

Ainda sobre as comunicações, sabe-se que não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor, uma vez que são anônimas. Assim, não há como o cidadão/usuário visualizar a resposta conclusiva fornecida, até porque ao manifestante anônimo não é informado número de protocolo e código de acesso à manifestação. Verificou-se, entretanto, diversos casos em que a UA forneceu resposta conclusiva como se o cidadão pudesse ter acesso ao seu teor, a exemplo dos NUPs 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

#### **b) Tratamento inadequado de manifestações do tipo denúncia**

- Foram identificados casos de denúncias em que a Ouvidoria sugere a ausência de elementos mínimos para amparar a apuração da denúncia (art. 15, § 1º, da Portaria nº 581/2021). Com isso, a manifestação não foi encaminhada para a área apuratória. Entretanto, diante da insuficiência de requisitos/dados para apuração, caberia, para o devido tratamento da manifestação, a solicitação de complementação de informações ao manifestante, nos termos do art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021. Somente a partir da eventual falta de complementação da informação pelo usuário no prazo legalmente estabelecido, deveria ter sido arquivada a manifestação. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Outra falha identificada no tratamento de denúncias diz respeito à existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia (art. 15, § 1º, da Portaria nº 581/2021). De acordo com a norma, preenchidos os requisitos mínimos, deve-se encaminhar a manifestação à unidade apuratória competente (art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021). Contudo, verificou-se casos, que, em que pese a existência dos elementos mínimos para apuração, conforme

dados da manifestação na Plataforma Fala.BR, não houve o devido encaminhamento para a área própria, a quem competia a devida apuração dos fatos relatados. A título de exemplo, pode-se citar o NUP 23546xxxxxx2022xx.

- Constatou-se também casos de denúncias habilitadas pela Ouvidoria e encaminhadas, indevidamente, para setores da UFFS que não possuem característica/competência de unidade apuratória. Caberia à Ouvidoria, observada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, encaminhar referida denúncia à área de apuração competente (art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021), bem como observar o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

#### **c) Manifestações com relatos de ilícitos ou de omissões não reclassificadas/tratadas como denúncia**

Verificou-se casos de manifestações, que, classificadas pelo usuário como reclamações ou solicitações, mas que, na prática, referiam-se a denúncias (não sendo um mero descontentamento quanto a um serviço público prestado, mas sim sobre suposto ato ilícito/irregular), não foram reclassificadas pela Ouvidoria para a tipologia correta (denúncia). Conforme o art. 15º da Portaria CGU nº 581/2021, deverá ser realizada a adequação, quando cabível, da tipologia indicada pelo manifestante.

Logo, por se tratar, na prática, de denúncia, caberia à Ouvidoria, além da reclassificação/adequação da manifestação, encaminhar referida manifestação à área de apuração competente (art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021), sendo vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados (art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021). A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2021xx.

#### **d) Reclamações para as quais não foi prestado esclarecimento sobre o fato apontado**

Em relação aos NUPs 23546xxxxxx2022xx e 23546xxxxxx2022xx, que tratam de reclamação quanto a um serviço público prestado, constatou-se que o tratamento foi inadequado, na medida em que, nas respostas conclusivas às manifestações, não há informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021).

**e) Tratamento inadequado de manifestações classificadas como solicitação**

- Relativamente ao NUP 23546xxxxxx2021xx, verificou-se que a resposta conclusiva não informa sobre a efetiva possibilidade, forma e o meio de atendimento à solicitação do manifestante. A Ouvidoria restringiu-se a informar que a manifestação teria sido recebida e encaminhada ao órgão competente, o que não atende ao disposto no art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021. De igual modo, em relação ao NUP 23546xxxxxx2022xx, a Ouvidoria sugere, na resposta conclusiva, que o manifestante entre em contato diretamente com o setor responsável pela adoção da providência solicitada. Ocorre, que, o adequado e esperado seria que a própria Ouvidoria tivesse feito este contato e já disponibilizado, por meio da Plataforma Fala.BR, a informação sobre a providência demandada, bem como sobre a forma e o meio de atendimento à solicitação do manifestante (art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021).

- Houve casos em que a Ouvidoria tratou o pedido de acesso à informação como sendo uma "solicitação" de prestação de serviço. O procedimento adequado seria reclassificar a manifestação de "solicitação" para "acesso à informação" para que o SIC pudesse assim tratar tal pedido com fundamento na LAI (art. 15º da Portaria CGU nº 581/2021). A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Foram também identificados casos em que a Ouvidoria, apesar de ter indicado, na resposta registrada na Plataforma Fala.BR, se tratar de pedido de acesso à informação (e não uma "solicitação"), prestou orientação ao usuário de que ele mesmo encaminhasse referida solicitação para o Serviço de Informação ao Consumidor (SIC). Ocorre que o procedimento adequado seria a própria Ouvidoria reclassificar a manifestação de "solicitação" para "acesso à informação" para que o SIC pudesse assim tratar tal pedido com fundamento na LAI. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

- Relativamente ao NUP 23546xxxxxx2022xx, verificou-se que, na prática, a manifestação tem natureza de elogio quanto ao atendimento recebido. Não houve reclassificação da manifestação, tendo a Ouvidoria sugerido ao usuário registrar nova manifestação como elogio. Ocorre que o procedimento adequado seria a própria Ouvidoria reclassificar a manifestação de "solicitação" para "elogio" para que assim a Ouvidoria desse ciência ao agente público e a sua chefia imediata, nos termos do art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

**f) Tratamento inadequado de manifestação do tipo sugestão**

Quanto ao NUP 23546xxxxxx2022xx, que trata de manifestação do tipo sugestão, constatou-se não ter sido indicado o tempo estimado necessário à implementação da sugestão, o que contraria o art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021.

**g) Ausência de adequação da classificação/tipologia das manifestações, bem como do campo assunto indicado pelo manifestante**

Considerando as definições estabelecidas no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, constata-se, que, para 16% das manifestações amostradas, houve classificação incompatível das manifestações. Não houve, na fase de análise prévia da manifestação por parte da UA, adequação da classificação/tipologia da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021). Cabia à UA reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

De igual modo, para 39% das manifestações amostradas, não houve, na fase de análise prévia da manifestação por parte da UA, readequação do “assunto” indicado pelo manifestante (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021). A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2022xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2022xx; e 23546xxxxxx2022xx.

**h) Registro de informação inadequada quanto à resolutividade da manifestação**

Verificou-se, que, para 58% das manifestações amostradas, a UA registrou equivocadamente informação sobre a resolutividade da manifestação. De acordo com o art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021, a manifestação só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, ou seja, quando houver uma decisão administrativa final sobre a manifestação recebida, não bastando que a UA envie a manifestação à unidade responsável. A marcação quanto à resolutividade requer a demonstração de providências por parte do setor responsável, o que, portanto, deve ser objeto de acompanhamento por parte da UA.

## **1.2. Obrigações de transparência não cumpridas em sua integralidade**

Em que pesem cumpridas algumas obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, a exemplo de constar do portal da UFFS (seção Ouvidoria) banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, bem como link para acesso aos relatórios anuais de gestão, constatou-se que as seguintes providências, também previstas na legislação, não foram adotadas:

a) Não restam claramente divulgadas no portal da UFFS todas as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria (presencial, telefônico etc.) - art. 71, II, “a” e “b”, da Portaria CGU nº 581/2021. Constam, do portal, os dados para contato telefônico ou presencial (endereço da sede e horário da Ouvidoria); contudo, tais informações não estão reunidas junto à seção que trata do “registro e envio de manifestação”, o que pode comprometer o entendimento do usuário quanto aos canais de atendimento em efetiva utilização pela Ouvidoria. Em referida seção consta link para o principal canal de

atendimento da Ouvidoria (Plataforma Fala.BR), mas não há menção direta e clara às demais formas de obter atendimento. É importante, ao atualizar o site, esclarecer que a Plataforma Fala.BR é o principal canal de registro de manifestações, assim como a possibilidade, ou não, de recebimento de manifestações via e-mail, sendo os dados de contato telefônico informados como ferramenta de apoio para o atendimento, e não para registrar uma manifestação ou para saber o andamento de uma demanda já registrada.

Imagem 01: Sítio eletrônico da UFFS (seção Ouvidoria)



Fonte: Sítio eletrônico da UFFS. Consulta realizada em fevereiro/2023.

<https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao>

b) Não se localizou, no portal da UFFS (seção Ouvidoria), link de acesso ao “Painel resolveu?”, contrariando o que determina o art. 71, II, “d”, da Portaria CGU nº 581/2021.

### 1.3. Uso de outras ferramentas inadequadas para envio de manifestações para áreas responsáveis ou apuratórias, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação

Verificou-se que a Ouvidoria da UFFS ainda utiliza o e-mail institucional e/ou o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) para interagir com os setores da UFFS envolvidos no tratamento às manifestações recebidas na ouvidoria. Isto é, as informações e documentos relacionados ao tratamento das manifestações tramitam fora do sistema Fala.BR de forma manual por meio de e-mail ou do SIPAC.

Sobre o assunto, a Ouvidoria assim se manifestou por meio do Questionário de Avaliação:

“Na atualidade a Ouvidoria conta com repositório próprio para armazenar as manifestações recebidas, sendo que o encaminhamento destas manifestações é feito por correspondência eletrônica, ou pelo Sistema SIPAC, no qual, as denúncias são transformadas em processo RESTRITOS e encaminhados ao Gabinete do Reitor, para análise de admissibilidade.”



É possível que a ouvidoria opte por adotar outra ferramenta para a tramitação interna de informações ou documentos, no entanto, neste caso, deverá adotar medidas de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes, bem como apresentar a justificativa para a manutenção da ferramenta utilizada, conforme § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, transcrito a seguir.

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

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

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

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

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

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

**§ 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.” (grifamos)**

Em que pese o Questionário de Avaliação conter pergunta específica sobre o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, não houve manifestação da Ouvidoria da UFFS quanto às razões por ainda não estar utilizando o referido módulo.

Replicar, desnecessariamente, o armazenamento de manifestações de ouvidoria em outro repositório/plataforma (rede local), encaminhando-as também por outros meios (e-mail ou SIPAC) que não a Plataforma Fala.BR, pode contribuir para a ocorrência de falhas relacionadas à segurança da informação.

Ressalta-se que o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR permite o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando rastreabilidade, geração de informações gerenciais e gestão das demandas, com maior segurança e celeridade, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

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.

#### **1.4. Inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria**

Segundo a Ouvidoria, não foram desenhados/formalizados fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações de ouvidoria, em que pese a relevância da construção desses fluxos para o bom andamento das atividades de ouvidoria, bem como para o adequado encaminhamento das manifestações aos setores internos competentes.

Atualmente, conforme descrito pela UA, a análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria são realizadas e concluídas dentro da Plataforma Fala.BR, e, quando aplicável, a depender do tipo de manifestação, repassadas às áreas responsáveis (ou apuratórias, no caso de denúncias) pela adoção de providências. Este encaminhamento é feito via SIPAC, no caso de denúncias, ou e-mail, em se tratando das demais manifestações de ouvidoria.

Note-se que a definição dos fluxos internos pode trazer benefícios às atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão, além de possibilitar a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Assim, por meio dessa definição de fluxos, será possível, em especial:

- a) detalhar os critérios e etapas para tratamento de manifestações recebidas via e-mail ou presencial, incluindo o registro na Plataforma Fala.BR e o respectivo tratamento;
- b) 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 e/ou registro de conclusão do tratamento;
- c) descrever as tratativas para tipos específicos de manifestações, tais como “denúncias” e “simplifique”; e
- d) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFFS durante o processo.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento harmoniza-se às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º), bem como aos princípios da eficiência e da celeridade em relação aos procedimentos administrativos adotados no tratamento das manifestações de ouvidoria, também previstos na Lei nº 13.460/2017.

#### **1.5. Desatualização da Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços da UFFS é atualizada por meio de uma comissão constituída para tal fim (Portaria nº 1703/GR/UFFS/2021). Conforme informações levantadas no sítio eletrônico da UA, referida comissão, denominada de Comissão Permanente de

Atualização da Carta de Serviços e Elaboração das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Prestados pela UFFS (CPACS), juntamente com a Ouvidoria da UFFS, busca promover as atualizações da Carta de Serviços, as produções das enquetes para avaliação dos serviços e a campanha de engajamento dos conselheiros.

Referida carta consta do portal “gov.br” (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-fronteira-sul>), cuja última versão data de 12/07/2021.

Segundo a Ouvidoria, após a última versão publicada, já se teria verificado a necessidade de alteração na relação dos serviços oferecidos; contudo, não houve ainda a respectiva atualização da carta para contemplar tal adequação. Constata-se, assim, que a Carta de Serviços da UFFS deve ser atualizada, nos termos do art. 43, § único, IV, da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece a necessidade de atualização periódica das informações referentes aos serviços listados.

*Imagem 02: Carta de Serviços ao Usuário publicado no portal eletrônico “gov.br”*

The screenshot shows the gov.br portal interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo and links for 'Orgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. Below this, the page title is 'Serviços e Informações do Brasil' with a search bar. The main content area is titled 'Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS)' and includes a sub-header 'Atualizado em 12/07/2021 11h28'. A red arrow points to the 'Carta de Serviços' section, which lists various services and their descriptions, such as 'Emissão de certificado de participação em ações de Extensão - UFFS', 'Matricular-se em curso de Pós-graduação - UFFS', and 'Obter Diploma de Pós-Graduação Stricto Sensu - UFFS'.

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-fronteira-sul>. Consulta realizada em março/2023.

Destaque-se, que a ouvidoria deve atuar no 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 coletas de dados (art. 43, § único, III, da Portaria CGU nº 581/2021).

## 1.6. Baixa mobilização da participação social por meio de conselhos de usuários de serviços públicos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que atua em conjunto

com a CPACS nas campanhas de engajamento de conselheiros de serviços públicos e nas produções das enquetes para avaliação dos serviços públicos prestados pela UFFS.

Ainda segundo a Ouvidora, referida atividade estava mais ativa em 2021, quando da constituição da CPACS, tendo havido uma redução do ritmo com a suspensão dos trabalhos em período eleitoral. A Ouvidora espera que em 2023 haja uma retomada das atividades relacionadas à produção de enquetes de avaliação dos serviços públicos, e à realização de campanhas de engajamento de conselheiros de serviços públicos.

Em consulta à Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), verificou-se que há apenas uma enquete relacionada diretamente à UFFS registrada em referida plataforma. Trata-se da enquete identificada na plataforma pelo seguinte título: “Obter diploma de Pós-Graduação Stricto Sensu – UFFS”. Não foram localizadas respostas para a citada enquete, o que sugere a inexistência de conselheiros ou seu baixo engajamento/participação.

*Imagem 03: Consulta à Plataforma Virtual do Conselho de Usuários*

#	Título	Autor	Data de Publicação	Tipo do Usuário	Órgão/Entidade responsável pelo Serviço	Ações
☆ 2463	*Obter Diploma de Pós-Graduação Stricto Sensu – UFFS*	Mirian Lovis de Souza	29/10/2021	Cidadão		

PÁGINA 1 DE 1

15 por página

Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio> (consulta realizada em fevereiro/2023).

Note-se, nesse sentido, não terem sido localizados, em pesquisa livre na Internet, notícias de chamamento público para conselheiros (campanhas de engajamento), bem como sobre eventual execução de ações de mobilização e de interlocução com conselheiros (art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021). Com isso, restaram prejudicadas eventuais enquetes/pesquisas desenvolvidas para subsidiar a atuação dos conselhos, assim como não se produzem relatórios consolidados sobre a qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão (art. 7º, VIII, “c” e “d” da Portaria CGU nº 581/2021).

### **1.7. Relatórios anuais de gestão não contemplam o conteúdo mínimo obrigatório previsto na legislação**

Dentre as atividades de ouvidoria previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, insere-se a produção anual do relatório de gestão.

Da análise do último relatório produzido pela Ouvidoria (referente ao exercício 2021 - <https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/formularios-1>), constatou-se a ausência de alguns dos conteúdos obrigatórios estabelecidos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Além de análises quantitativas, referido relatório anual deveria ter sido elaborado contendo análises qualitativas, incluindo, exemplificativamente, os seguintes conteúdos obrigatórios, previstos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021: - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; - análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; - informações acerca do funcionamento de seus

conselhos de usuários de serviços públicos; e - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

### **1.8. Inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria**

A Portaria CGU nº 581/2021 prevê, em seus arts. 4º, 5º, 6º e 7º, extenso rol de diretrizes, objetivos, competências e atividades das unidades integrantes do SisOuv.

Dentre as diretrizes, pode-se citar a “busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações” (art. 4º, IV).

Referentemente aos objetivos, cita-se, a título de exemplo, a necessidade de “zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços” (art. 5º, III).

Quanto às competências, menciona-se o dever de promover, em benefício do usuário de serviços públicos, o “acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos” (art. 6º, III).

Por fim, em relação às atividades de ouvidoria, pode-se salientar aquela atinente a adoção de “medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante” (art. 7º, XIV).

Verifica-se, assim, que a força de trabalho deve ser compatível ao volume e complexidade da função das unidades do SisOuv.

Ocorre, que, atualmente, a Ouvidoria da UFFS conta apenas com uma servidora efetiva, a própria Ouvidora. Em sua ausência, assume as funções de Ouvidora uma servidora substituta, lotada no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), formalmente designada pela Portaria nº 1103/GR/UFFS/2020, de 15 de setembro de 2020.

Ademais, foi verificado que a Ouvidora tem exercido outras atribuições relacionadas a temas congêneres, mas não inseridas nas atividades precípuas de ouvidoria, definidas pela Lei nº 13.460/2017. A Ouvidora vem assumindo tarefas relacionadas ao *e-agenda*, ao sistema de integridade pública, a registros no painel da LAI e no painel de dados abertos, entre outras tarefas. Estas atividades sobrecarregam a Ouvidora e, de certo modo, dificultam o cumprimento das atividades privativas da ouvidoria.

Sobre o tema, verificou-se, que, de acordo com informações prestadas quando do preenchimento/avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), existe previsão, no plano de ação da UA, para aumento da equipe de Ouvidoria.

Note-se que a necessidade de aumento da equipe também foi apontada em resposta fornecida ao Questionário de Avaliação, conforme a seguir destacado:

“Considerando não só a missão Institucional, mas também a crescente demanda de atividades relacionadas às Ouvidorias do Sistema Federal de Ouvidorias (SisOuv), a atual força de trabalho precisa ser incrementada com pelo menos mais um servidor. Em conversa com a Chefia de Gabinete da UFFS, a Ouvidora informou a necessidade, ainda no ano de 2022. Considerando o cenário atual, a presença de dois servidores na Ouvidoria seria o suficiente para atender a demanda de trabalho existente.”

Nesse mesmo sentido, o Regimento Interno da Ouvidoria da UFFS dispõe, em seu art. 15, §2º, que “a estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade, em conformidade com a demanda de trabalho da UFFS”.

Considerando, assim, o volume e complexidade das atividades de ouvidoria previstas na legislação, em especial aquelas do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, mostra-se relevante e necessária a ampliação dos quadros de pessoal da Ouvidoria da UFFS. Note-se que, nos termos do art. 15, §1º, do Regimento Interno da Ouvidoria da UFFS, cabe à Reitoria da UFFS “garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários” ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

## RECOMENDAÇÕES

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

- I. realizar tratativas junto à administração da UFFS, a fim de que seja garantido pela Reitoria, nos termos do art. 15, §1º, do Regimento Interno da Ouvidoria da UFFS, a necessária ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria, compatibilizando-o ao volume e à real complexidade das atividades de ouvidoria previstas na legislação, em especial aquelas do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. definir e publicizar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas da UFFS envolvidas no processo de tratamento;
- III. manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", bem como atuar no processo de 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;
- IV. fomentar a participação social por meio da criação de conselhos de usuários de serviços públicos, realizando, para tanto, amplo chamamento público para seleção de conselheiros, executando as ações de mobilização e de interlocução com os conselheiros, desenvolvendo enquetes e pesquisas para subsidiar a atuação dos conselhos, e, consolidando, por fim, os respectivos dados coletados, conforme prevê o art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021;

- V. elaborar e divulgar anualmente o relatório de gestão, que abranja, minimamente, a integralidade de conteúdo previsto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. nos termos do art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, c/c os arts. 15 e 21 da mesma norma, encaminhar às unidades apuratórias as comunicações de irregularidade ou denúncias consideradas habilitadas em análise preliminar da Ouvidoria (quando existentes os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância), abstendo-se de realizar o encaminhamento para outras áreas da UFFS que não sejam aquelas competentes para realizar a devida apuração;
- VII. promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação (art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021), a fim de corrigir as inconsistências identificadas no tratamento dado às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão;
- VIII. quando as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, solicitar ao usuário, por meio da Plataforma Fala.BR, complementação de informações, conforme estabelece o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021;
- IX. na fase de análise prévia da manifestação, promover, quando cabível, a adequação da classificação e do assunto da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021), para a tipologia e tema real, independentemente da maneira como tais campos tenham sido registrados pelo usuário na Plataforma Fala.BR, a fim de que a manifestação receba o devido tratamento de acordo com sua efetiva natureza; e
- X. na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, abster-se de considerar e registrar como “resolvida” manifestações para as quais ainda persistam providências a serem adotadas pelo setor/unidade responsável, em observância ao art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada carece de melhorias no desempenho das atividades de ouvidoria, visto que estas não estão sendo plena e adequadamente exercidas.

Como causa principal para o não cumprimento pleno das diretrizes, objetivos, competências e atividades estabelecidas para as unidades integrantes do SisOuv (arts. 4º, 5º, 6º e 7º da Portaria CGU nº 581/2021), pode-se destacar a reduzida força de trabalho da UA, que atualmente é mínima, contando apenas com uma pessoa, a própria Ouvidora.

Dentre os principais achados, pode-se destacar aqueles decorrentes da análise referente às manifestações amostradas. Das 100 manifestações analisadas quanto aos procedimentos de tratamento, verifica-se que: 28 foram consideradas adequadas, 8 parcialmente adequadas e 64 inadequadas.

A maior concentração da avaliação como “inadequada” se verificou no tratamento das comunicações e denúncias. Já em relação à avaliação como

“parcialmente adequada”, o acúmulo foi verificado no tratamento das “solicitações” e sugestões”.

Nesse sentido, verificou-se que a UA, no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, não observou o conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021. Constatou-se, ademais, o encaminhamento de denúncias para áreas internas do órgão que não possuem característica/competência de unidade apuratória, inclusive com inobservância à vedação de não realizar diligências junto aos agentes e áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados pelo denunciante (ou pelo comunicante de irregularidade).

Pode-se, ainda, citar outros aspectos a se aprimorar, tais como: registros equivocados relacionados à resolutividade da manifestação, uma vez que a manifestação, à luz da Portaria CGU nº 581/2021, só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e classificação incompatível da tipologia das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio etc.) e do respectivo campo assunto, ambos registrados na Plataforma Fala.BR.

As inconsistências identificadas devem ser dirimidas pela unidade, pois, além de impactarem diretamente no cumprimento das suas obrigações legais, configuram oportunidades de aprimoramento para a ouvidoria avaliada, possibilitando, dentre outros, melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados; aperfeiçoamento da interlocução com o cidadão; ampliação e fortalecimento da participação social; e elevação do nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: melhorias no cumprimento das competências legais da Ouvidoria; formalização de fluxos internos de tratamento das manifestações; respostas conclusivas adequadas, bem como para eventual adequação da classificação e natureza do assunto da manifestação; e promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.



# APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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	Setor da UFFS, autarquia vinculada ao Ministério da Educação
Posição no Organograma	Vinculada ao Gabinete do Reitor
E-mail	ouvidoria@uffs.edu.br
Página na Internet	<a href="https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao">https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao</a>
Endereço	Reitoria (Antigo Colégio Bom Pastor) Av. Fernando Machado, 108 E, Bairro Centro CEP 89.802-112
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR; e-mail; telefone; presencialmente
Horário de funcionamento	7h40 às 11h40 e 13h às 17h
Ouvidor	Mirian Lovis de Souza
Ouvidor Substituto	Odaleia Terezinha Peroza

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Ouvidoria da UFFS integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

As competências/atribuições da Ouvidoria da UFFS estão dispostas no art. 8º do Regimento Interno da Ouvidoria:

“Art. 8º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul tem as seguintes atribuições:

I - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

II - orientar os docentes, os servidores, os estudantes e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

III - receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

V - dar encaminhamento às demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

VI - encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração, sendo os casos que demandem avaliação ética encaminhados à comissão de Ética da UFFS;

VII - acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais estiverem se sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX - preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da UFFS, divulgando os seus resultados;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFFS;

XII - encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam à causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na UFFS;

XIV - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

XV - elaborar e apresentar ao Conselho Universitário relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFFS com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos;

XVI - manter relacionamento com os diversos setores da UFFS voltado para o fortalecimento da cidadania, fazendo desta posição orientadora na ação de cada servidor.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da UFFS, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o cumprimento do inciso III do caput deste artigo, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, permanecendo assim, registradas as manifestações e as repostas encaminhadas.”

Cabe destacar que os pedidos de acesso à informação não são tratados pela Ouvidoria, mas sim pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFFS, setores estes sem vinculação e/ou relação de subordinação entre si.

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

Em consulta ao sítio da UFFS, foram identificados os seguintes normativos relacionados à Ouvidoria da UFFS:

- Resolução nº 1/CONSUNI/CA/UFGS/2015, de 18 de março de 2015, que instituiu a Ouvidoria da UFGS, e normatizou suas competências (Regimento Interno da Ouvidoria).
- Resolução nº 4/CONSUNI/CAPGP/UFGS/2019, de 23 de maio de 2019, que alterou a Resolução nº 1/CONSUNI/CA/UFGS/2015.
- Portaria nº 57/GR/UFGS/2021, de 05 de fevereiro de 2021, que designou a servidora Miriam Lovis de Souza para exercer a função de Ouvidora.
- Portaria nº 1103/GR/UFGS/2020, de 15 de setembro de 2020, que designou a servidora Odaléia Terezinha Peroza como substituta da servidora ocupante do cargo de Ouvidor.

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

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria da UFGS conta apenas com uma servidora efetiva, sendo esta a própria Ouvidora. Em sua ausência, assume as funções de Ouvidora uma servidora substituta, formalmente designada pela Portaria nº 1103/GR/UFGS/2020, de 15 de setembro de 2020.

O tamanho atual da equipe se mostra crítico quando se observa não só a dimensão da comunidade universitária da UFGS, mas também a abrangência de atuação da Ouvidoria da UFGS, que engloba uma estrutura multicampi distribuída pelos três estados da região Sul (Cerro Largo/RS, Erechim/RS, Passo Fundo/RS, Laranjeiras do Sul/PR, Realeza/PR e Chapecó/SC). Considerando, ainda, o volume e complexidade das competências legalmente atribuídas às ouvidorias públicas federais, mostra-se relevante e necessária a ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria da UFGS, conforme consignado em achado específico deste relatório, que aponta força de trabalho insuficiente da Ouvidoria para cumprimento de sua missão.

Sobre a atual Ouvidora, trata-se de servidora efetiva da UFGS, com especialização em Gestão Pública e mestrado em andamento. Foi nomeada como Ouvidora da UFGS em fevereiro/2021, tendo, posteriormente, em observância à Portaria CGU nº 1.181/2020, obtido a certificação em ouvidoria no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco).

Quanto ao aspecto capacitação/treinamento, não se identificou a existência de um controle institucionalizado que considerasse as capacitações realizadas e as competências já adquiridas pela Ouvidoria. Não há, pois, um plano de capacitação específico relacionado às atividades de ouvidoria. Entretanto, em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA destacou, que, nos últimos dois anos, a Ouvidora realizou diversos cursos, tais como: tratamento de denúncias em ouvidoria; gestão em ouvidoria; controle social; resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias; acesso à informação; defesa do usuário e simplificação; avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; inteligência emocional; e fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados - Ouvidoria.

Quanto à estrutura física (instalações) disponível na UFGS para a realização das atividades de ouvidoria, verificou-se, que, atualmente, a Ouvidoria está fisicamente localizada no campus Chapecó/SC (Reitoria), em uma sala ampla, climatizada, no térreo, e de fácil acesso para os usuários.

Em relação aos equipamentos disponíveis à Ouvidoria, a UA destacou, por meio

do Questionário de Avaliação, que a estrutura de bens materiais é suficiente e adequada para as atividades de ouvidoria (notebook, telefone celular, armário chaveado, mesas, cadeiras etc.).

### A.5 Mandato do Ouvidor

A atual Ouvidora da UFFS foi designada para exercer a função de titular da UA em fevereiro/2021 (Portaria nº 57/GR/UFFS/2021, de 05 de fevereiro de 2021), com início de mandato já sob a vigência da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Segundo informações prestadas pela UA, a Ouvidora já obteve a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO, requisito este também previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

### A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, inclusive para seu público interno, são:

- i. Internet, representada pelo própria Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que, independentemente do canal de comunicação utilizado pelo usuário para envio de sua manifestação, promove-se o devido registro das manifestações na Plataforma Fala.BR (art. 13, I e II, e art. 25, II, da Portaria CGU nº 581/2021).

O atendimento presencial também é realizado diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada, sendo este, de acordo com a própria Ouvidoria, um meio raramente utilizado pelo cidadão/usuário para encaminhamento/registro originário de manifestação.

Por fim, em relação aos pedidos de acesso à informação, estes são tratados diretamente pelo SIC da UFFS, sem a utilização da capacidade operacional da UA.

### A.7 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. Na própria página da unidade verifica-se link de encaminhamento para a Plataforma Fala.BR:

*Imagem 05: Sítio eletrônico da UFFS (seção Ouvidoria)*

#### **REGISTRO E ENVIO DE MANIFESTAÇÃO**

A Ouvidoria da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS, utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), para registrar, tratar e tramitar as manifestações dos cidadãos.

Registre sua manifestação clicando em **QUERO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO** e insira os dados conforme for solicitado.

Fonte: Sítio da UFFS, consulta realizada em fevereiro/2023

(<https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao>).

Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da UFFS ainda utiliza o e-mail institucional e/ou o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) para tramitar para as áreas envolvidas as demandas recebidas pela Ouvidoria por meio do Fala.BR. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente.

Em que pese o Questionário de Avaliação conter pergunta específica sobre o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, não houve manifestação da Ouvidoria da UFFS quanto às razões por ainda não estar utilizando a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR para envio das manifestações para as áreas responsáveis ou áreas apuratórias.

Com isso, a Ouvidoria da UFFS tem atuado com falhas relevantes relacionadas aos aspectos de segurança e rastreabilidade, replicando o armazenamento de manifestações de ouvidoria em outro repositório/plataforma (rede local), e encaminhando-as também por outros meios (e-mail ou SIPAC) que não a Plataforma Fala.BR.

#### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

O registro da análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria é realizado e concluído dentro da Plataforma Fala.BR. A depender do tipo de manifestação, a Ouvidoria repassa, aos setores responsáveis pela adoção de providências, o conteúdo da manifestação. Este encaminhamento é feito via SIPAC, no caso de denúncias, ou e-mail, em se tratando das demais manifestações de ouvidoria. Conforme já apontado, a Ouvidoria da UFFS ainda não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, previsto no art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Segundo a Ouvidoria, não foram desenhados/formalizados fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações de ouvidoria, em que pese a relevância da construção desses fluxos para o bom andamento das atividades de ouvidoria, bem como para o adequado encaminhamento das manifestações aos setores internos competentes.

Sobre a existência de eventuais gargalos que comprometem o fluxo de tratamento das manifestações, a Ouvidoria citou, em resposta ao Questionário de Avaliação, haver momentos em que outras frentes de demandas em que se vê envolvida (integridade, transparência ativa, transparência passiva e dados abertos) impactam no prazo/qualidade de atendimento às manifestações de ouvidoria.

A Ouvidoria ainda informou que recentemente iniciou trabalho de mapeamento dos assuntos mais demandados pelos manifestantes (conduta docente/servidor, assédio moral, dentre outros), e que tais temas são levados ao conhecimento da alta administração, principalmente por meio de reuniões periódicas que mantém com o Reitor/Gabinete.

Por outro lado, a Ouvidoria informou ainda não promover efetiva mediação e conciliação entre o usuário e a UFFS, bem como não realizar acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na UA e encaminhadas

para apuração.

### **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/usuários quais os serviços públicos 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.

A Carta de Serviços da UFFS é atualizada por meio de uma comissão constituída para tal fim (Portaria nº 1703/GR/UFFS/2021). Conforme informações levantadas no sítio eletrônico da UA, referida comissão, denominada de Comissão Permanente de Atualização da Carta de Serviços e Elaboração das Pesquisas de Satisfação dos Serviços Prestados pela UFFS (CPACS), juntamente com a Ouvidoria da UFFS (art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021), vêm promovendo encontros, desde junho/2021, para encaminhar as atualizações da Carta de Serviços, as produções das enquetes para avaliação dos serviços e a campanha de engajamento dos conselheiros, que farão a avaliação dos serviços.

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

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que auxilia a CPACS nas produções das enquetes para avaliação dos serviços e nas campanhas de engajamento de conselheiros de serviços públicos do Governo Federal.

Segundo a Ouvidora, referida atividade estava mais ativa em 2021, quando da constituição da CPACS, tendo havido uma redução do ritmo com a suspensão dos trabalhos em período eleitoral. Ainda de acordo com a Ouvidora, espera-se que em 2023 haja uma retomada das atividades relacionadas à produção de enquetes de avaliação dos serviços públicos, e à realização de campanhas de engajamento de conselheiros de serviços públicos.

Em consulta à plataforma de Conselho de Usuários (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>), verificou-se baixa mobilização de participação social, conforme consignado em achado específico deste relatório.

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

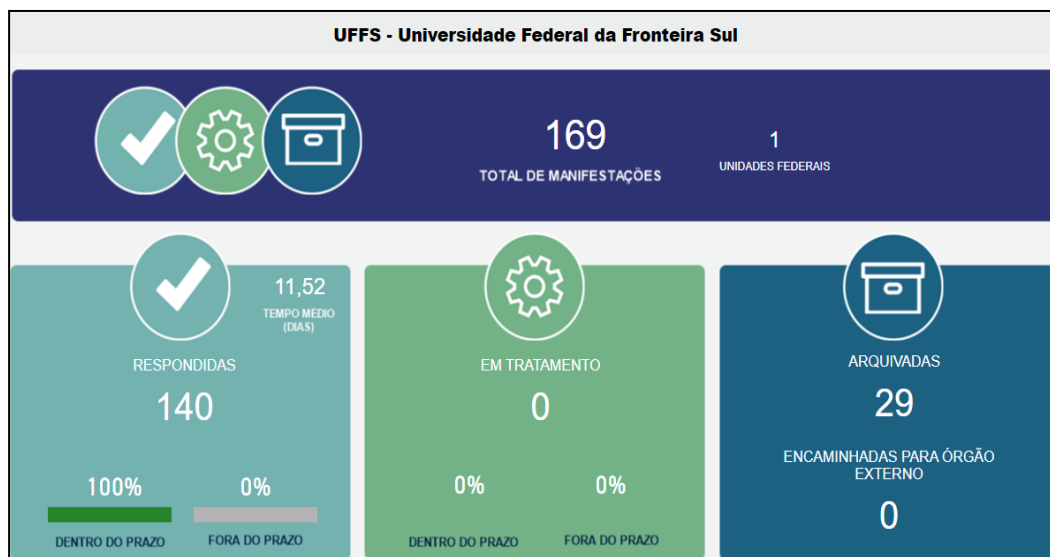
Relativamente à promoção da participação social como instrumento de governança pública, a exemplo da realização de eventuais ações de ouvidoria ativa (art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021), não foram identificadas, seja em consulta ao sítio eletrônico da UA ou em resposta ao Questionário de Avaliação, notícias de participação da UA em eventos/feiras, ou nos locais de prestação do serviço, para prestar orientações junto aos usuários, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas quanto aos serviços prestados pela UFFS.

Quanto ao uso da resolução pacífica de conflitos entre o usuário e a UFFS, a exemplo dos métodos da mediação e conciliação, a UA informou, em resposta ao Questionário de Avaliação, ainda não aplicar efetivamente referidos métodos. Note-se, que, ainda em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a Ouvidora, dentre outros treinamentos, aproximou-se do tema, tendo realizado o curso denominado “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”, ministrado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP. De acordo com o art. 47, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, “as ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.”

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

### a) Quantitativo Geral:

Imagem 07: Quantitativo de Manifestações – 01/12/2021 a 30/11/2022.

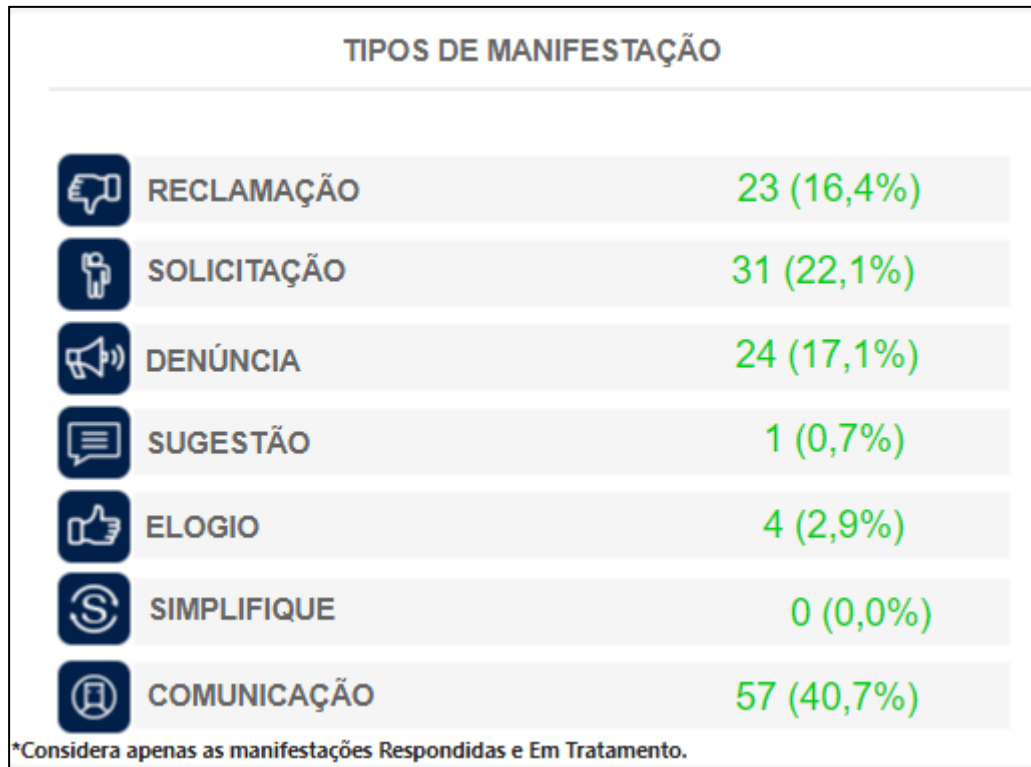


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 27/02/2023.



**b) Tipologia das manifestações:**

Imagem 08: Quantitativo de Manifestações – 01/12/2021 a 30/11/2022.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 27/02/2023.

**c) Resolutividade da demanda:**

Imagem 09: Quantitativo de Manifestações – 01/12/2021 a 30/11/2022.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 27/02/2023.

## d) Satisfação com a resposta:

Imagem 10: Quantitativo de Manifestações – 01/12/2021 a 30/11/2022.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 27/02/2023.

Verifica-se, que, no período de exame, a Ouvidoria recebeu 169 manifestações pela Plataforma Fala.BR, das quais 29 foram arquivadas, e as demais 140 manifestações foram respondidas conclusivamente dentro do prazo legal.

A título de comparação com o SisOuv, quando considerado o mesmo período de exame (01/12/2021 a 30/11/2022), verifica-se, por meio de consulta ao Painel Resolveu?, que o nível de satisfação média com o atendimento prestado pela UA foi de 84,38% (universo de apenas 8 respostas), enquanto aquele obtido pelo SisOuv foi de 44,17% (universo de 88.925 respostas); e o tempo médio de resposta da UA foi de 11,52 dias, enquanto o do SisOuv foi de 23,93 dias.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

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

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/12/2021 a 30/11/2022, compreendendo 140 manifestações.<sup>4</sup>

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra 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	41	10
Denúncia	17	15
Elogio	3	8
Reclamação	16	15
Simplifique	0	0
Solicitação	22	9
Sugestão	1	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>11</b>

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

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

<sup>4</sup> 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 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 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;

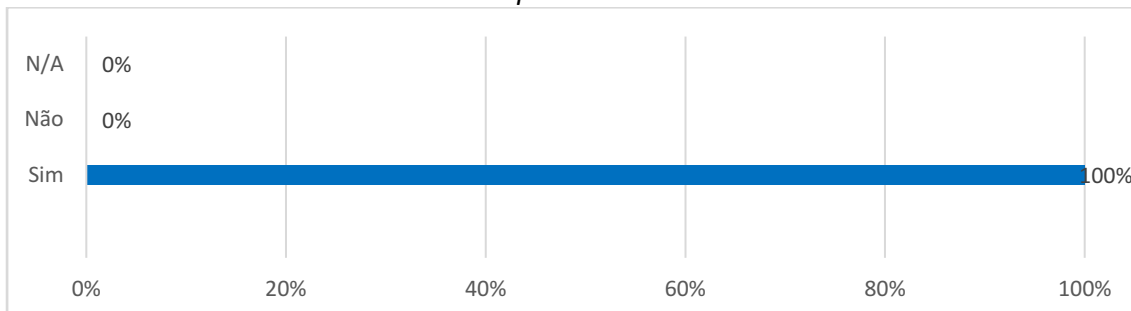
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido 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 doze perguntas detalhadas no item 4.2 a seguir, que apresenta os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

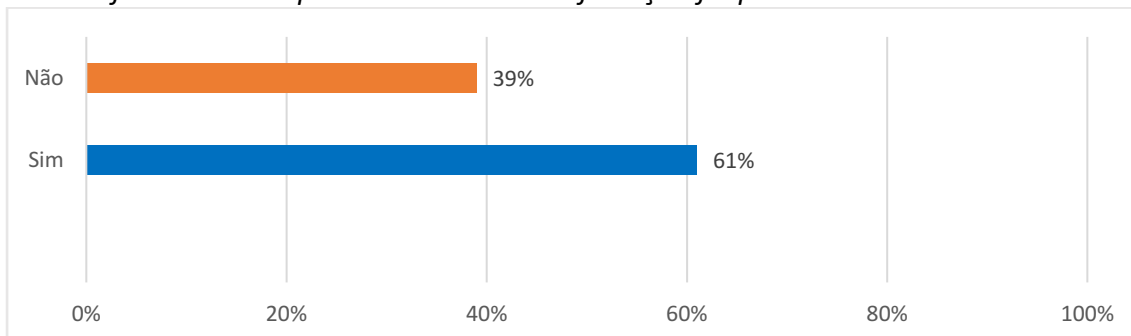
*Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações amostradas no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

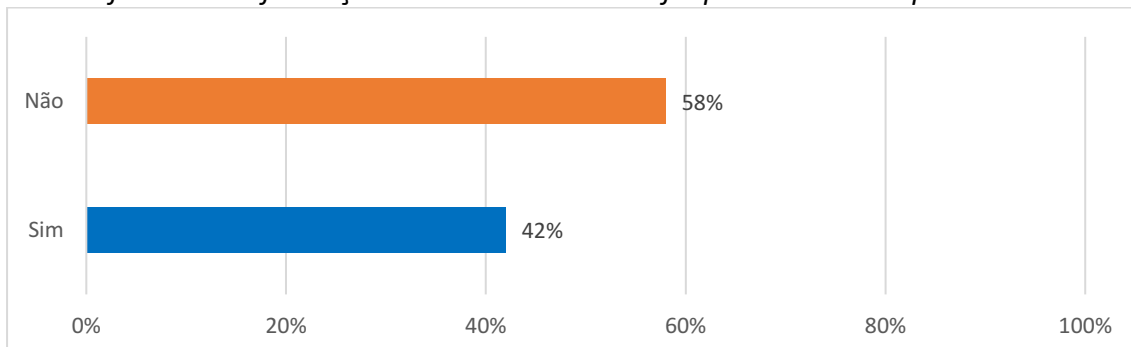
*Gráfico 02: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*



Fonte: elaboração própria.

Quanto à adequação do campo "assunto" indicado pelo manifestante (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021), verifica-se, a partir do gráfico, que em 39% das manifestações analisadas foram constatadas inconsistências de classificação.

*Gráfico 03: A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?*

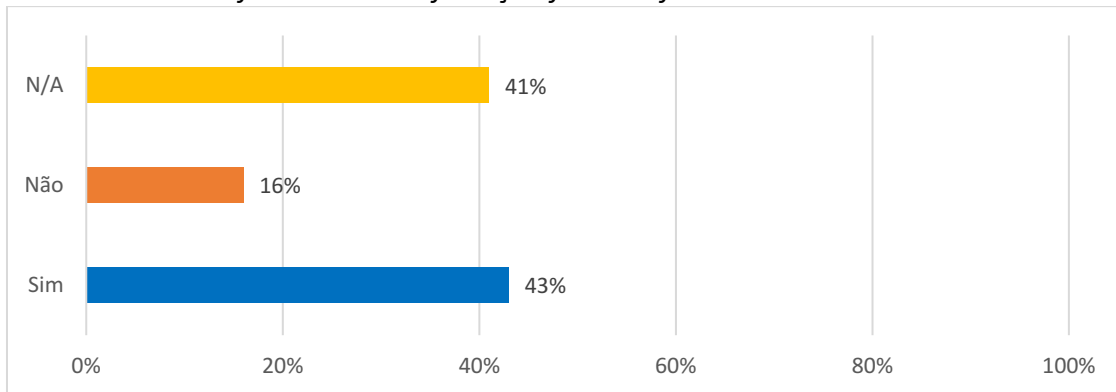


Fonte: elaboração própria.

O gráfico indica que, para 58% das manifestações amostradas, a UA registrou equivocadamente informação sobre a resolutividade da manifestação. De acordo com o art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021, deve ser considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. Ou seja, não basta o envio da manifestação à unidade responsável. A resolutividade

requer a demonstração de providências.

*Gráfico 04: A manifestação foi classificada corretamente?*

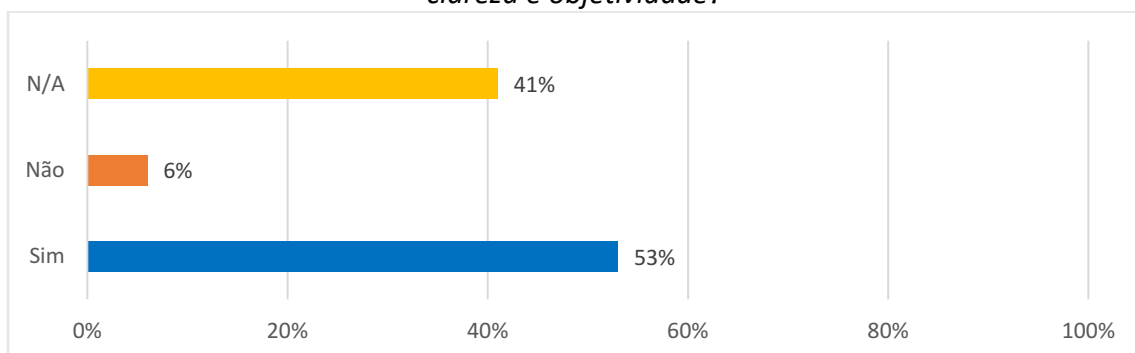


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 59 manifestações nas quais a pergunta 4 se aplica, 43 foram classificadas corretamente contra 16 manifestações classificadas incorretamente. Logo, para 27,1% das manifestações analisadas houve classificação incompatível das manifestações. Não houve, na fase de análise prévia da manifestação por parte da UA, adequação da classificação/tipologia da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021). Cabia à UA reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.

Relativo as demais 41 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade refere-se à informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

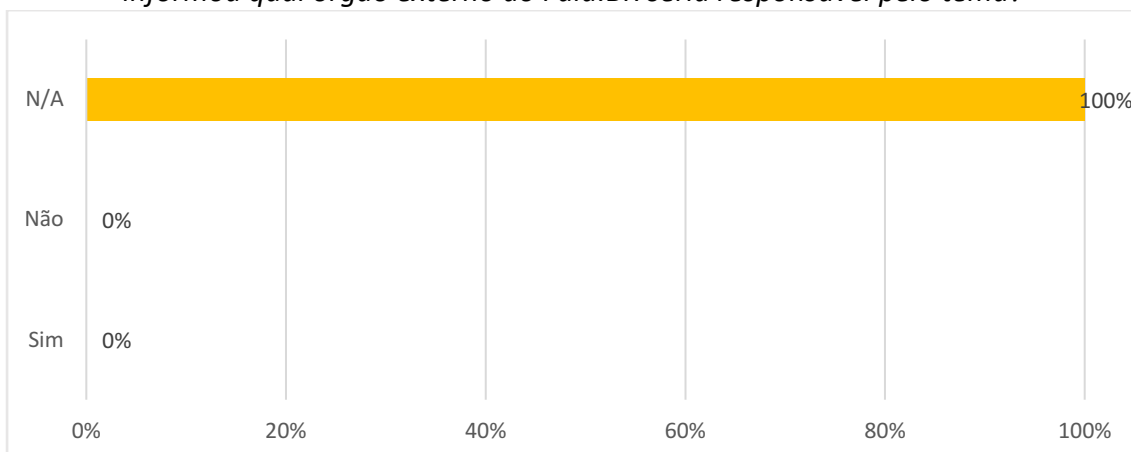
*Gráfico 05: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações de irregularidade, em que não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda (manifestação anônima). Em linhas gerais, as respostas foram apresentadas de forma acessível e objetiva.

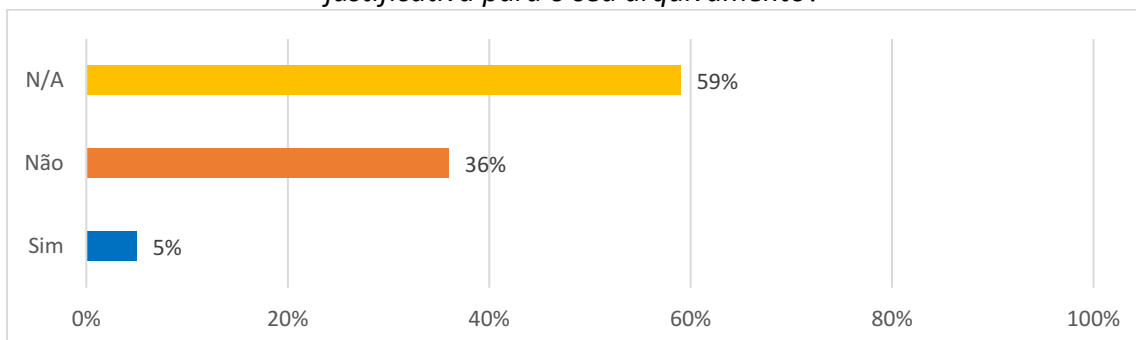
*Gráfico 06: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*



Fonte: elaboração própria.

Conforme o gráfico, 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFFS (pelo fato de as demandas serem de sua competência, a resposta para a pergunta foi considerada “não se aplica” para 100% das manifestações).

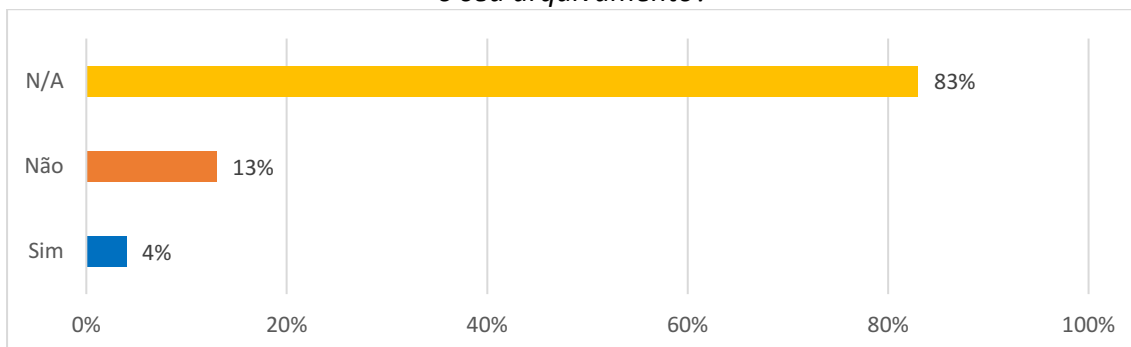
*Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 41 comunicações presentes na amostra, 5 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 36 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 59 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

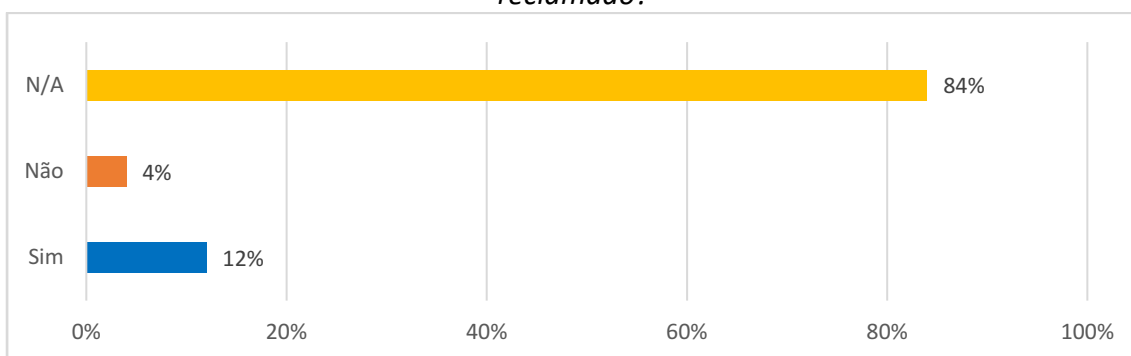
*Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*



Fonte: elaboração própria.

Das 17 denúncias analisadas, 4 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Já para as demais 13 denúncias, não houve justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração. As demais 83 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

*Gráfico 09: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*

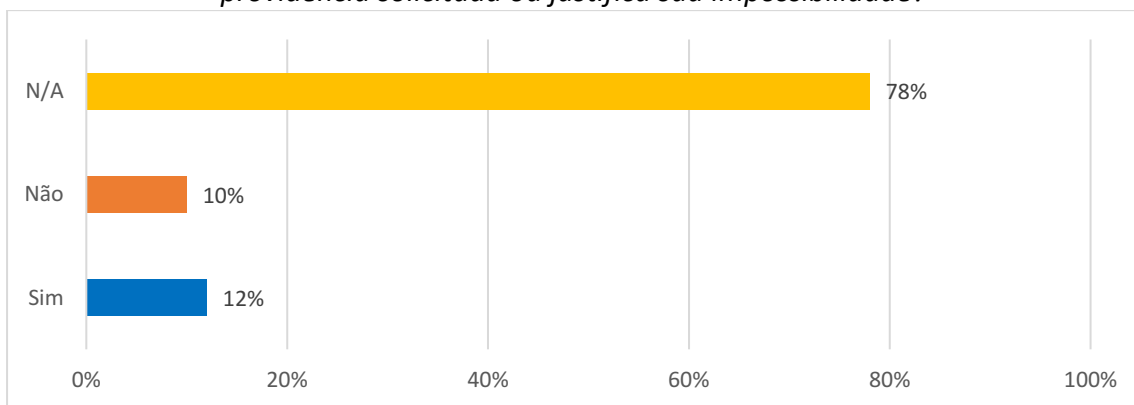


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 12 das 16 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 4 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 84 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.



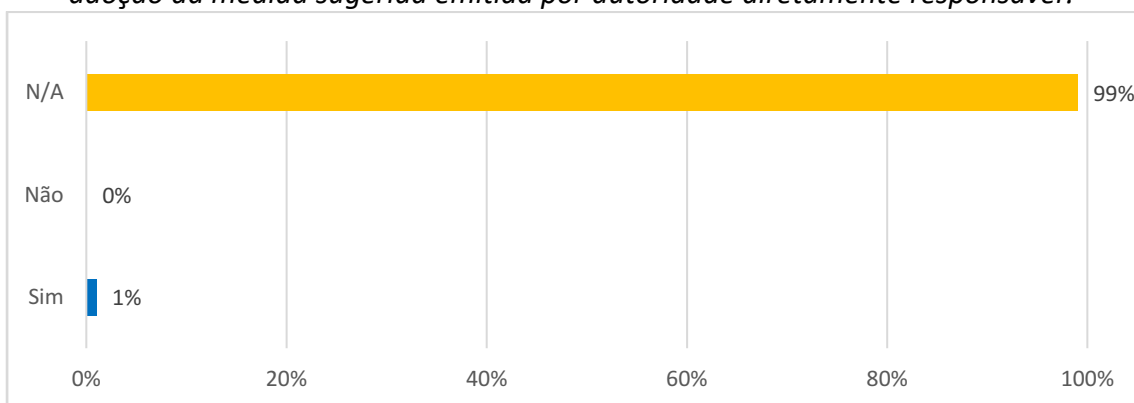
**Gráfico 10: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 22 solicitações, em 12 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em outras 10 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 78 manifestações não se enquadram como solicitação.

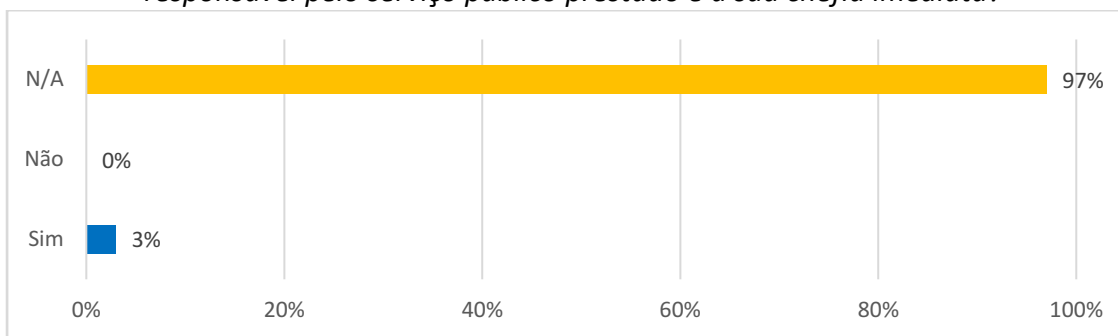
**Gráfico 11: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foi analisada 1 manifestação com tal tipologia, sendo que a respectiva resposta fornecida continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. As demais 99 manifestações não se enquadram como sugestão.

*Gráfico 12: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?*



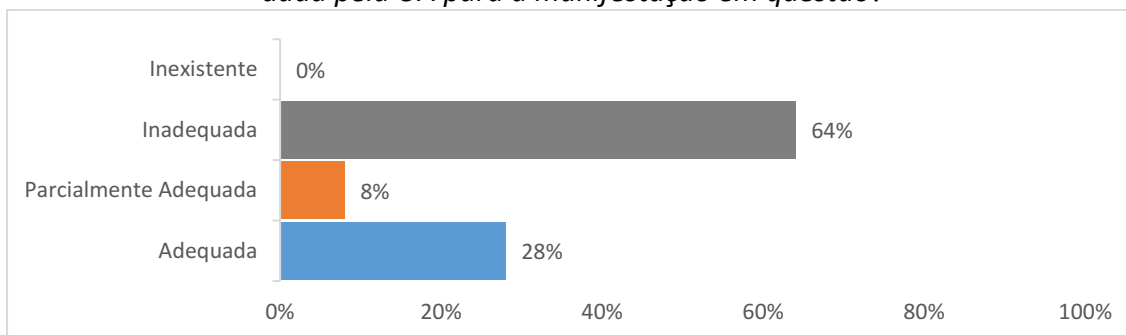
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 3 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao servidor/chefia. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

### B.3 Avaliação Final

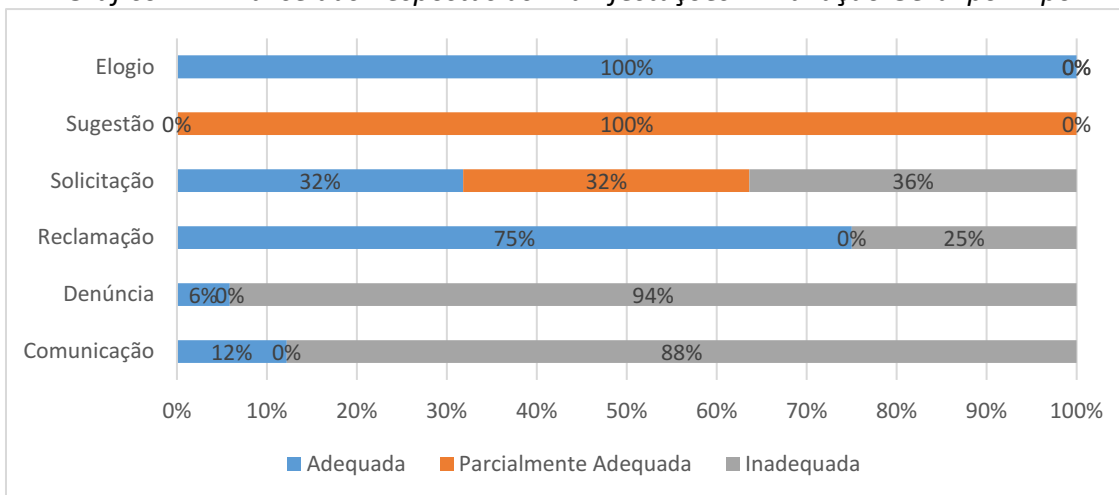
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 28 foram consideradas adequadas, 8 parcialmente adequadas e 64 inadequadas.

*Gráfico 13: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?*



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 14: 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 8 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 7 solicitações e 1 sugestão.

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. Sendo assim, verifica-se, dentre as 64 manifestações inadequadas, 36 comunicações, 16 denúncias, 4 reclamações e 8 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável acerca do tratamento técnico dado pela UA, considerando a amostra examinada. A maior concentração da avaliação como “inadequada” se verificou no tratamento das comunicações e denúncias. Já em relação à avaliação como “parcialmente adequada”, o acúmulo foi verificado no tratamento das “solicitações” e sugestões”.

Nesse sentido, verificou-se que a UA, no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, não observou o conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021. Constatou-se, ademais, o encaminhamento de denúncias para áreas internas do órgão que não possuem característica/competência de unidade apuratória, inclusive com inobservância à vedação de não realizar diligências junto aos agentes e áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados pelo denunciante (ou pelo comunicante de irregularidade).

Pode-se, ainda, citar outros aspectos a se aprimorar, tais como: registros equivocados relacionados à resolutividade da manifestação, uma vez que a manifestação, à luz da Portaria CGU nº 581/2021, só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e classificação incompatível da tipologia das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio etc.) e do respectivo campo assunto, ambos registrados na

Plataforma Fala.BR. Note-se que cabia à UA o ajuste/adequação da classificação da manifestação (exceção de comunicação de irregularidade, que não permite alteração) e do assunto para sua tipologia real, independentemente da maneira como a manifestação tenha sido registrada no sistema pelo usuário (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021).

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</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.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 7868/2023/NAOP-SC/SANTA CATARINA/CGU, de 23/05/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Em 01/06/2023, houve reunião de busca conjunta de soluções, oportunidade em que foram discutidos os achados e as respectivas recomendações formuladas.

Em 10/07/2023, a UA encaminhou o Ofício nº 4/2023 – OVID, contendo suas considerações a respeito das recomendações consignadas na versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria da UFFS.

Reproduz-se, adiante, a manifestação da UA para as recomendações formuladas.

I. “Realizar tratativas junto à administração da UFFS, a fim de que seja garantido pela Reitoria, nos termos do art. 15, §1º, do Regimento Interno da Ouvidoria da UFFS, a necessária ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria, compatibilizando-o ao volume e à real complexidade das atividades de ouvidoria previstas na legislação, em especial aquelas do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021;

R: Recomendação em análise para verificar a possibilidade de posterior atendimento.”

II. “Definir e publicizar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas da UFFS envolvidas no processo de tratamento;

R: Comunicamos que já existe fluxo desta Ouvidoria definido e publicado. Porém, após a implementação do módulo triagem e tramitação, o fluxo interno está passando por revisão e dentro em breve deverá ser publicado. Recomendação em fase de atendimento.”

III. “Manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", bem como atuar no processo de 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;

R: Desde o ano de 2021 esta ouvidoria vem realizando ações acerca da Carta de Serviços da UFFS, como criação de Comissão Permanente de Atualização da Carta de Serviços (CPACS), atualização da Carta, publicação das Enquetes de Serviço e Campanha para o Conselho de Usuários dos Serviços. Em 2023, essas ações encontram-se em processo de retomada. Recomendação em fase de atendimento.”

IV. “Fomentar a participação social por meio da criação de conselhos de usuários de serviços públicos, realizando, para tanto, amplo chamamento público para seleção de conselheiros, executando as ações de mobilização e de interlocução com os conselheiros, desenvolvendo enquetes e pesquisas para subsidiar a atuação dos conselhos, e, consolidando, por fim, os respectivos dados coletados, conforme prevê o art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021;

R: Estas ações foram realizadas nos anos de 2021 e 2022, porém, com pouca adesão. Em 2023, essas ações encontram-se em processo de retomada. Recomendação em fase de atendimento.”

V. “Elaborar e divulgar anualmente o relatório de gestão, que abranja, minimamente, a integralidade de conteúdo previsto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;

R: Anualmente a Ouvidoria da UFFS publica seu Relatório de Atividades e realiza a publicação deste em sua página oficial <https://www.uffs.edu.br/institucional/reitoria/ouvidoria/apresentacao>.”

VI. “Nos termos do art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, c/c os arts. 15 e 21 da mesma norma, encaminhar às unidades apuratórias as comunicações de irregularidade ou denúncias consideradas habilitadas em análise preliminar da Ouvidoria (quando existentes os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância), abstendo-se de realizar o encaminhamento para outras áreas da UFFS que não sejam aquelas competentes para realizar a devida apuração;

R: Recomendação atendida, uma vez que, o módulo triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR é a forma utilizada para a tramitação das manifestações.”

VII. “Promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação (art. 19 da Portaria CGU nº 581 /2021), a fim de corrigir as inconsistências identificadas no tratamento dado às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão;

R: Recomendação atendida.”

VIII. “Quando as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, solicitar ao usuário, por meio da Plataforma Fala.BR, complementação de informações, conforme estabelece o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021;

R: Recomendação atendida.”

IX. “Na fase de análise prévia da manifestação, promover, quando cabível, a adequação da classificação e do assunto da manifestação (art. 15 da Portaria

CGU nº 581/2021), para a tipologia e tema real, independentemente da maneira como tais campos tenham sido registrados pelo usuário na Plataforma Fala.BR, a fim de que a manifestação receba o devido tratamento de acordo com sua efetiva natureza; e

R: Ao colocarmos em prática a utilização dos módulos triagem e tratamento, essas questões estão sendo observadas. Recomendação atendida.”

X. “Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, abster-se de considerar e registrar como “resolvida” manifestações para as quais ainda persistam providências a serem adotadas pelo setor/unidade responsável, em observância ao art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

R: Informamos que este item está sendo observado. Recomendação atendida.

Em tempo, vale ressaltar que a Ouvidoria da UFFS visualizou nesta avaliação a oportunidade de compreender quais os processos de trabalho carecem de ajustes. Por meio das recomendações recebidas e devidamente analisadas, foi possível detectar ações que já haviam sido realizadas e ações que estão em andamento. Visa-se com isto, a melhora contínua dos serviços prestados por este órgão e o completo cumprimento da Portaria nº CGU nº 581/2021.”

### Análise da Equipe de Avaliação

Após o conhecimento da versão preliminar do Relatório de Avaliação, a UA demonstrou ter corrigido algumas falhas, atendendo recomendações preliminarmente formuladas, como foi o caso daquelas atinentes aos apontamentos sobre a atualização do portal da UFFS (seção Ouvidoria); e sobre o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Em relação às manifestações da UA sobre as demais recomendações, apresenta-se o posicionamento da equipe de avaliação, sintetizado no quadro a seguir:

Recomendação	Posicionamento da equipe de avaliação
I	Recomendação ainda sob análise, não tendo sido iniciada a fase de implementação.
II, III, IV	Recomendações em fase de implementação, conforme informado pela UA.
V	Em que pese a divulgação do relatório anual de gestão, verificou-se que referido documento não observa o conteúdo mínimo de informações/análises previstas no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Recomendação a ser implementada.
VI	O uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR por si só não garante o cumprimento da recomendação, uma vez que o encaminhamento indevido de denúncias ou comunicações de irregularidades pode também ocorrer se a tramitação pelo módulo for para o setor equivocado e/ou incompetente para realizar a devida apuração. Recomendação a ser implementada.

VII, VIII, IX, X	A UA não apresentou evidências (a exemplo da indicação dos números identificadores de manifestações na Plataforma Fala.BR) a fim de demonstrar já ter efetivamente implementado os procedimentos necessários para atendimento das recomendações. A verificação quanto ao atendimento de recomendações dessa natureza ocorre por meio de nova rodada de análise amostral do tratamento de manifestações de ouvidoria.
------------------	--

Registre-se, por fim, que o atendimento das recomendações será monitorado a partir do Plano de Ação a ser apresentado pela UA.



## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
I. realizar tratativas junto à administração da UFFS, a fim de que seja garantido pela Reitoria, nos termos do art. 15, §1º, do Regimento Interno da Ouvidoria da UFFS, a necessária ampliação do quadro de servidores da Ouvidoria, compatibilizando-o ao volume e à real complexidade das atividades de ouvidoria previstas na legislação, em especial aquelas do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021;	- ainda durante o mês de agosto/2023 a ouvidora realizou as primeiras reuniões com os responsáveis pela equipe de transição (novos gestores), acerca da necessidade do aumento da equipe da ouvidoria. As tratativas encontram-se em andamento.	- ouvidoria/alta gestão;	01/01/2024	Em andamento	A estruturação de uma equipe para a Ouvidoria da UFFS, trará robustez, aumento da capacidade produtiva, possibilitando a entrega de um atendimento com maior qualidade em amplo sentido.
II. definir e publicar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas da UFFS envolvidas no processo de tratamento;	- esta ação encontra-se em andamento;  Existem fluxos internos já definidos, porém, necessitam ser atualizados.	- ouvidoria/escritório de processos.	01/11/2023	Em andamento	Fluxos Internos devidamente atualizado e publicados, promovem a gestão dos riscos e complementam a transparência das ações.
III. manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", bem como atuar no processo de 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;	Recomendações em fase de implementação, conforme informado.  A carta de Serviços encontra-se atualizada junto ao Gov.BR	- ouvidoria	01/01/2024	Em andamento	Manter a Carta de Serviços atualizada, e monitorar o cumprimento dos padrões de serviços, faz parte das ações de maturidade da ouvidoria.

<p>IV. fomentar a participação social por meio da criação de conselhos de usuários de serviços públicos, realizando, para tanto, amplo chamamento público para seleção de conselheiros, executando as ações de mobilização e de interlocução com os conselheiros, desenvolvendo enquetes e pesquisas para subsidiar a atuação dos conselhos, e, consolidando, por fim, os respectivos dados coletados, conforme prevê o art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021;</p>	<p>- "em função desta atividade estar sob revisão no âmbito da CGU, o atendimento da recomendação fica suspenso até que o novo modelo/plataforma de conselho de usuários seja implementado/divulgado".</p>	<p>- ouvidoria / CPACS</p>	<p>não se aplica</p>	<p>não se aplica</p>	<p>aguardando novas instruções da CGU</p>
<p>V. elaborar e divulgar anualmente o relatório de gestão, que abranja, minimamente, a integralidade de conteúdo previsto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;</p>	<p>- esta ouvidoria encontra-se em observação para implementar a recomendação visando atender o conteúdo mínimo de informações/análises previstas no art. 52 da Portaria CGU no 581/2021.</p> <p>Recomendação a ser implementada.</p>	<p>ouvidoria</p>	<p>31/01/2023</p>	<p>em andamento</p>	<p>O presente relatório trata-se de documento importante para a prestação de contas das atividades da ouvidoria e sua transparência. Tratando de informações relevantes para toda a comunidade acadêmica.</p>
<p>VI. nos termos do art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, c/c os arts. 15 e 21 da mesma norma, encaminhar às unidades apuratórias as comunicações de irregularidade ou denúncias consideradas habilitadas em análise preliminar da Ouvidoria (quando existentes os requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância), abstendo-se de realizar o encaminhamento para outras áreas da UFFS que não sejam aquelas competentes para realizar a devida apuração;</p>	<p>- esta ação já está realizada. A ouvidoria já está realizando os encaminhamentos somente pela Plataforma;</p>	<p>- ouvidoria</p>	<p>Ação realizada</p>	<p>Realizada</p>	<p>A ação proporciona maior segurança para a ouvidoria e seus usuários.</p>
<p>VII. promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação</p>	<p>- esta ação encontra-se em desenvolvimento.</p>	<p>- ouvidoria</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>em andamento</p>	<p>Respostas mais consistentes para os usuários, aumentando a</p>

(art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021), a fim de corrigir as inconsistências identificadas no tratamento dado às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão;					credibilidade, confiança e satisfação dos usuários para com a Ouvidoria.
VIII. quando as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, solicitar ao usuário, por meio da Plataforma Fala.BR, complementação de informações, conforme estabelece o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021;	Ação em fase de implementação;  A ouvidoria vem dedicando-se a atender esta recomendação.	-ouvidoria	31/12/2023	em andamento	Maior consistência de informações para auxiliar nas análises e respostas.
IX. na fase de análise prévia da manifestação, promover, quando cabível, a adequação da classificação e do assunto da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021), para a tipologia e tema real, independentemente da maneira como tais campos tenham sido registrados pelo usuário na Plataforma Fala.BR, a fim de que a manifestação receba o devido tratamento de acordo com sua efetiva natureza;	Esta ação encontra-se em fase de implementação, uma vez que a ouvidoria vem analisando as manifestações e compreendeu a forma como realizar o tratamento destas.	-ouvidoria	31/12/2023	em andamento	Maior assertividade.
X. na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, abster-se de considerar e registrar como "resolvida" manifestações para as quais ainda persistam providências a serem adotadas pelo setor/unidade responsável, em observância ao art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.	Esta recomendação encontra-se em implementação, uma vez que a ouvidoria vem tendo o cuidado de observar se houve de fato a resolução.	- ouvidoria	31/12/2023	em andamento	Promove a real situação de determinada solicitação ou reclamação, observando o que acontece dentro do órgão. Capacidade de resolutividade.



## **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