

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Pará

Belém/PA, 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

LORENA PINHO MORBACH PAREDES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PA)
Marcelo Morais de Paula

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PA)
Joaquim Pedro Salame Serique

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Pará.

Município: Belém – PA.

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

Período avaliado: abril de 2021 a março de 2022.

Data de execução: agosto a outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Pará, 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 das Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relativos ao tema.

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

- a) inconsistências no tratamento de manifestações;
- b) inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes;
- c) descumprimento de obrigações normativas relativas ao cargo de Ouvidor;
- d) inadequações do espaço físico para atendimento presencial;
- e) inadequações na confecção do Relatório de Gestão; e
- f) inexistência de Ouvidor(a) substituto(a).

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. Retificar fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

II. Atualizar os normativos internos da unidade de ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

III. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e

IV. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à classificação das manifestações e elaboração das respostas conclusivas e objetivas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSAD	Conselho de Administração
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
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
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
UA	Unidade Avaliada
UFPA	Universidade Federal do Pará

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Inconsistências no tratamento de manifestações	10
1.1. Proteção à identidade do denunciante	10
1.2. Encaminhamento para áreas de apuração	10
1.3. Classificação das manifestações	10
1.4. Clareza e objetividade das respostas.....	11
2. Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes	11
3. Descumprimento de obrigações normativas relativas ao cargo de Ouvidor	12
4. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial	13
5. Inadequações do Relatório de Gestão	13
6. Inexistência de Ouvidor substituto	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES.....	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	34
Apêndice D	36

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na Lei nº 14.600, de 19 de junho 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 Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 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 setorial do SisOuv, bem como as informações 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, de 09 de março de 2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no decorrer da execução do trabalho. Nesse sentido, a equipe utilizou os dois normativos como parâmetros.

OBJETIVO E ESCOPO

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 da entidade, 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, de 18 de novembro de 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 uma Matriz de Planejamento;
- II. Interlocuções, levantamento e solicitações de informações, na forma de questionário e visitas à Unidade;
- III. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- IV. Reunião de busca conjunta de soluções;
- V. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- VI. Publicação de Relatório Final de Avaliação.

Na segunda etapa, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 e 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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.

Além disso, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma amostra com 100 manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º de abril de 2021 e 31 de março de 2022 constantes da Plataforma Fala.BR.

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 última 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 Pará, órgão vinculado à estrutura organizacional da Universidade, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período. Ela exerce suas funções com independência e autonomia, visando a melhoria de processos e serviços da UFPA.

A Ouvidoria da UFPA está vinculada administrativamente à Reitoria e é regida pelo Regimento Interno, aprovado pela Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211, de 5 de junho de 2006. Este, entretanto, está em desacordo com as normas vigentes e será substituído em breve, conforme será abordado em achado específico deste relatório.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da UFPA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA e em reunião realizada com os servidores da UA e interlocuções diretamente com a titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Inconsistências no tratamento de manifestações

Da avaliação acerca do tratamento dado às manifestações pela UA, as quais foram analisadas de acordo com a descrição do item “Métodos de Avaliação”, verificou-se que há a necessidade de melhorias.

Registre-se que o relato detalhado da amostra, composta por 100 manifestações, se encontra no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

1.1. Proteção à identidade do denunciante

Em 2021, foi encaminhado à UA o Ofício nº 18510/CGOUV/OGU/CGU, de 15 de setembro de 2021. No documento, a CGU faz alusão a determinado processo de denúncia e solicita esclarecimentos sobre a não adoção dos procedimentos de pseudonimização, assim como o fluxo de ações realizadas na tramitação desse processo em particular, bem assim as providências adotadas pela UA com vistas a cumprir os preceitos normativos no que se refere ao tratamento de denúncias.

Nesse sentido, conforme análise da amostra coletada, a não adoção do procedimento de pseudonimização permanece, sendo observada 4 casos. A não adoção desse procedimento acarreta grave risco à integridade do denunciante e à condução apropriada das investigações resultantes da denúncia.

1.2. Encaminhamento para áreas de apuração

Em relação especificamente ao tratamento das 32 denúncias e comunicações de irregularidade presentes na amostra, em 13 casos foi observado o encaminhamento para áreas diversas que não as áreas de apuração da Universidade (Comissão de Ética, Auditoria Interna e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar/Corregedoria). Na sua maioria, as manifestações eram encaminhadas para o superior hierárquico do denunciado ou para o dirigente da área em que o denunciado estava lotado. Muitas vezes, inclusive, a resposta ao cidadão incluía a íntegra da defesa do denunciado, o que não é recomendado.

Em contato, a UA informou que faz esse procedimento devido aos normativos internos de cada unidade da Universidade, que afirmam que os dirigentes de cada unidade exercem poder disciplinar na jurisdição de suas unidades. Entretanto, esse poder disciplinar diz respeito às relações interpessoais no ambiente de trabalho e no exercício das funções acadêmicas. O tratamento de denúncias no Poder Executivo Federal é regido por normativos específicos (Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) que devem ser respeitados por toda a administração direta, indireta, autárquica e fundacional.

1.3. Classificação das manifestações

Segundo o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, na análise preliminar da manifestação de ouvidoria, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e

realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

A classificação equivocada da manifestação foi observada em 10 casos, sendo que, apesar disso, em 8 deles foi dado o tratamento correto. Entretanto, os 2 casos restantes tratavam de denúncias e a UA os classificou como “solicitação”. Essa falha ocasiona grave distorção no tratamento da manifestação, uma vez que as denúncias não foram encaminhadas para a área de apuração competente e os dados dos denunciantes não foram pseudonimizados. Além disso, a correta classificação permite a apropriada análise dos dados da Ouvidoria e facilita sua atuação como unidade de auxílio à gestão da Universidade.

1.4. Clareza e objetividade das respostas

Segundo o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando a utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente. Além disso, devem estruturar textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Observou-se que 6 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Em todos os casos, a UA reproduziu na íntegra a resposta da unidade respondente, que muitas vezes continha divagações, menções descorteses ao manifestante ou tratavam de assuntos alheios ao tema central da manifestação. Essa situação pode causar dificuldade ao cidadão em encontrar resposta ao seu problema em meio a um texto maior.

Nesse sentido, observa-se que, das 100 manifestações da amostra, a UA reproduziu na íntegra a resposta da unidade respondente em 89 oportunidades, o que faz com que a clareza e objetividade da resposta da UA dependa da clareza e objetividade da unidade respondente. Essa prática não é recomendada, uma vez que dificulta a garantia dos direitos do cidadão em receber uma resposta que atenda suas necessidades. Recomenda-se que, em situações que a resposta original não seja objetiva, a UA faça um extrato da resposta original, trazendo apenas os pontos centrais solicitados pelo cidadão e, caso necessário, incluir a resposta original em anexo.

2. Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes

O único normativo afeito a UA é a Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006, que estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria. O documento, entretanto, apresenta muitas inadequações aos normativos vigentes.

Verificou-se que o Regimento Interno da Ouvidoria não prevê requisitos para nomeação do Ouvidor, exigência da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020. Além disso, o § 2º do art. 2º da Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006 define mandato de 2 (dois) anos para o Ouvidor, em desconformidade com o art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020, que prevê 3 (três) anos.

No seu art. 8º, o Regimento trata sobre a destituição do Ouvidor, porém não informa a exigência de a exoneração ou dispensa ser aprovada pela CGU, nos termos do art. 9º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006 traz em seu art. 3º as competências da UA, que são as mesmas que constam como competências do Ouvidor no art. 7º do Regimento Interno. Nesse sentido, nos incisos I de ambos os artigos, não são elencadas as denúncias como uma das manifestações de ouvidoria que podem ser tratadas pela UA. Além disso, o §1º do art. 9º do Regimento proíbe o atendimento de manifestações anônimas, não atendendo, portanto, à Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018.

Ademais, ainda sobre as competências, os incisos III do art. 3º da Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006 e do art. 7º do Regimento Interno trazem a possibilidade de diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas. Entretanto, é importante salientar a vedação de diligenciar quando a manifestação se tratar de uma denúncia, conforme art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por fim, no seu art. 11, o Regimento informa que qualquer interessado poderia ter acesso às manifestações enviadas à Ouvidoria no último ano, exceto aos dados que identificam o manifestante, que seriam sigilosos. Já o seu art. 12 traz também que a Ouvidoria encaminhará ao Reitor um relatório mensal contendo a listagem de todas as manifestações recebidas naquele período. Entretanto, segundo entendimento da OGU, esta prática poderia acarretar risco elevado para proteção da identidade do manifestante e descumprimento da Lei nº 12.527/2011, uma vez que informações pessoais e identificáveis, muitas vezes, estão presentes no texto das manifestações de ouvidoria.

3. Descumprimento de obrigações normativas relativas ao cargo de Ouvidor

O art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe quais são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações de ouvidoria. Elas incluem realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; conduzir o processo de criação do Conselho de Usuários; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativamente ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a UA não desenvolveu ações de ouvidoria ativa. Além disso, ações de divulgação e promoção das atividades da Ouvidoria limitaram-se a um e-mail semestral aos discentes e uma sinalização no 1º andar do prédio da reitoria, onde a UA está localizada. Ressalte-se que a UA atende todos os *campi* da UFPA, logo, para divulgar suas competências e estimular o usuário a se manifestar através desse canal, é necessária sua divulgação nos demais *campi*.

A UA justificou que, devido à força de trabalho insuficiente, não foi possível realizar outras atividades além do tratamento de manifestações. No período avaliado, a força de trabalho consistia na Ouvidora, uma servidora do SIC e duas estagiárias.

4. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial

Para que o atendimento presencial ao cidadão possa ser efetivo, o espaço físico de uma unidade de Ouvidoria deve ser convidativo e reservado, promovendo não só a efetiva privacidade do manifestante, mas também a sensação de acolhimento e segurança.

A atual sala da UA possui uma janela de vidro com vista ao lado de fora do prédio sem cortinas ou película de proteção. Nesse sentido, além de ser possível ver o manifestante pelo lado de fora do prédio, o ambiente não gera sensação de privacidade, descumprindo os preceitos do art. 9º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 14 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

5. Inadequações do Relatório de Gestão

O conteúdo e periodicidade do Relatório de Gestão estão descritos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Verificou-se que o Relatório de Gestão de 2022 não contém informações sobre a força de trabalho, os responsáveis por implementar as ações e os respectivos prazos (incisos I e VI do §1º). Os demais pontos do artigo foram cumpridos, entretanto não seguindo a sequência lógica sugerida pelo citado art. 52, tornando a leitura e identificação dos pontos mais difícil. As nomenclaturas dispostas no artigo também não foram seguidas na elaboração das seções do Relatório.

Além disso, apenas o Relatório de Gestão de 2022 está publicado em formato de acesso direto na página da UA. Os Relatórios de 2019 a 2021 foram publicados como links do Google Drive o que dificulta o acesso do cidadão.

6. Inexistência de Ouvidor substituto

Durante o período avaliado, a UA não possuía Ouvidor substituto designado dentro do quadro de servidores atuantes na Ouvidoria. Foi informado pela UA que uma servidora do Gabinete da Reitoria responde como substituta nas ausências da Ouvidora, porém sem de fato realizar essas atribuições nos processos da Ouvidoria.

Apesar de não ser um descumprimento legal, a inexistência de um Ouvidor substituto efetivo acarreta um risco ao bom funcionamento da UA, uma vez que a Ouvidora é a única capaz de fazer o tratamento das manifestações de ouvidoria. Nesse sentido, em eventual ausência efetiva da Ouvidora, a UA não trataria suas manifestações, podendo incorrer em inúmeras desconformidades, inclusive não atender ao prazo de 30 dias para resposta conclusiva (art. 16 da Lei nº 13.460/2017).

Além disso, essa situação ocasionaria também um risco ao princípio da continuidade administrativa, que prevê que os serviços públicos não podem

sofrer interrupções e devem ser prestados em caráter de continuidade, independente dos afastamentos legais da titular.

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 Universidade Federal do Pará, em ordem de prioridade:

- I. Retificar fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Atualizar os normativos internos da unidade de ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à classificação das manifestações e elaboração das respostas conclusivas e objetivas;
- V. Adequar o espaço físico, provendo privacidade ao manifestante;
- VI. Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes; e
- VII. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a manter a continuidade da prestação do serviço de Ouvidoria, mesmo nos afastamentos da titular.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não estão sendo desenvolvidas na integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pela instituição, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão. Porém, é necessário que a atuação da UA seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob o risco de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração da Universidade apoiar a Ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro da Universidade colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre a UFPA e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro da UFPA; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; a melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como a segurança e integridade do manifestante. 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 segunda etapa da Avaliação.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01 — Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão da administração indireta
Posição no Organograma	Vinculada diretamente à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ufpa.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufpa.br/
Endereço	Rua Augusto Corrêa, 01, Prédio da Reitoria, 1º andar Bairro Guamá, CEP 66075-110, Belém/PA.
Canais de Atendimento	Fala.BR, e-mail, telefone e presencial
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, de 8 às 17h.
Ouvidor	Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire
Ouvidor Substituto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal do Pará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A UA consta no organograma da Universidade como vinculada diretamente à Reitoria, nos termos do seu Regimento Interno (Resolução nº 1.211/CONSAD, de 05 de junho de 2006).

Segundo o Regimento Interno e informação da própria UA, ela possui acesso à alta administração da UFPA para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Universidade Federal do Pará. A Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006 traz em seu art. 3º as competências da UA, que são as mesmas que constam como competências do Ouvidor no art. 7º do Regimento Interno:

Art. 7º. São atribuições do Ouvidor:

I – Receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;

II – Identificar as unidades envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público;

III – Diligenciar junto às unidades envolvidas para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso;

IV – Prestar ao público, com o auxílio das Unidades envolvidas no assunto, as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;

V – Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;

VI – Sugerir às instâncias administrativas e acadêmicas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VII – Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da UFPA; e

VIII – Realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pela Reitoria.

Por fim, cabe destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a Ouvidoria, fazendo o tratamento dos pedidos de acesso à informação, por meio de uma servidora dedicada a isso.

A.3 Normativos Internos

Conforme informado em questionário de avaliação, em relação aos normativos, a UA possui Regimento Interno, consubstanciado na Resolução CONSAD/UFPA nº 1.211/2006.

O Regimento Interno da Ouvidoria trata dos prazos de resposta das manifestações de ouvidoria (art. 4º, parágrafo único), os quais estão em consonância com o Decreto nº 9.492/2018. Além disso, trata do funcionamento (art. 3º), finalidades e objetivos (art. 4º).

Entretanto, os requisitos para destituição do ouvidor (art. 8º) estão em desacordo com os normativos. Ademais, não consta no normativo a organização, atribuições, e procedimentos da Ouvidoria, além de requisitos para nomeação e mandato do ouvidor.

Consoante informado no Questionário de Avaliação, o normativo interno em questão está em processo de atualização, para adequá-lo aos normativos vigentes. A minuta foi encaminhada para conhecimento da CGU no dia 21 de setembro de 2023.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta pela Ouvidora, uma servidora do quadro efetivo da UFPA responsável pelo SIC, e duas estagiárias. Tanto a Ouvidora quanto a servidora efetiva atuam na Ouvidoria há mais de quatro anos.

A UA considera que a composição atual da sua força de trabalho está inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, uma vez que a Ouvidora é a única responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria, não havendo quem a substitua em suas ausências. Além disso, essa situação a impede de desenvolver outros projetos dentro da Ouvidoria, especialmente aqueles voltando à ouvidoria ativa e participativa.

Conforme consta no questionário de avaliação, há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA. A UFPA oportuniza com frequência a participação da equipe da ouvidoria em cursos e treinamentos, que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria e SIC.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria possui espaço físico próprio devidamente identificado, ocupando atualmente uma ampla área no 1º andar do prédio da reitoria da UFPA. O bloco no qual a UA está localizada é central no campus, permitindo fácil acesso pela comunidade, com rampa e elevador permitindo acesso de pessoas com limitações físicas.

O espaço possui recepção, sala do Ouvidor para atendimento reservado e copa. A porta de entrada é de vidro transparente e a sala de atendimento também possui janelas de vidro em duas paredes, que permite visualizar quem está registrando manifestação presencial, não garantindo totalmente a privacidade desejada para tal. Foi informado pela UA que já foram solicitadas à gestão cortinas para as janelas.

A.5 Mandato do Ouvidor

Por ocasião do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da UA era exercida por Iraneide Evangelista Rocha de Brito Freire, servidora efetiva da UFPA, no cargo de Assistente Social, nomeada para a função de Ouvidora em abril de 2021, por meio da Portaria UFPA nº 1.058/2021, para um mandato de três anos. Ela já atuava como Ouvidora substituta há mais de dois anos, portanto, cumpre o requisito exigido no art. 4º, I da Portaria CGU nº 1.181/2020, para ser a titular da UA.

Registre-se que a nomeação dela respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1.181/2020 e a indicação foi aprovada pela CGU em 19 de março de 2021 (Ofício nº 4563/2021/CGOUV/OGU/CGU).

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

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

O Fala.BR é o único sistema de Ouvidoria utilizado e a UA veicula o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR na página de Ouvidoria (Figura 01). O acesso à página da Ouvidoria é feito pelo menu Acesso Rápido, no canto superior direito da página principal (Figura 02).

Figura 01 — Página da Ouvidoria da UFPA



Fonte: <https://ouvidoria.ufpa.br/>; consultado em 25/09/2023.

Figura 02 — Página Principal do Sítio Eletrônico da UFPA



Fonte: <https://www.ufpa.br/>; consultado em 25/09/2023.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado de forma centralizada, ocorrendo somente no prédio da Reitoria, Campus Guamá, onde está localizada a UA.

Não existe fluxo interno formalizado para encaminhamento das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da UFPA. O recebimento de manifestações é centralizado na Ouvidoria, sendo as outras unidades orientadas a informar isto ao manifestante.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados à UFPA são atendidos utilizando força de trabalho dedicada (uma servidora), pois o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é subordinado e integra a estrutura da UA.

A.7 Sistemas Informatizados

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

O módulo de triagem e tratamento do Fala.BR é utilizado para o intercâmbio de todas as informações entre a UA e as unidades de apuração (Pró-Reitorias, Auditoria Interna, Comissão de Ética e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar).

Em relação ao uso do Fala.BR, todos os servidores efetivos possuem acesso, com perfis diferenciados. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, a Ouvidora possui perfil “gestor”, a servidora do SIC possui perfil “respondente” e os demais servidores das unidades de apuração possuem perfil “colaborador”. A saber, são 66 perfis ativos em 25 de setembro 2023.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, foram informados como anexos ao questionário de avaliação documentos que formalizam os fluxos de tratamento das manifestações, chamados Procedimento Operacional Padrão (POP). Porém, esses documentos ainda não estão públicos.

Segundo os POPs, para reclamação, solicitação e sugestão o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para unidade respondente;
6. Recebimento de resposta;
7. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda;

2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para dirigente da respondente, informando que este deve encaminhar o elogio ao servidor elogiado;
6. Recebimento de confirmação pelo dirigente;
7. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário e possível;
4. Análise preliminar;
5. Tramitação para unidade apuradora (Fala.BR);
6. Resposta conclusiva;
7. Monitoramento da demanda;
8. Solicitação de atualização na apuração da denúncia;
9. Registro, se houver resultado conclusivo.

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Conforme informado pela titular da UA, apenas a Ouvidora faz tratamento de todas as manifestações, inclusive denúncias. Isso acontece inclusive durante suas ausências, férias e licenças. A falta de recursos humanos foi apontada como a principal dificuldade enfrentada pela UA, já que desde 2019 são apenas duas servidoras efetivas para executar as atividades, sendo uma delas a própria Ouvidora.

Em relação às demandas de ouvidoria interna os procedimentos são iguais àqueles aplicados às demandas externas, diferenciando-se apenas com uma sinalização no Fala.BR.

Quanto a proteção de dados pessoais, ela é feita por meio da plataforma Fala.BR, como canal único de tramitação de manifestações, pseudonimizando as informações no encaminhamento para as unidades de apuração.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta ao site da UFPA, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão, foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site. O documento possui 47 páginas e foi atualizado em junho de 2023.

De modo geral, a Carta de Serviços disponibiliza a maioria das informações exigidas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, na maioria dos serviços. Entretanto, recomenda-se a leitura do artigo durante a próxima atualização para que as informações sejam disponibilizadas para todos os serviços.

A Ouvidoria realizou acompanhamento junto à Diretoria de Informação Institucional, responsável pela elaboração e atualização da Carta, e sugeriu que para a

próxima atualização sejam realizados encontros com as unidades prestadoras dos serviços, objetivando o mapeamento geral dos serviços.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é o Reitor, para quem a UA encaminha o referido relatório para ciência.

Ainda, nos termos do Art. 15 § único, II da lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que na página atual da UA apenas os relatórios de 2022 estão disponíveis.

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que 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 da Ouvidoria ou de melhoria dos serviços no âmbito da UFPA, ou ainda, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores. Além de informar essas questões no relatório de Gestão, são elaborados e-mails semestrais informando as unidades e os assuntos mais demandados, incluindo recomendações quando possível.

Como exemplo de melhorias adotadas nos serviços após manifestações de ouvidoria, a UA cita o aprimoramento da página de perguntas frequentes sobre processos seletivos e a criação de um canal de atendimento ao usuário por WhatsApp para tratar de processos seletivos.

A avaliação e monitoramento dos serviços prestados são realizados pelo Conselho de Usuários de Serviço Público, por meio da plataforma digital Conselho de Usuários, da CGU. Segundo o Relatório de Gestão 2022 da UA, foram realizadas 4 enquetes pela plataforma.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, instituído pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, este foi publicado em 13 de março de 2023.

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

A Ouvidoria não realiza nenhuma ação voltada para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela UFPA. No questionário de avaliação foi mencionada apenas a participação na plataforma digital Conselho de Usuários, que é uma exigência normativa.

Segundo informações colhidas no questionário de avaliação, a UA não promove mediação e conciliação entre o usuário e a UFPA, assim como as servidoras não realizaram capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. Nesse sentido, segundo exigência do art. 47 §1º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 55 da Portaria CGU nº 116/2024, a UA não está capacitada para realizar tal atividade.

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

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 26/09/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02 — Quantitativo de Manifestações – 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 26/09/2023.

c) Resolutividade da demanda:

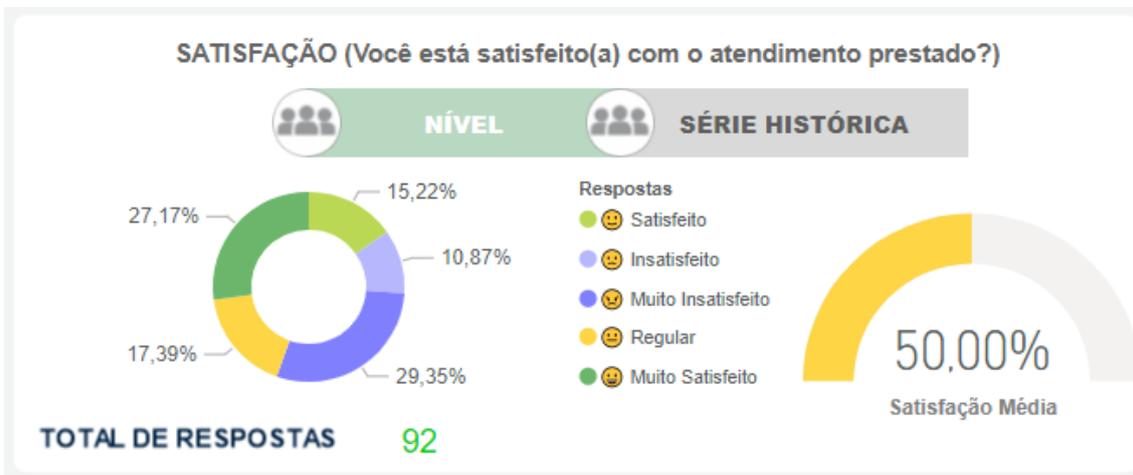
Imagem 03 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 26/09/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: Painel Resolveu?, consultado em 26/09/2023.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Neste item, identificou-se características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. Seguem os resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi coletada a partir das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2021 e 31/03/2022, compreendendo 100 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. 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	17	45
Denúncia	15	22
Elogio	0	N/A
Reclamação	40	23
Simplifique	0	N/A
Solicitação	27	17
Sugestão	1	21
Total	100	14

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no inciso III do § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo §1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR

⁴ 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.

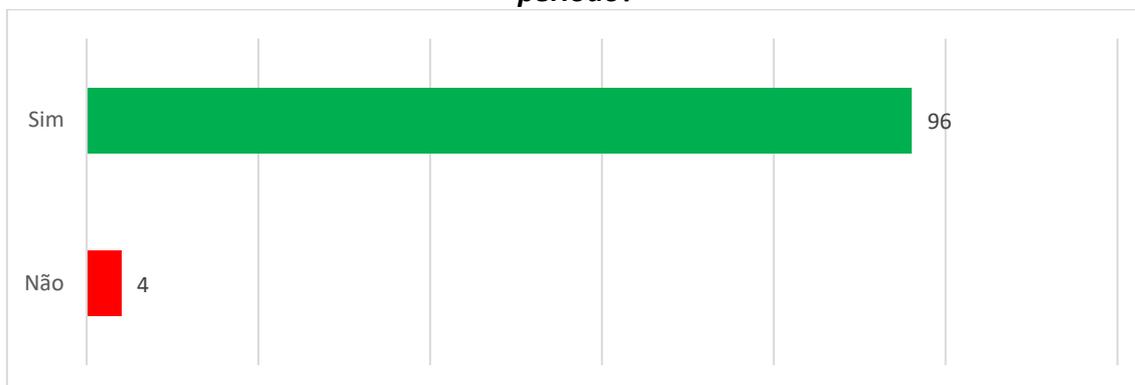
nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- 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, o art. 5º da Lei 13.460/2017 e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

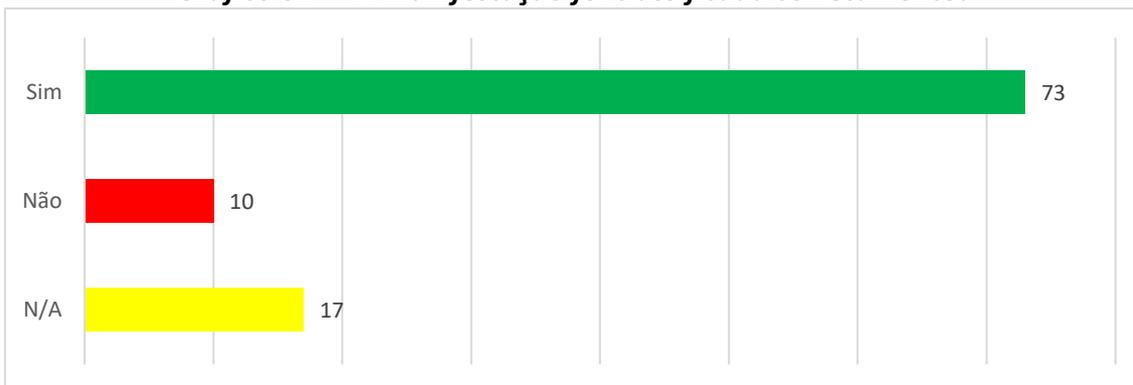
Gráfico 01 — A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 96 das 100 manifestações no prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02 — A manifestação foi classificada corretamente?

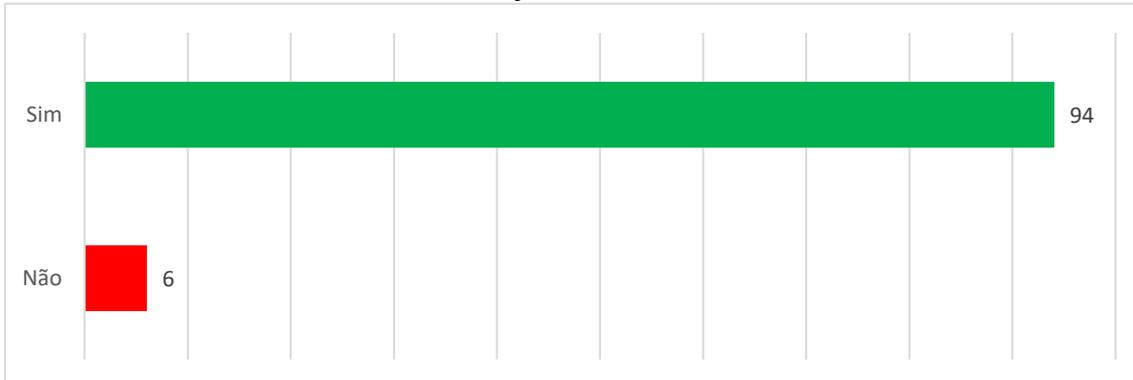


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 83 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 73 foram classificadas corretamente contra 10 manifestações classificadas incorretamente.

Relativo as demais 17 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.

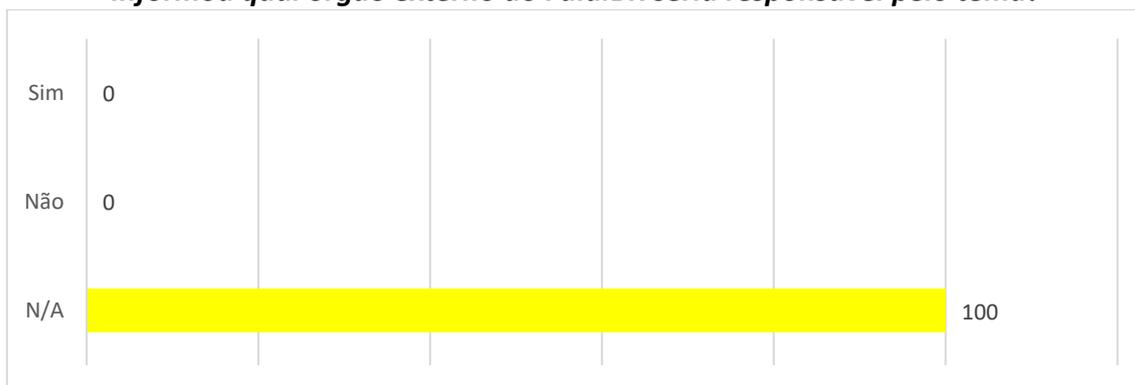
Gráfico 03 — As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 6 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Em todos os casos, a UA reproduziu na íntegra a resposta da unidade respondente, que muitas vezes continha divagações, menções descorteses ao manifestante ou tratavam de assuntos alheios ao tema central da manifestação.

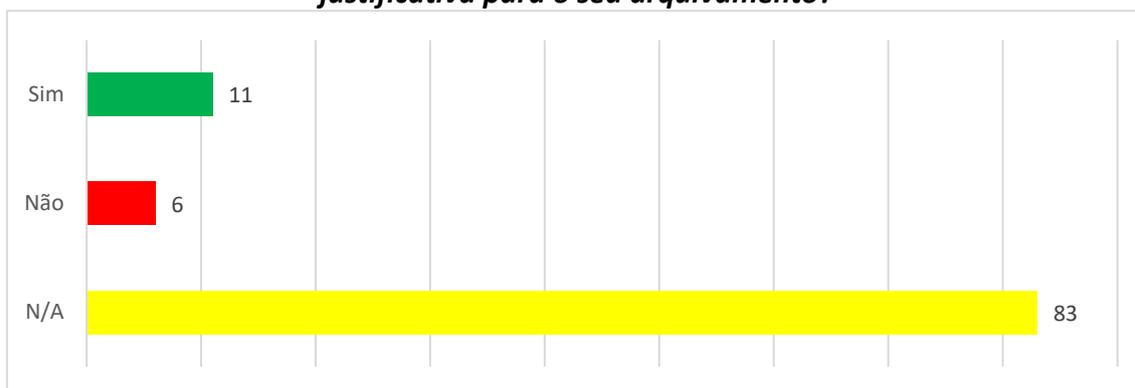
Gráfico 04 — A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que todas as manifestações tratavam de demanda de competência da UA.

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, 11 das 17 manifestações apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As 6 restantes não foram encaminhadas para áreas de apuração, e sim diretamente para os superiores hierárquicos dos denunciados. As demais 83 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

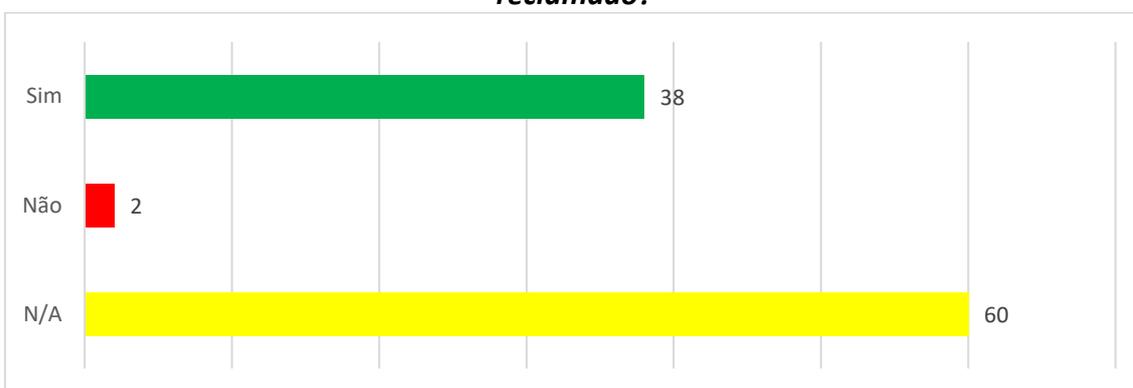
Gráfico 06 — A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 15 denúncias analisadas, verifica-se que 8 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As 7 restantes não foram encaminhadas para áreas de apuração, e sim diretamente para os superiores hierárquicos dos denunciados. As demais 85 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia identificada.

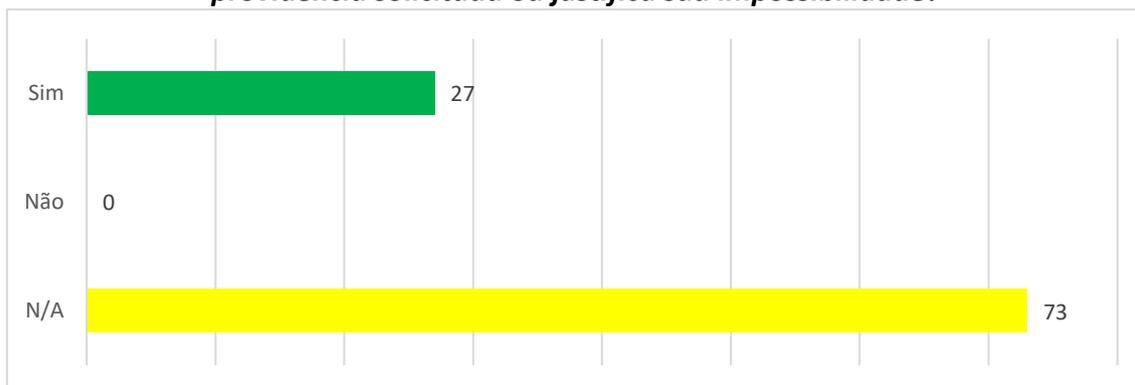
Gráfico 07 — A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 38 das 40 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha esclarecimentos devidos para os fatos relatados pelo manifestante. As demais 60 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

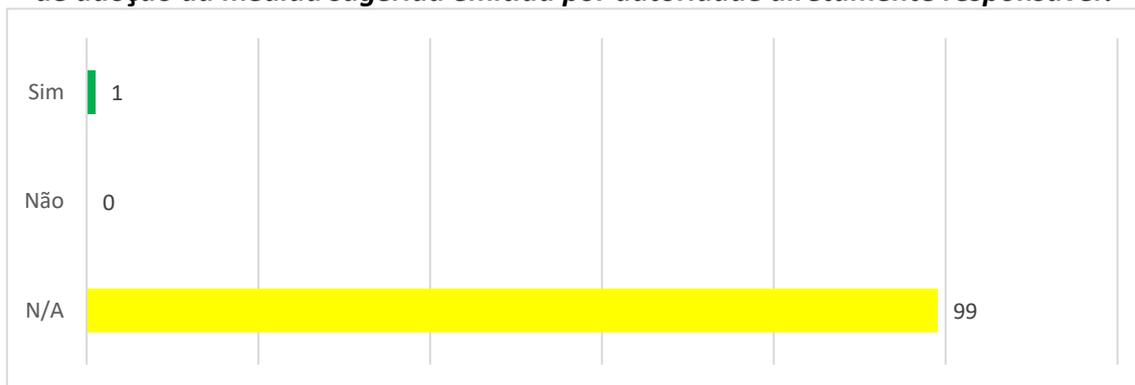
Gráfico 08 — A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, todas receberam respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 73 manifestações não se enquadram como solicitação.

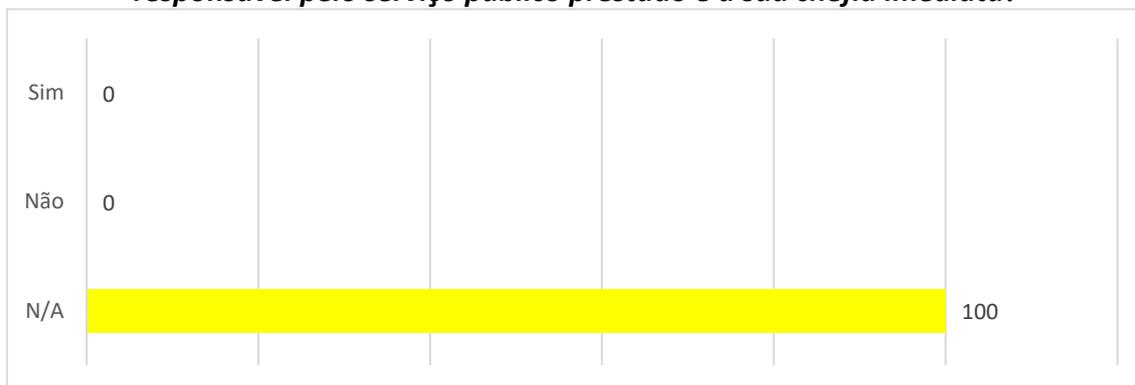
Gráfico 09 — A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

A única sugestão analisada continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 99 manifestações não se enquadram como solicitação.

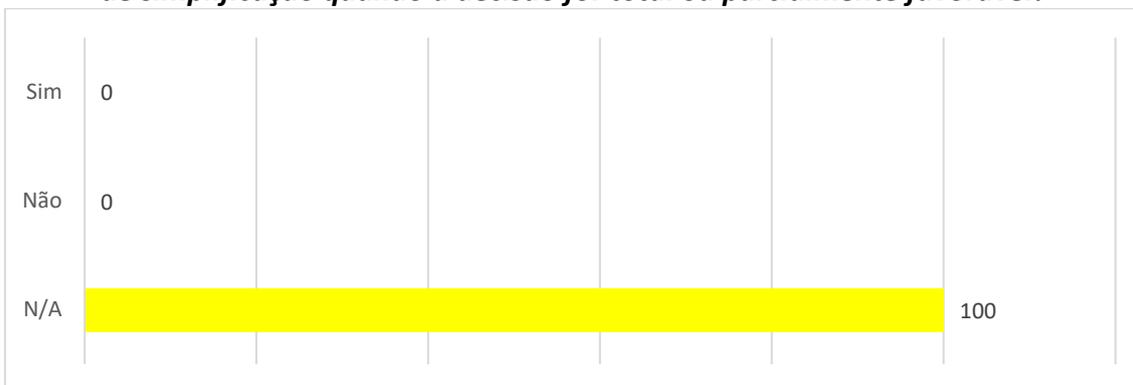
Gráfico 10 — A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 100 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Elogio.

Gráfico 11 — A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



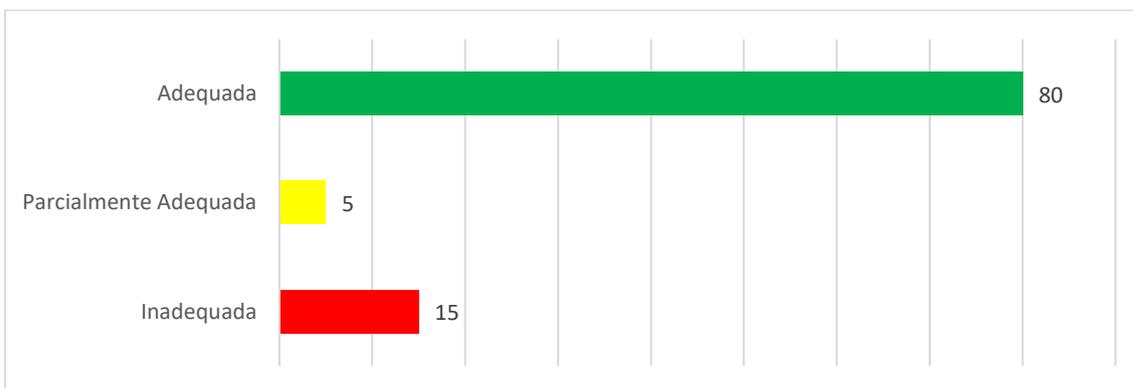
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 100 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

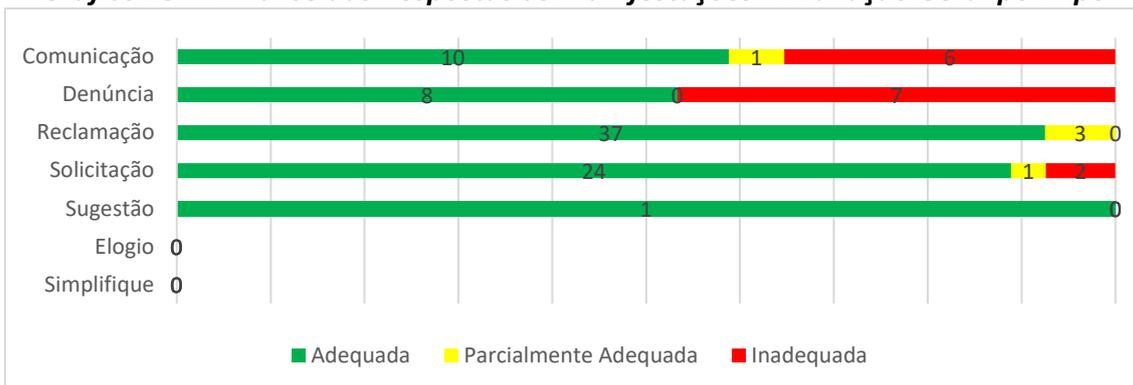
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 80 foram consideradas adequadas, 5 parcialmente adequadas e 15 inadequadas.

Gráfico 12 — Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13 — Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 5 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 comunicação, 3 reclamações e 1 solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Dentre essas 15 manifestações inadequadas, observa-se: 6 comunicações, 7 denúncias, e 2 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, especificamente relativo ao encaminhamento da demanda à área de apuração competente, quanto à classificação das manifestações e quanto à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. 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.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Diante do relatório preliminar entregue à UFPA no dia 04 de março de 2023, a UA enviou sua manifestação por meio do Ofício GR/UFPA nº 204/2024, do dia 26 de março de 2024 (incluído no Processo SUPER 00213.100107/2023-56). Como anexo ao ofício, a Universidade esclarece alguns pontos tratados no relatório preliminar e detalha um plano de ação (Apêndice D) para saná-los. Além disso, um dos achados foi modificado no relatório final em relação ao que estava contido inicialmente no relatório preliminar:

- a) Inadequação do espaço físico da Ouvidoria;

Justificativa: Alterações na sala de atendimento presencial.

Figura 03 – Visão da sala de atendimento privativo ao usuário pela sala da equipe da Ouvidoria



Figura 04 – Sala de atendimento privativo ao usuário (visão interna)



Análise da equipe: Observando as imagens anexadas à manifestação da UA, em comparação à visita técnica realizada ao local em 2023, a justificativa da UA foi acatada e um dos pontos do achado foi retirado. O achado em relação à janela com visão externa e sem cortinas ainda permanece.

Segundo a manifestação da unidade, os demais achados que foram elencados no relatório final já estão sendo ou serão atendidos, segundo plano de ação informado (Apêndice D).

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

ATIVIDADE	AÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO	STATUS
I. Retificar fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, garantindo pseudonimização e encaminhamento para a área de apuração competente, conforme decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021	1) Pseudonimização do teor e dos anexos das denúncias e comunicações para o envio à unidade de apuração competente.	-	Iniciado (contínuo)
	2) Encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades cometidas por servidores à CPPAD ¹ .	-	Iniciado (contínuo)
II. Atualizar os normativos internos da unidade de Ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 1.181/2020, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 581/2021	Reformulação do regimento interno ² acordo com a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria 1.181/2020 – CGU.	2/2025	Em andamento
III. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021	Desenvolvimento de ações de ouvidoria ativa: inícios das visitas aos campi da UFPA por ordem de prioridade na análise da Ouvidoria Salinópolis, Castanhal e Abaetetuba.	2/2025	Não iniciado
	Adequação do processo de tratamento de manifestações de acordo com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Nº 10.153/2019 e a Portaria Nº 581/2021 - CGU: Procedimentos Operacionais Padronizados e Fluxogramas das manifestações de Ouvidoria. ³ Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).	06/2024	Em andamento
	Melhor divulgação dos boletins informativos da Ouvidoria ⁴ .	-	Iniciado (contínuo)
	Política de Enfrentamento à Discriminação, Assédios e outras Formas de Violência no âmbito da Universidade Federal do Pará ⁵ Da qual a Ouvidoria faz parte.	-	Iniciado (contínuo)
	Campanha do Elogio ⁶ .	-	Concluído

	Elogio no Fala.BR destinado a servidor: Registro no Assentamento Funcional do Digital – AFD do Servidor ⁷ .	-	Concluído
	Encaminhamento das recomendações da Ouvidoria às unidades demandadas no Fala.BR ⁸ .	-	Iniciado (contínuo)
	Melhor divulgação da Cartilha elaborada pela Ouvidoria intitulada “Cartilha Informativa Sobre Denúncia” ⁹ .	-	Iniciado (contínuo)
	Reformulação da página da Ouvidoria na Web em 2022 ¹⁰ .	-	Iniciado (contínuo)
	Divulgação da nova página da Ouvidoria em 2022 nas redes sociais oficiais das Universidade: Portal da UFPA, Instagram, Facebook e Twitter ¹¹ .	-	Concluído
IV. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à classificação das manifestações e elaboração das respostas conclusivas e objetivas	1) Classificação das manifestações: realizar a adequação da tipologia e do assunto, quando cabível.	-	Iniciado (contínuo)
	2) Elaboração das respostas conclusivas com clareza e objetividade das respostas.	-	Iniciado (contínuo)
V. Adequar o espaço físico provendo privacidade ao manifestante	Sala de atendimento privativo ao usuário: janela de vidro na lateral da sala sem cortinas ¹² .	-	Concluído
	Sala de atendimento privativo ao usuário: janela de vidro maior com vista ao lado de fora do prédio.	09/2024	Em andamento

¹ A CPPAD com ciência da Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoal - PROGEP e a devida autorização da Reitoria, necessita urgente de lotação de novos servidores com perfil para atuação na unidade de correição;

² Aguardando aprovação do CONSUN. O CONSUN se reúne ordinariamente somente em janeiro e dezembro de cada ano;

³ Fluxogramas prontos e POPs em processo de edição e revisão de texto Pró-Reitoria Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PROPLAN para publicação;

⁴ Com a finalidade de divulgar informações sobre as ações e atribuições da Ouvidoria da UFPA e demais notícias sobre o acesso à informação e registro de manifestações que se encontram publicados na página da Ouvidoria <https://ouvidoria.ufpa.br/sobre-a-ouvidoria/boletins>;

⁵ Link sobre a campanha Política de Enfrentamento à Discriminação, Assédios e outras Formas de Violência no âmbito da Universidade Federal do Pará: <https://ufpa.br/campanha-respeito-na-ufpa-e-em-todo-lugar/>;

⁶ Na semana alusiva ao dia do (a) professor (a), a Ouvidoria lançou campanha via e-mail institucional, com o intuito de que os discentes pudessem registrar elogios aos docentes. Recebemos via Plataforma Fala.BR cerca de 18 elogios;

⁷ Com o desdobramento da campanha “Eu valorizo meu/minha professor(a)!”; a Ouvidoria reuniu com a Pró-Reitoria de Desenvolvimento e Gestão de Pessoal – PROGEP e propôs que os elogios cadastrados na Plataforma Fala.BR destinados a servidores docentes e técnicos-administrativos fossem registrados no Assentamento Funcional Digital – AFD do servidor. A proposta foi aceita e implementada ([comunicado nº 509 da PROGEP](#));

⁸ No ano de 2023, a Ouvidoria passou a formalizar recomendações às unidades mais demandadas no Fala.BR, com a finalidade de atender as demandas recorrentes registradas pelos usuários.);

⁹ Se encontra publicada na página da Ouvidoria e pode ser acessada no link: <https://ouvidoria.ufpa.br/guias-e-manuais>;

¹⁰ Em 2022 a página da Ouvidoria da UFPA atualizou, que antes não era interativa, e

agora os usuário podem encontrar mais informações e esclarecimentos sobre as atribuições da unidade, o passo a passo para registrar uma manifestação no Fala.BR, resposta a perguntas frequentes, guias e manuais, relatórios, painéis da CGU, entre outros conteúdos. Link para acessar a página: ouvidoria.ufpa.br;

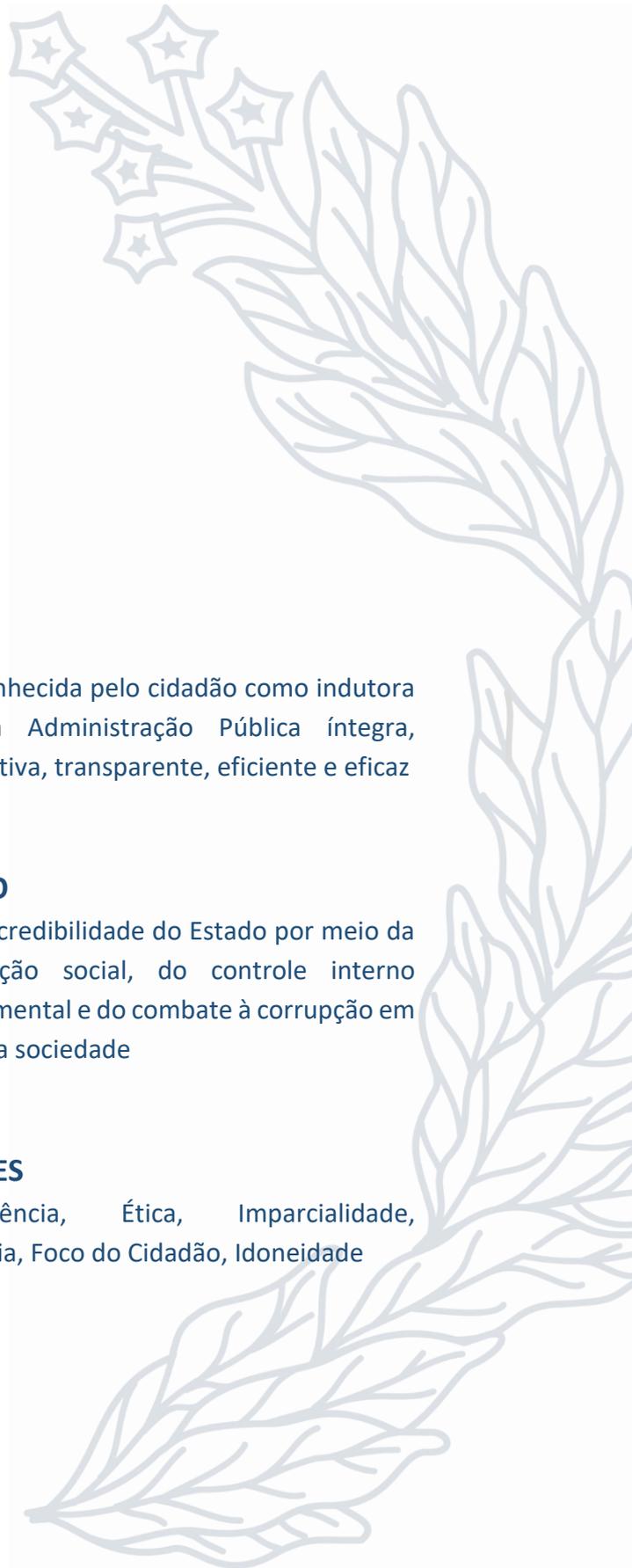
¹¹ Links da divulgação: <https://portal.ufpa.br/index.php/ultimas-noticias/14103-conheca-os-servicos-e-a-estrutura-da-ouvidoria-da-ufpa>;

<https://www.instagram.com/p/ClrgsQVJsPq/?igshid=YmMvMTA2M2Y=:>;

https://twitter.com/UFPA_Oficial/status/1598786583800516650?t=xFDtN6H9mBp1FiZqRRe7SQ&s=19;

<https://www.facebook.com/100064436002625/posts/pfbid0VM88ZqTPvrvrbkRkeSCo9FoyvSUOfxPDT35HRdALp6Ch7GmrcAyZEU2sxdk8Qnml/?d=n>;

¹² Aguardando conserto da infiltração do teto para a colocação das cortinas.



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