

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Salvador/BA, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

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

ROMUALDO ANSELMO DOS SANTOS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado da Bahia

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/BA)
Antônio Veiga Argollo Neto

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/BA)
Gabriela Doval Neiva
Rodrigo Chagas Giudice

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB.

Município: Cruz das Almas – BA.

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

Período avaliado da amostra das manifestações: janeiro de 2022 a dezembro de 2022.

Data de execução: maio a setembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB, 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, assim como boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce parcialmente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Com isso, necessita avançar em alguns pontos tratados neste relatório para aperfeiçoar a qualidade dos serviços disponibilizados.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da UFRB, merecem destaque, tendo em vista sua aderência normativa aos instrumentos legais produzidos pela União, os esforços empreendidos no sentido de regulamentar o Regimento Interno da unidade avaliada e de regulamentar as competências da Ouvidoria a partir da publicação do Regimento Geral da Instituição.

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

- 1-Inadequação no tratamento das manifestações;
- 2-Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho;
- 3- Descumprimento das obrigações de transparência ativa;
- 4-Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria para as áreas internas;
- 5-Ausência de realização de atividades específicas de ouvidoria;
- 6- Inadequação das instalações físicas da 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:

- I-Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial

quanto ao tratamento das manifestações, a classificação das suas tipologias, pseudonimização e acompanhamento das denúncias.

II-Elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRB.

III-Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFRB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

IV-Utilizar os módulos de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

V-Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e realizar a plenitude das ações de Ouvidoria, inclusive a análises estatísticas das manifestações recebidas, com vistas a facilitar a tomada de decisões gerenciais para melhoria dos processos e procedimentos da UFRB.

VI-Providenciar instalações físicas adequadas para o atendimento da ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
Sipac	Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. Achados.....	11
1.1. Inadequação no tratamento das manifestações.....	11
1.2. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho.....	14
1.3. Descumprimento das obrigações de transparência ativa.....	15
1.4. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria nas áreas internas.....	17
1.5. Ausência de realização de atividades específicas de ouvidoria.....	18
1.6. Inadequação das instalações físicas da ouvidoria.....	20
RECOMENDAÇÕES.....	21
CONCLUSÃO.....	22
APÊNDICES.....	23
Apêndice A.....	24
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	44
Apêndice D.....	45

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600, de 1º de janeiro de 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 Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada (UA), 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

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.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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.BR², no Painel *Resolveu?*³ e uma visita presencial à instituição analisada, 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 01/01/2022 a 31/12/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 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. 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 do Recôncavo da Bahia, unidade vinculada à estrutura organizacional da UFRB, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo reitor do Instituto, 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 UFRB está vinculada diretamente à Reitoria, como órgão de assessoramento. O Regimento Interno da Ouvidoria está em fase de aprovação.

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1. Inadequação no tratamento das manifestações.

A avaliação da Ouvidoria da UFRB contemplou uma análise amostral sobre o tratamento de 100 manifestações que foram recepcionados pela UA entre janeiro e dezembro de 2022.

Na amostra foram analisados doze quesitos, divididos em três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, 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 o reconhecimento de boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou a necessidade de aprimoramentos do tratamento técnico dado pela UA. Assim, elencamos as inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

a) Classificação incorreta da tipologia das manifestações

Dentro da amostra das manifestações analisadas, verificou-se que 57 delas foram classificadas corretamente, 24 incorretamente e 19 não puderam ser avaliadas, uma vez que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima, e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017.

Das 24 manifestações classificadas incorretamente, 10 referem-se a pedido de Acesso à Informação e não manifestação de ouvidoria, 6 referem-se à Solicitação de Providências e não a uma Reclamação, 2 correspondem a Denúncia e não a uma Reclamação, 4 se referem a uma Denúncia e não a uma Solicitação de Providências, e 2 manifestações não são demandas de Ouvidoria.

A não adequação de uma manifestação a sua tipologia correta poderá implicar numa série de consequências negativas para o cidadão uma vez que cada tipo de manifestação possui um tratamento específico conforme a lei. Ao tratar uma denúncia como reclamação, por exemplo, a Ouvidoria deixa de proteger a identidade do demandante (não anonimiza nem pseudonimiza as informações), deixa de possuir controle de acesso sobre as informações da manifestação e não conclui o tratamento da manifestação de forma correta. Por outro lado, ao tratar uma solicitação de acesso à informação como manifestação de ouvidoria, a ouvidoria do órgão está restringindo direitos dos demandantes visto que, por exemplo, não existe possibilidade de

interposição de recurso por parte do manifestante na Lei nº 13.460/2017, ao contrário do que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Ainda, as leis trabalham com prazos de resposta distintos e por isso o sistema Fala.BR foi estruturado para atender as especificidades de acordo com cada legislação e tipologia de manifestação.

Dessa forma, fica evidente que para promover o tratamento adequado das manifestações a ouvidoria do órgão deve primeiramente, se for o caso, reclassificar a manifestação corretamente uma vez que o cidadão desconhece as diferentes tipologias e os distintos processos de análise envolvidos.

b) Procedimento de tratamento inadequado

Foi realizada uma avaliação geral quanto ao procedimento de tratamento das manifestações pela UA. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que 72 foram consideradas adequadas, 23 parcialmente adequadas e 5 inadequadas.

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.

Na análise da amostra foram verificadas 23 manifestações com tratamento parcialmente adequado: 9 delas se referem a pedido de Acesso à Informação e não a manifestação de ouvidoria, 4 se referem a Solicitação de Providências e não a uma Reclamação, 2 correspondem a Denúncia e não a uma Reclamação, 4 se referem a uma Denúncia e não a uma Solicitação de Providências, 2 não são demandas de Ouvidoria, 1 não foi respondida completamente e 1 não obteve resolutividade em sua resposta.

Por sua vez, 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, verificou-se 5 manifestações inadequadas: 1 comunicação (NUP 23546xxxxx2022xx), a ouvidoria não respondeu de forma adequada, 2 reclamações (NUPs 23546xxxxx2022xx e 23546xxxxx2022xx), em ambos os casos a Ouvidoria é o canal adequado para o recebimento desse tipo de manifestação e não acionou o setor responsável em busca da resolução do problema, e 2 solicitações (NUP 23546xxxxx2022xx e 23546xxxxx2022xx), o primeiro NUP trata de uma solicitação de acesso à informação e não de uma solicitação de providências e no último a ouvidoria não atendeu a demanda do estudante.

c) Não proteção dos dados pessoais dos denunciantes

Por fim, nota-se que o tratamento das manifestações tipo denúncia não respeitou integralmente o que está explícito nas normas federais (Portaria CGU nº 581/2021 e Decreto nº 10.153/2019) no que se refere a proteção dos dados pessoais do manifestante. Verificou-se que não houve pseudonimização da informação pessoal

do denunciante pela Ouvidoria em todos os tratamentos realizados como pode ser constatado na tramitação do NUP 23546.xxxxxx/2022-xx para a área finalística da comissão de ética.

A pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

A denúncia, sempre deve ser pseudonimizada para garantir a segurança do denunciante. O modus operandi da ouvidoria da UFRB, a saber, *“solicitamos a permissão do denunciante para enviar a manifestação com a totalidade dos fatos relatados”* está em desacordo com o Decreto nº 10.153/2019:

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

Só será dado conhecimento dos dados do denunciante se a unidade apuratória necessitar:

Art. 7º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

A unidade está confundindo o pedido de consentimento, que é feito somente quando for necessário tramitar a manifestação para outra unidade, com a obrigatoriedade da Pseudonimização.

d) Falta de acompanhamento da resolutividade das manifestações

Foi relatado no questionário aplicado que *“A Ouvidoria não mantém nenhum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração”*.

Com esta conduta a Ouvidoria não está cumprindo o Decreto nº 10.153/2019 de Art. 6º-B. As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

De acordo com a Portaria da CGU nº 3.126, de 30 de dezembro 2021, a ouvidoria deve seguir os seguintes passos em relação ao acompanhamento da resposta conclusiva da denúncia:

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

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

II- a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

1.2. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho.

A Universidade não promoveu a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria para normatizar o funcionamento da Ouvidoria, conforme estabelecido no art. 6º da Portaria nº 426/2013, da UFRB.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de ouvidoria, visto que será por meio deste que um conjunto de regras, normas e preceitos estabelecerão o modo de funcionamento dessa atividade. A inexistência do Regulamento contribui, dentre outros, para um desarranjo na operacionalização dos procedimentos de tratamento das manifestações e no próprio processo de escolha do Ouvidor da Instituição.

O normativo pode contemplar, também, a definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, forma de monitoramento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornarão possíveis:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFRB durante o processo;
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna; e
- e) definir o fluxo interno de manifestações de ouvidorias recebidas por outras áreas.

Sobre o assunto, a UA informou o seguinte, por meio do Questionário aplicado:

A minuta de regimento interno da Ouvidoria foi enviado ao Consuni para apreciação mediante processo nº 23007.00021400/2021-94, autuado em 22/09/2021, entretanto retornou à unidade de Ouvidoria em 01/12/2022 para adequações. As adequações foram realizadas e atualmente a minuta

do documento encontra-se no Gabinete da Reitoria para análise/adequações e posterior envio ao CONSUNI.

1.3. Descumprimento das obrigações de transparência ativa.

Ao se analisar o site da Unidade Avaliada, verificou-se que a página eletrônica não atende completamente as obrigações de transparência ativa que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com essa norma:

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

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

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

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

Pode-se constatar, a partir da observação do site da Ouvidoria da UFRB, a ausência dos seguintes aspectos determinados na norma supra referida:

- Unidade Avaliada não introduziu o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR (o que existe em substituição é um hyperlink direcionando para a Plataforma Fala.BR);

Figura 01 – Ausência de banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR.



- Ausência de link de acesso ao Painel *Resolveu*;

Figura 02 – Ausência de link de acesso ao Painel *Resolveu*.

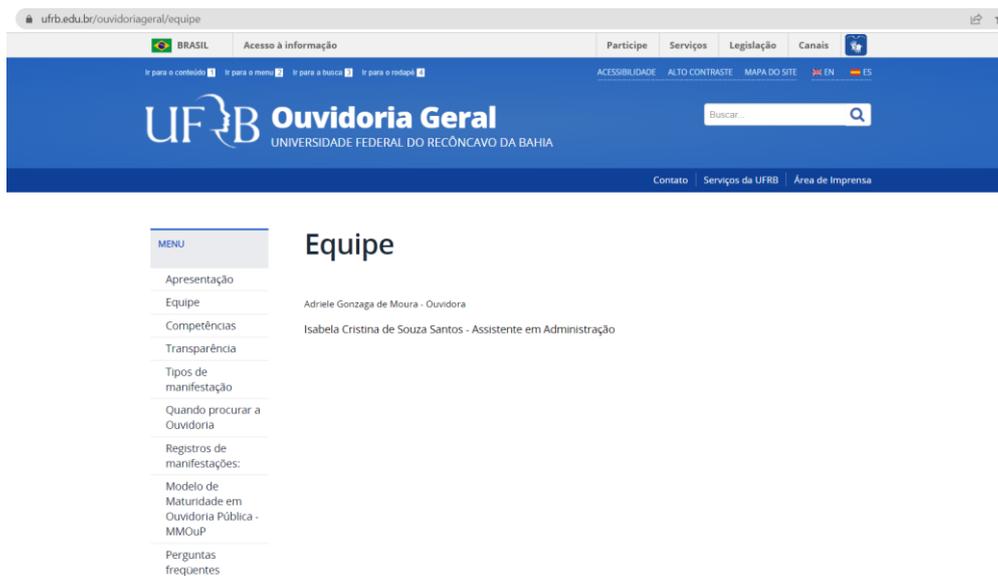


- Ausência de relatórios gerenciais que resultem na avaliação da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes;

A Ouvidoria não realiza nenhum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da Entidade.

- Ausência do currículo e a data de ingresso no cargo do ouvidor.

Figura 03 – Ausência de currículo e data de ingresso no cargo do ouvidor



1.4. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria nas áreas internas.

Quanto ao processo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria da UA não possui fluxo sobre o tema.

No questionário de avaliação, a unidade foi solicitada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

Foi informado que a tramitação interna das manifestações ocorre “pelos e-mails institucionais, com exceção das denúncias, as quais são tramitadas pelo Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC. Atualmente a Universidade Federal do Recôncavo da Bahia utiliza o Gmail (ferramenta do pacote *G Suite for Education*) como serviço de e-mail institucional”.

Desta forma, verificou-se que as demandas internas são transitadas pelo e-mail institucional e pelo Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio Gestão e Contratos.

Cabe destacar que a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

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

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos

manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa”.

Constatou-se que a UA não utiliza a Plataforma Fala.BR para tramitar as demandas entre a Ouvidoria e as demais áreas da Universidade. Ressalta-se que o uso da ferramenta, Módulos de Triagem e Tratamento disponibilizados na Plataforma Fala.BR, otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OGU e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017.

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

A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

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.

1.5. Ausência de realização de atividades específicas de ouvidoria

O artigo 7º da Portaria CGU nº 581/2021, que trata das atividades a serem desenvolvidas pelas Ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, descreve, ao longo de seus incisos, a forma de atuação da ouvidoria, descrevendo atividades de forma ativa e passiva.

Verificou-se que a Ouvidoria da UFRB não realizou articulação com instâncias de participação social e nem promoveu ações de ouvidoria ativa para formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação.

A Ouvidoria da UFRB carece de maior protagonismo para o fomento da Ouvidoria Ativa. A insuficiente atividade de articulação com instâncias de participação social repercute negativamente na formulação, execução e avaliações de projetos relacionados a sua respectiva área de atuação.

Contribui também para essa baixa imersão nessa prática, a pouca divulgação do canal da ouvidoria perante os cidadãos municipais, seja em redes sociais ou na própria Instituição.

A ausência desse tipo de trabalho na rotina da Ouvidoria faz com que a Unidade Avaliada não seja plena no exercício das atividades de ouvidoria estabelecidas no artigo 7º da Portaria supracitada, a exemplo de:

- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

- realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;
- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; e
- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas.

A inoperância dessas ações restringe a divulgação dos temas de ouvidoria no âmbito da Universidade e, também, no sistema ao qual ele está inserido. De 01/01/2022 a 31/12/2022, a UA recebeu 143 manifestações, o que equivale a uma média de 11,91 por mês.

A realização de ações de ouvidoria Ativa e a divulgação nos canais oficiais da Universidade possibilitarão uma maior interatividade entre os usuários e a Instituição atendendo assim as atribuições de ouvidoria definidas no artigo 7º, da Portaria CGU nº 581/2021.

A Ouvidoria declarou que não realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da Universidade. Além disso, por consequência, nunca mapeou a necessidade de ampliação da transparência em temas mais recorrentes.

Verificou-se, ainda, que a UA não utiliza informações do Painel *Resolveu* para consultas gerenciais sobre sua gestão.

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como atribuição precípua “propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços”. Para tanto, uma das ferramentas disponíveis consiste na confecção de relatórios gerenciais. A Ouvidoria deve se utilizar de tais relatórios como um instrumento provocador de mudanças na gestão, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas ao corpo dirigente.

As ouvidorias têm o dever de elaborar o Relatório de Gestão, consoante disciplinado na Lei nº 13.460/2017, e deverá conter, minimamente:

- I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes; e
- IV. as providências que administração pública adotou para as demandas apresentadas.

A partir da coleta de informações do Relatório Anual de Gestão de 2022, verificou-se que, embora contenha dados quantitativos acerca das manifestações, não foram apresentadas análises referentes a pontos recorrentes nelas, nem providências de melhorias adotadas decorrentes das manifestações.

A Ouvidoria não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos. A unidade não acompanha o tratamento de questões

relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. A Ouvidoria não realiza nenhum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade.

Não existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração da entidade para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos.

Questionada sobre o assunto, a UA informou que “embora exista a competência para a proposição de melhoria de serviços os procedimentos para a proposição não foram plenamente amadurecidos pela equipe de ouvidoria e alta administração”.

1.6. Inadequação das instalações físicas da ouvidoria.

Em visita realizada à Ouvidoria da UFRB, no campus de Cruz das Almas/BA, verificou-se que está instalada na sala de reunião da Coordenadoria de Meio Ambiente. Embora tenha sido informado que tal situação é provisória, a unidade se encontra há quatro anos naquele local.

A edificação não possui sinalização indicando que a Ouvidoria funciona ali, seja na entrada principal ou na porta do atendimento. A única sala ocupada pela UA contém mobiliário e estações de trabalho para suas duas integrantes. No entanto, não possui nenhuma sala reservada para acolher o cidadão de forma privativa. Adicionalmente, não se verificou a adequada acessibilidade ao local.

Foto 1 – Porta de entrada da Ouvidoria, situada em uma sala de reunião. Cruz das Almas/BA, 31 de julho de 2023.



Foto 2 – Sala da Ouvidoria. Cruz das Almas/BA, 31 de julho de 2023.



Desta forma, a Ouvidoria não está cumprindo o determinado no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021, já que seu espaço físico não possui uma estrutura acolhedora e visível para atendimento presencial e privativo das demandas dos usuários, pelo fato de estar em um ambiente provisório há mais de 4 anos.

De acordo com a ouvidora, “a estrutura física (instalações) disponibilizada para a Ouvidoria é insuficiente para o bom desempenho de todas as atividades do setor, no entanto existem tratativas com a Reitoria para a adequação do espaço às necessidades da unidade”.

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 UFRB, em ordem de prioridade:

- I. Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto ao tratamento das manifestações, a classificação das suas tipologias, pseudonimização e acompanhamento das denúncias.
- II. Elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRB.
- III. Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFRB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.
- IV. Utilizar os módulos de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como

permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

- VI. Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e realizar a plenitude das ações de Ouvidoria, inclusive a análises estatísticas das manifestações recebidas, com vistas a facilitar a tomada de decisões gerenciais para melhoria dos processos e procedimentos da UFRB.
- VII. Providenciar instalações físicas adequadas para o atendimento da ouvidoria.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, considerando como base a avaliação das manifestações, a avaliação do questionário de ouvidoria, a avaliação do site institucional, conclui-se que a unidade avaliada desempenha parcialmente as atividades de ouvidoria.

Verificou-se que algumas das atividades descritas no artigo 7º da Portaria CGU nº 581/2021 não são realizadas plenamente, e em outras situações não foram detectadas. Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são:

- aperfeiçoamento do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria, compatibilizando com as normas legais que dispõem sobre o prazo de conclusão de cada análise
- adequação do site da UA para atender as exigências de Transparência Ativa impostas pela Portaria CGU nº 581/2021,
- utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, conferindo maior segurança e agilidade no tratamento das manifestações,
- desenvolvimento de articulações com instâncias de controle social e ações de ouvidoria ativa nas diversas instalações da UFRB; e
- implementação da avaliação dos serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário.

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	Autarquia
Posição no Organograma	Órgão de assessoramento vinculado ao órgão executivo /Reitoria
E-mail	ouvidoria@reitoria.ufrb.edu.br
Página na Internet	https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/
Endereço	Rua Ruy Barbosa, nº 710, Centro, Cruz das Almas/BA, Prédio da Coordenadoria de Infraestrutura e Meio Ambiente
Canais de Atendimento	Telefone, e-mail, plataforma Fala.BR
Horário de funcionamento	
Ouvidor	Adriele Gonzaga de Moura
Ouvidor Substituto	
Localização da UFRB	Cruz das Almas/BA (Sede). Demais <i>campi</i> em Amargosa, Cachoeira, Feira de Santana, Santo Amaro, Santo Antônio de Jesus e São Félix (todas na BA).
Normas Relacionadas à Unidade Jurisdicionada	- Portaria nº 426/2013, de 28 de maio de 2013;

Fonte: Elaboração própria.

A.2 Competências

De acordo com o Relatório de Atividades de Ouvidoria de 2021, são competências da Ouvidoria da UFRB:

- Receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento;
- adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;
- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;
- conduzir os processos de chamamento público para voluntários dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação e consolidar os dados por eles coletados;
- exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;
- adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;
- exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;
- produzir anualmente o relatório de gestão;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios administrativos;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- exercer a presidência do Comitê Gestor de Protetor de Dados da UFRB;
- exercer a função de autoridade de Monitoramento da LAI;
- produzir anualmente o relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI acerca do cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e Decreto nº 7.724/2011 e na Política de Dados Abertos;
- acompanhar a implementação da carta de serviços ao usuário;
- acompanhar e promover a transparência ativa da instituição.

Em que pese a Portaria nº 426/2013 da UFRB tenha determinado a elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria, o referido documento não foi localizado no *site* da Ouvidoria ou no site geral da UFRB.

A Ouvidoria está hierarquicamente submetida à Reitoria.

A.3 Normativos Internos

- Portaria nº 426/2013, de 28 de maio de 2013 – Criação da Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria está localizada na sede da Reitoria da UFRB, situada à Rua Ruy Barbosa, nº 710, Centro, Cruz das Almas/BA, no Prédio da Coordenadoria de Infraestrutura e Meio Ambiente.

De acordo com o Relatório de Gestão de 2021, a Ouvidoria conta com a atuação de duas servidoras:

- Adriele Gonzaga de Moura, que exerce a função de Ouvidora desde 01/06/2021, assim como de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados; e
- Isabela Cristina de Souza Santos, que exerce o cargo de assistente em administração desde 27/07/2021, auxiliando no tratamento e encaminhamento das manifestações de ouvidoria, nas atividades referentes ao Serviço de Acesso à Informação, Transparência Ativa, Proteção de Dados Pessoais, Avaliação de Serviço Público, mediação de conflitos, avaliação de riscos, programa de integridade, programa de maturidade de ouvidorias públicas dentre outras.

As seguintes atividades realizadas pela equipe:

- Atendimento ao público de forma presencial, por telefone, e-mail;
- Registro, tratamento e envio de resposta das manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação, bem como adoção de medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários;
- Atividades relacionadas à implementação da Carta de Serviços ao Usuário;
- Atividades relacionadas à adequação da UFRB à Lei nº 13.709/2021 - LGPD na UFRB;
- Atividades relacionadas à adequação da UFRB à Lei nº 12.527/2011 para a promoção de cultura de transparência ativa e passiva na instituição;
- Realização de processos de mediação de conflitos, quando necessário;
- Elaboração de relatórios de Gestão de Ouvidoria nos termos da IN CGU 581/2021;
- Elaboração de relatórios da Autoridade de Monitoramento da LAI acerca do cumprimento da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2022;
- Elaboração de relatórios acerca da Política de Dados Abertos conforme Decreto nº 8.777/2016 e Resolução CG-INDA 3/2017;
- Realização de atividades referente ao Modelo de Maturidade em Ouvidorias da OGU;
- Realização de atividades referente ao Plano de Integridade da UFRB;

- Participação em Grupos de Trabalho/Comissões/Comitês;
- Atividades relacionadas ao E-Agenda;
- Participação em treinamentos; e
- Realização de cursos e leituras de normativos.

Não existe pessoa ou equipe específica para trabalhar manifestação de ouvidoria do tipo denúncia, uma vez que a Ouvidoria é composta por apenas duas pessoas. Também não se verifica rotatividade no quadro funcional da Ouvidoria.

Em relação ao quantitativo de mão de obra, foi colhida com a ouvidora a seguinte informação:

A força de trabalho da unidade de Ouvidoria já foi ponto de pauta em reunião com o Gabinete da Reitoria e o Reitor, contudo os cortes orçamentários que a instituição vem sofrendo ao longo do tempo reduz sobremaneira a capacidade de contratação de novos servidores para a atuação no desenvolvimento das significativas e crescentes demandas apresentadas às universidades.

Não foram identificadas metas individuais de trabalho para as duas servidoras da Ouvidoria. Ainda sobre o assunto, a ouvidora informou:

Considerando a força de trabalho da unidade e o volume de processos em que a Ouvidoria está envolvida se fez necessário estabelecer prioridades para execução de atividades. Assim sendo, o atendimento ao público, o tratamento das manifestações, o controle dos prazos e adequações das respostas a padrões de qualidade são as prioridades da Ouvidoria. Em paralelo a essas ações, são realizadas outras atividades com definição de prazos para entrega relativas às demais competências de ouvidoria, tais como Carta de Serviços ao Usuário, Lei nº 13.709/2021 - LGPD, Transparência Ativa e Passiva, Modelo de Maturidade em Ouvidoria, Plano de Integridade. Relatórios de Gestão, trabalhos das comissões e avaliações/ações de controle de auditoria, CGU e TCU, conforme a prioridade.

Nos últimos anos, a ouvidora participou de cursos como: Acesso à Informação/ ENAP agosto/2021; Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos/ENAP agosto/2021; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria/ ENAP agosto/2021, Controle Social/ ENAP setembro /2021, Defesa do Usuário e Simplificação/ ENAP setembro /2021, Introdução à Gestão de Projetos/ ENAP setembro /2021, Gestão em Ouvidoria/ ENAP outubro/2021, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias/ ENAP outubro/2021, Treinamento Introdutório para Servidores Recém-Ingessos - Edição 02/2021 / UFRB outubro/2021, Proteção de Dados Pessoais no Setor Público/ ENAP novembro / 2021, Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública/ ENAP março/2023, Serviços públicos e defesa do usuário/ ENAP abril/2023, Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais/ ENAP abril/2023, Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncia/ PROFOCO-CGU 26, 27 e 28 de abril /2023.

A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações de seus servidores, mas não realiza avaliação periódica da equipe.

De acordo com as informações colhidas, a estrutura física (instalações) disponibilizada para a Ouvidoria é insuficiente para o bom desempenho de todas as

atividades do setor, no entanto existem tratativas com a Reitoria para a adequação do espaço às necessidades da unidade.

Na visita in loco verificou-se que a ouvidoria está provisoriamente há 4 anos na sala de reunião da coordenadoria do meio ambiente, não possuindo espaço físico próprio. O espaço disponibilizado não tem acessibilidade, sinalização adequada ou sala com acolhimento para o cidadão.

Não existem ouvidorias descentralizadas nos diferentes *campi* pelos municípios baianos. A Ouvidoria da UFRB é única e está localizada na estrutura do prédio da Reitoria.

Sobre o cumprimento da Portaria CGU nº 1.181/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do SisOuv, a UFRB atendeu a todos os requisitos.

A Ouvidoria ainda não possui Regimento Interno de Funcionamento. Questionada sobre o assunto justificou da seguinte forma:

A minuta de regimento interno da Ouvidoria foi enviada ao Consuni para apreciação mediante processo nº 23007.00021400/2021-94, autuado em 22/09/2021, entretanto retornou à unidade de Ouvidoria em 01/12/2022 para adequações. As adequações foram realizadas e atualmente a minuta do documento encontra-se no Gabinete da Reitoria para análise/adequações e posterior envio ao CONSUNI.

Não foram verificadas ações de ouvidoria interna desenvolvidas pela UA.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

A Ouvidora, Adrielle Gonzaga de Moura, iniciou o mandato em 01/06/2021, aprovado pela CGU, publicado no DOU pela Portaria nº 258, de 28 maio de 2021.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA no site oficial são:

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

Não foram localizados no site da UA relatórios gerenciais que demonstram estatisticamente as atividades de Ouvidoria.

A divulgação dos canais de atendimento ocorre pelo Instagram e site da UFRB. Todas as manifestações recebidas por canais diversos da Plataforma Fala.BR são registradas na mesma.

Figura 04 – Registro de manifestações no site da UFRB



Fonte: <https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/registros-de-manifestacoes>

O atendimento presencial é realizado 100% na sede da Ouvidoria, não existe atendimento presencial descentralizado.

Não existe fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFRB é exercido pela própria Ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

Para realizar as suas funções, a Ouvidoria utiliza os seguintes sistemas informatizados: Plataforma Fala.BR, Sistema Integrado de Gestão de Patrimônio Gestão e Contratos (Sipac) e e-mail institucional. O intercâmbio de Informações entre os sistemas é manual.

O endereço eletrônico da UA é <https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/>.

Figura 05 – Página inicial do site da Ouvidoria da UFRB.



Para ter acesso ao link da Plataforma Fala.BR, o usuário necessita ingressar na opção do menu Registro de Manifestações. Entretanto, na pesquisa realizada, não foi encontrado o banner com a indicação do Fala.BR, o que pode dificultar a identificação do sistema pelo do cidadão.

Figura 06 – Registro de manifestações no site da UFRB



Fonte: <https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/registros-de-manifestacoes>. Extraída em 02/05/2023.

As duas servidoras da Ouvidoria têm acesso aos sistemas necessários para o adequado tratamento das manifestações recebidas.

Não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, nem ocorre a utilização de dados para aprimorar o tratamento das manifestações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria não possui normatizado o mesmo fluxo de tratamento e recebimento das manifestações quando recebe demandas de ouvidorias internas e externas.

De acordo com informações colhidas, são utilizados os seguintes procedimentos no tratamento das manifestações:

“Denúncias - A Ouvidoria recebe a denúncia, realiza a análise preliminar e em caso de habilitação a encaminha para a unidade de apuração sem os elementos de identificação do denunciante. Em seguida registra resposta conclusiva no Fala.Br informando o encaminhamento da denúncia à unidade de apuração. Quando a denúncia trata de possível crime contra a pessoa, como nos casos de assédio, em que o relato possui elementos de identificação solicitamos a permissão do denunciante para enviar a manifestação com a totalidade dos fatos relatados, contudo o manifestante pode escolher que seja retirado os elementos de identificação, o que poderá resultar no arquivamento da denúncia.

Elogios - A Ouvidoria recebe o elogio, realiza a análise, o encaminha à unidade/servidor (a) elogiada e ao superior hierárquico e cadastra resposta conclusiva no Fala.Br.

Reclamações - A Ouvidoria recebe a reclamação, realiza a análise e a encaminha à unidade competente para a resposta. Após verificação da adequabilidade da resposta a cadastramos no Fala.Br. Em caso de inadequabilidade da resposta solicitamos esclarecimentos à unidade.

Solicitações - A Ouvidoria recebe a solicitação, realiza a análise e a encaminha à unidade competente para a resposta. Após verificação da adequabilidade da resposta a cadastramos no Fala.Br. Em caso de inadequabilidade da resposta solicitamos esclarecimentos à unidade.

Sugestões - A Ouvidoria recebe a sugestão, realiza a análise e a encaminha à unidade competente para a resposta. Após verificação da adequabilidade da resposta a cadastramos no Fala.Br. Em caso de inadequabilidade da resposta solicitamos esclarecimentos à unidade.

Simplifique - A Ouvidoria nunca recebeu esse tipo de solicitação.

Comunicações - A Ouvidoria recebe a comunicação e identifica se se trata de uma denúncia, sugestão, reclamação ou solicitação e dá o encaminhamento conforme a tipologia.

Verifica-se que a Ouvidoria não acompanha os dados do Painel Resolveu para elaboração de relatórios gerenciais e auxílio no aprimoramento dos tratamentos e fluxos das manifestações, nem possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR.

A UA foi questionada quanto à proteção de dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, em resposta foi informado: “Sempre que possível a Ouvidoria resguarda a identidade do manifestante inclusive retirando das manifestações elementos que possam identificá-los.”

A Ouvidoria foi questionada sobre a existência de gargalos que comprometam o fluxo do tratamento das manifestações, ao que respondeu: “A ouvidoria possui em

suas rotinas o controle dos prazos de respostas e envio de alerta de vencimento às unidades respondentes. Assim sendo, as perdas de prazo são raras e quando ocorrem remetemos a manifestação à unidade hierarquicamente superior para oferecimento de resposta.” Observou-se que não existem gargalos de prazo.

Não existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, contudo, desde 2023, a UA utiliza o recurso de reclassificação dos assuntos do Fala.BR para uniformização e produção de relatórios mais específicos.

A Ouvidoria não mantém nenhum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração.

A Ouvidoria não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos. A unidade não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. A Ouvidoria não realiza nenhum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade.

Não existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração da entidade para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A UFRB está caminhando no processo de mapeamento de serviços para publicação no Gov.BR. O processo foi iniciado em 2021 e atualmente a UFRB possui 31 serviços cadastrados no Portal, os quais foram cadastrados no ano de 2022, os quais poderão ser consultados em <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=UFRB>

O processo de atualização dos serviços será conduzido no ano de 2023 pela Ouvidoria da UFRB, bem como o processo de mapeamento de mais serviços prestados pela instituição.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Não existe processo de avaliação, pela Ouvidoria, dos serviços prestados pela entidade.

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais unidades da entidade, no que se refere às questões de ouvidoria. No entanto, os procedimentos para a proposição não foram plenamente amadurecidos pela equipe de ouvidoria e alta administração.

Não existe mapeamento realizado pela Ouvidoria da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.

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

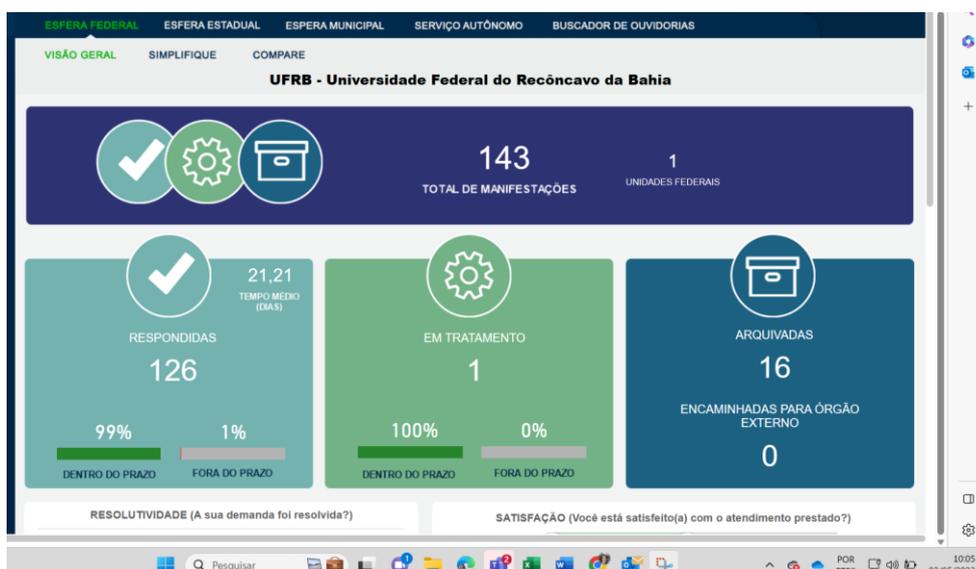
Não são realizadas ações relacionadas a Resolução Pacífica de Conflitos.

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

a) Quantitativo Geral:

No período analisado (01/01/22 a 31/12/22), a UA recebeu 143 manifestações na Plataforma Fala.BR. Estas manifestações foram respondidas 99% no prazo e 16 manifestações foram arquivadas.

Figura 07 – Quantitativo de manifestações da UFRB – 01/01 a 31/12/2022.



Fonte: Extraída do site Central de Painéis (cgu.gov.br) em 02/05/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Do total das manifestações recebidas, 44,9%, ou seja, 57 manifestações referem-se à Reclamação e 2,4% à Sugestão.

Figura 08 – Quantitativo de manifestações da UFRB – 01/01 a 31/12/2022, por tipo de manifestação.



Fonte: Extraída do site Central de Painéis (cgu.gov.br) em 02/05/2023.

c) Resolutividade da demanda:

Na pesquisa de satisfação, foram respondidas 16 avaliações da resolutividade da demanda, sendo que 50% dos respondentes não ficaram satisfeitos.

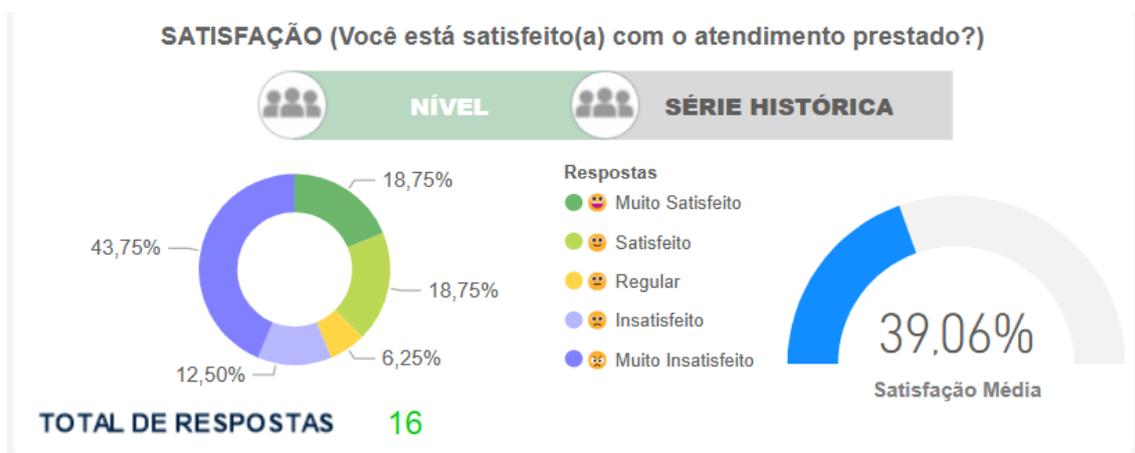
Figura 09 – Resultado da pesquisa de satisfação sobre a resolutividade da demanda da UFRB – 01/01 a 31/12/2022.



d) Satisfação com a resposta:

Observa-se que a maior parte dos respondentes (43,75%) não está satisfeito com o atendimento prestado.

Figura 10 – Resultado da pesquisa de satisfação da UFRB – 01/01 a 31/12/2022.



Fonte: Extraída do site Central de Painéis (cgu.gov.br) em 02/05/2023.

e) Tipos de Assuntos

A maioria das manifestações registradas referem-se à educação ou ensino superior, que é o serviço prestado pela Universidade.

Figura 11 – Quantitativo de manifestações da UFRB – 01/01 a 31/12/2022, por tipo de assunto.

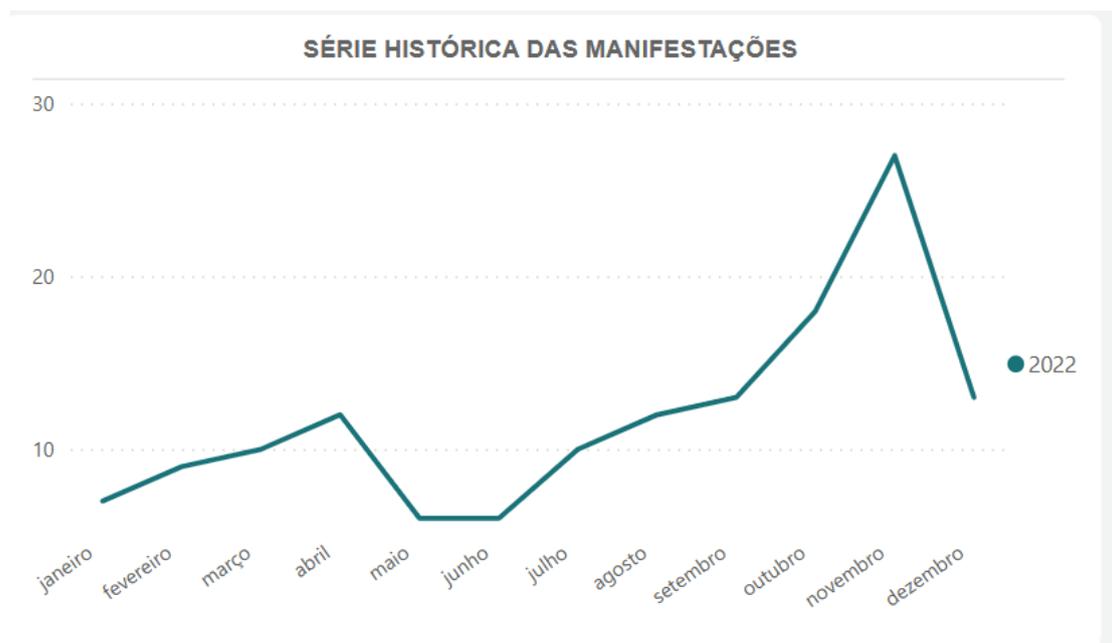


Fonte: Extraída do site Central de Painéis (cgu.gov.br) em 02/05/2023.

f) Quantitativo mensal de manifestações

A média mensal de manifestações recebidas na Plataforma são de 12 registros.

Figura 12 – Quantitativo de manifestações da UFRB – 01/01 a 31/12/2022, por série histórica.



Fonte: Extraída do site Central de Painéis (cgu.gov.br) em 02/05/2023.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

No período de 01/01/2022 a 31/12/2022, foram registradas 143 manifestações na Plataforma Fala.BR, referentes à Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Desse total, foi analisada uma amostra contendo 100 manifestações.

A seguir serão descritos os dados das manifestações de ouvidoria da UFRB, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra contendo 100 manifestações concluídas e tratadas pela Unidade Avaliada entre 01/01/2022 e 31/12/2022 assim subdividida:

Quadro 2: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Denúncia	8
Elogio	2
Reclamação	45
Simplifique	0
Solicitação	24
Sugestão	2
Total	100

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

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

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

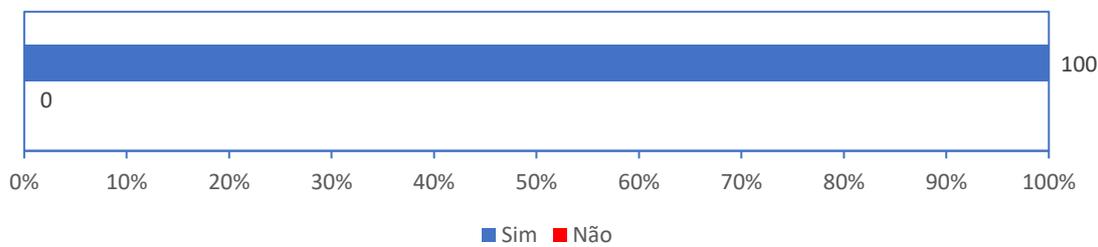
acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

c) 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 três dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

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

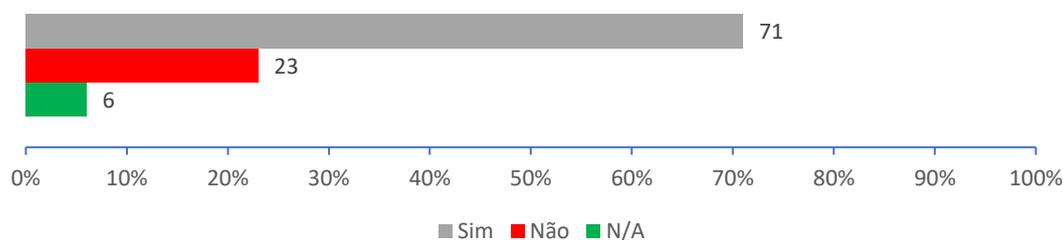


Fonte: Elaboração própria.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações dentro do prazo legal.

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?



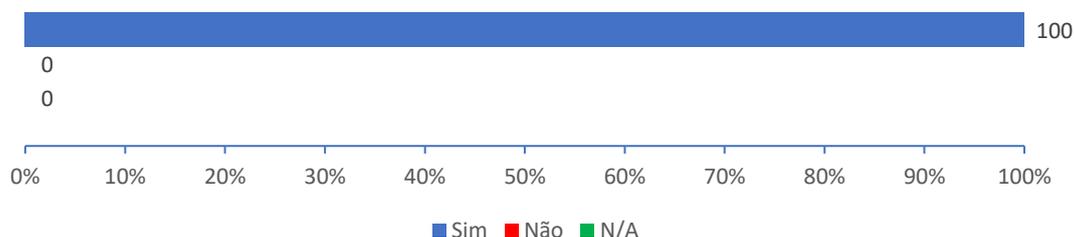
Fonte: Elaboração própria.

Quanto à classificação, observa-se que 71 manifestações foram classificadas corretamente e 24 foram classificadas de forma incorreta. Logo, 70% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Das manifestações classificadas incorretamente, **10** referem-se a pedido de Acesso à Informação e não manifestação de ouvidoria (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **6** referem-se a Solicitação de Providências e não a uma Reclamação (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **2** correspondem a Denúncia e não a uma Reclamação (23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **4** se referem a uma Denúncia e não a uma Solicitação de Providências (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx) e **2** manifestações não são demandas de Ouvidoria (23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx).

Em relação as demais **19** manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de 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.

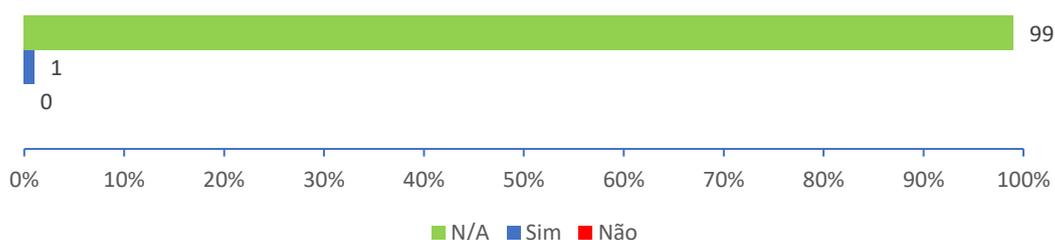
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: Elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas embora os NUPS 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx não tenham sido respondidos corretamente uma vez que cabe a Ouvidoria intermediar o tratamento e conclusão da manifestação internamente. Nos exemplos citados, a UA sabia quais setores seriam responsáveis pela resolução da demanda dentro da Universidade e se omitiu.

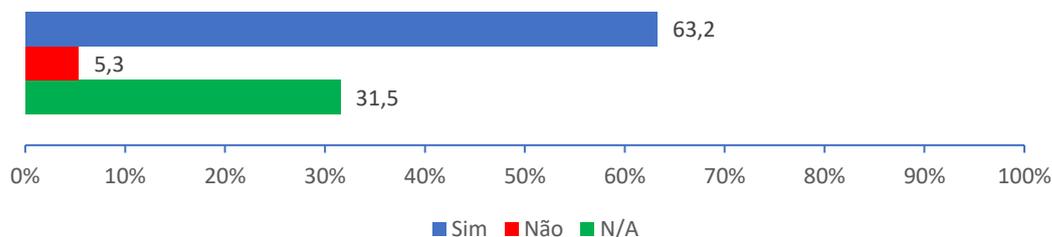
Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: Elaboração própria.

Do gráfico acima, observa-se que em apenas 1 situação (NUP 23546xxxxxx202xxx) a Ouvidoria solicitou que o cidadão buscasse a resolução da questão por meio de outro canal, que foi a Central de Atendimento.

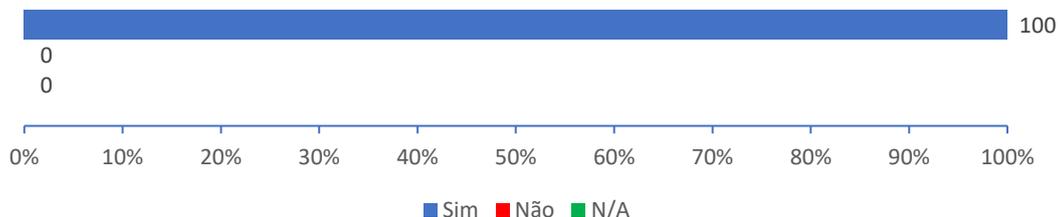
Gráfico 05: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: Elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 19 comunicações presentes na amostra, 12 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Uma manifestação teve resposta conclusiva que não apresentou os devidos esclarecimentos (NUP 23546xxxxxx202xxx) e outras 6 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação (NUPS 23546xxxxxx202xxx, 00106xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx).

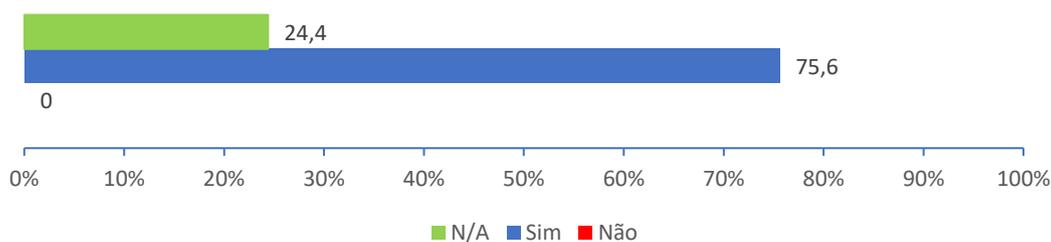
Gráfico 06: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: Elaboração própria.

Todas as 8 denúncias analisadas na amostra contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes.

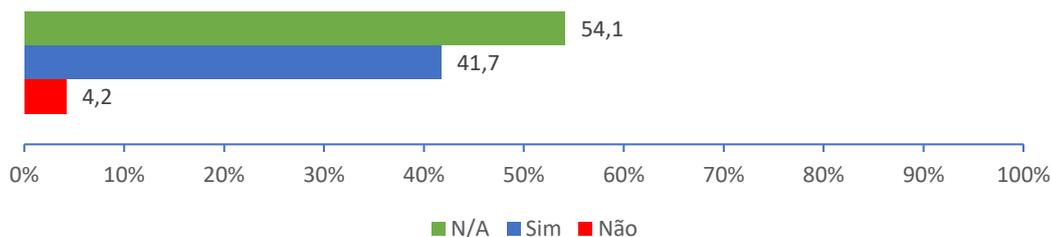
Gráfico 07: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: Elaboração própria.

O gráfico 07 evidencia a análise da amostra das manifestações tipo Reclamação. Na avaliação dessa amostra, identificou-se um total de 45 Reclamações. Desse total, 11 manifestações foram classificadas incorretamente (NUPS 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx) e 34 obtiveram resposta com esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

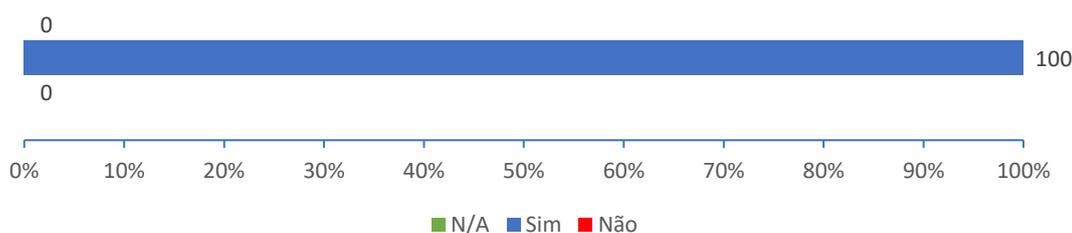
Gráfico 08: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: Elaboração própria.

Em relação às manifestações tipo Solicitação, verificou-se que a UA classificou 24 delas na amostra. Desse total, 13 foram classificadas incorretamente (NUPS 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx), 10 possuem em sua resposta uma explicação sobre a adoção da providência solicitada ou justifica a sua impossibilidade e em apenas um caso não há explicação sobre adoção de providências (NUP 23546xxxxxx202xxx).

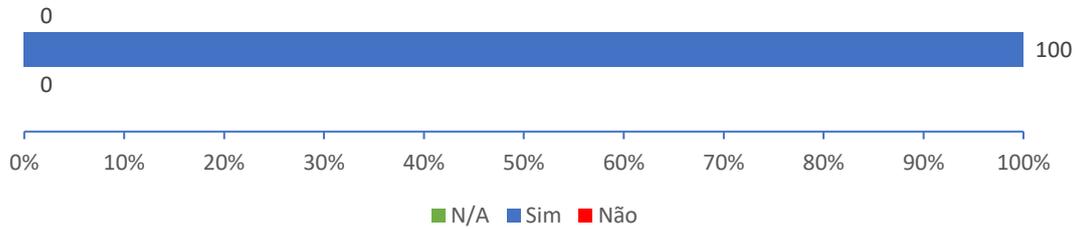
Gráfico 09: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: Elaboração própria.

Em relação às manifestações tipo Elogio, verifica-se que o tratamento adotado pela UA está de acordo com o entendimento legal.

Gráfico 10: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: Elaboração própria.

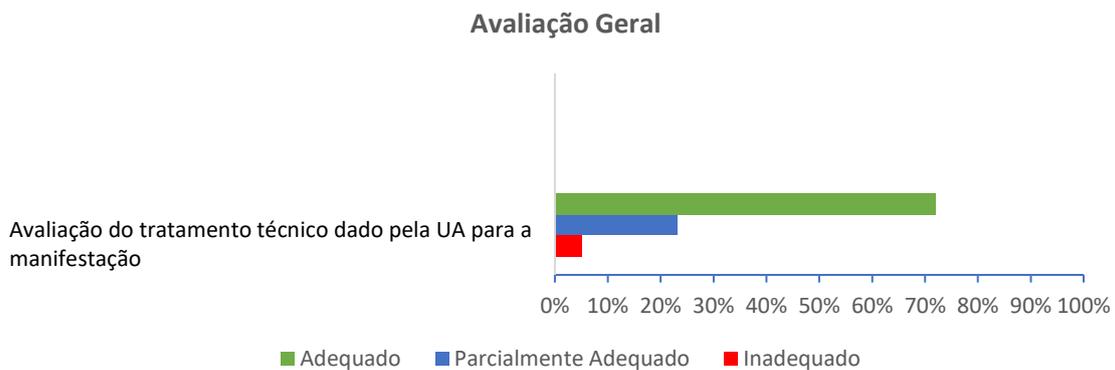
Em relação às manifestações tipo Sugestão, verifica-se que o tratamento adotado pela UA está de acordo com o entendimento legal.

Registra-se, ainda, que no período analisado não ocorreram manifestações do Tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

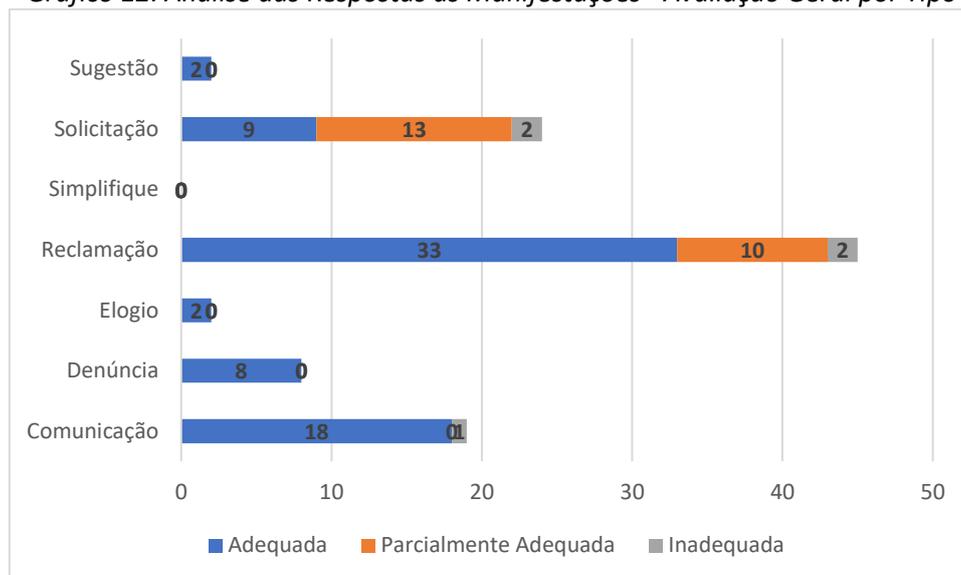
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 72 foram consideradas adequadas (72% do total da amostra), 23 parcialmente adequadas e 5 inadequadas.

Gráfico 11: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 12: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: Elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas e as inadequadas correspondem a 28% da amostra ou 28 manifestações, conforme abaixo detalhadas.

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.

Na análise em questão, identificou-se 23 manifestações parcialmente adequadas: **9** delas se referem a pedido de Acesso à Informação e não manifestação de ouvidoria (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **4** se referem a Solicitação de Providências e não a uma Reclamação (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **2** correspondem a Denúncia e não a uma Reclamação (23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), **4** se referem a uma Denúncia e não a uma Solicitação de Providências (23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx, 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx) e **2** manifestações não são demandas de Ouvidoria (23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx), O NUP 23546xxxxxx202xxx não foi respondido completamente e o NUP 23546xxxxxx202xxx não obteve resolutividade em sua resposta.

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, verificou-se 05 manifestações inadequadas: 01 comunicação (NUP 23546xxxxxx202xxx), 02 reclamações (NUP 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx) e 02 solicitações (NUP 23546xxxxxx202xxx e 23546xxxxxx202xxx).

Ante o exposto, verifica-se um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à classificação adequada das tipologias das manifestações uma vez que cada

processo específico segue um rito técnico próprio no que se refere ao seu adequado tratamento (Lei nº 13.460/2017).

Além do que, é importante frisar que a solicitação de informação do cidadão (Sic) não se confunde com a manifestação de ouvidoria embora ambas estejam inseridas na plataforma Fala.Br. O SIC tem uma tipicidade exclusiva de tratamento estabelecida pela Lei nº 12.527/2011 que se difere daquela estabelecida pelo Código de Defesa do Usuário de Serviço Público. Dessa forma, é fundamental que ouvidoria esteja atenta a essa diferenciação para que possa tratar cada uma das demandas de acordo com o regulamento indicado.

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 Manifestações⁴. 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.

⁴ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE EXAMINADA

Foi realizada reunião de busca conjunta de soluções, no dia 13 de março de 2024, relatando os apontamentos apresentados neste relatório.

A Unidade Avaliada se manifestou apresentando os o Plano de Ação para implementação das melhorias apresentada.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a CGU/BA realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das nove recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

Apêndice D

PLANO DE AÇÃO DA UNIDADE AVALIADA

D.1 - Plano de Ação da Ouvidoria do UFRB

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA - UFRB					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Recomendação 1: Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto ao tratamento das manifestações, a classificação das suas tipologias, pseudonimização e acompanhamento das denúncias.	Fazer estudo mais aprofundado da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, assim como acessar as palestras no site da CGU para uma melhor adequação no tratamento das manifestações	Cristiane Pereira dos Santos e Isabela Cristina de Souza Santos	3 meses	Em execução	<p>1- agilidade no tratamento das manifestações e consequente satisfação do cidadão</p> <p>2- A pseudonimização já é realizada por esta Ouvidoria, sendo permitido o acesso ao denunciante apenas quanto a identificação do mesmo é necessária para o tratamento das manifestações por parte da unidade de apuração;</p> <p>3- Já foi solicitado aos setores de apuração a informação atualizada sobre o andamento das denúncias sobre os seus cuidados.</p>

Recomendação 2 - Elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria da UFRB.	O Regimento interno já está em processo de análise pela Comissão de normas	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	O Regimento interno dará a Ouvidoria uma melhor organização e funcionalidade nos seus relacionamentos internos e externos.
Recomendação 3 - Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFRB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.	Enviar a Ascom solicitação de ajustes e adequação do site	Ouvidoria Ascom	30 dias	Em andamento	<p>1- Os ajustes no site vão trazer uma melhor visibilidade da Ouvidoria;</p> <p>2- mais visibilidade para o papel da Ouvidoria;</p> <p>3- tratar mais transparência</p>
Recomendação 4 - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	<p>1-Implementar gradativamente as tramitações das manifestações de reclamações, solicitações, elogios, sugestões e simplifique pelo sistema Fala.Br, primeiramente na Administração Central a saber: Gabinete, Pró-reitorias, Superintendências e Auditoria Interna.</p> <p>Atualmente, a Ouvidoria já tramita as manifestações de denúncias e comunicações pelo referido sistema para o NUAADIS - Núcleo de Admissibilidade e Acompanhamento de</p>	Ouvidoria	8 meses	Em execução	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melhoria no acompanhamento das manifestações; 2. Minimização de replicação de dados sensíveis; 3. Permite rastrear o acesso das manifestações, permitindo, dessa forma, um maior controle e segurança.

	Procedimentos Disciplinares, COPARC - Comitê de Acompanhamento de Políticas Afirmativas e Acesso a Reserva de Cota e Comissão de Ética.				
Recomendação 5 - Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e realizar a plenitude das ações de Ouvidoria, inclusive a análises estatísticas das manifestações recebidas, com vistas a facilitar a tomada de decisões gerenciais para melhoria dos processos e procedimentos da UFRB.	<p>1-Levantamento das atividades relacionadas no art. 7º e posterior adequação, assim como a análise dos dados estatísticos.</p> <p>2-produzir anualmente o relatório de gestão;</p> <p>3-Coleta de dados acerca da qualidade dos serviços prestados</p>	Cristiane Pereira e Izabela Cristina de Souza	<p>1- 6 meses;</p> <p>2- até 01/04/24;</p> <p>3 - 6 meses</p>	Em execução	assessorar a alta gestão na tomada de decisões quanto a implementação de políticas públicas.
Recomendação 6 - Providenciar instalações físicas adequadas para o atendimento da ouvidoria.	A adequação quanto a instalação física já está sendo providenciada junto à alta Administração.	Gabinete da Reitoria	2 meses	Em execução	<p>1.Facilidade de acesso à Ouvidoria.</p> <p>2. Melhoria na segurança quanto ao recebimento das manifestações presencialmente, deixando o manifestante mais seguro e tranquilo quando ao acolhimento da sua manifestação.</p>



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