

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal Rural da Amazônia

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)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/PA)
Marcelo Morais de Paula

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PA)
Wanaia Tomé de Nazaré Almeida

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia.

Município: Belém – PA.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia - UFRA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: junho de 2020 a maio de 2021.

Data de execução: setembro de 2021 a setembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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


Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes;
- b) Ausência de normatização acerca dos fluxos de trabalho padronizados pela Unidade Avaliada;
- c) Desatualização do sítio eletrônico;
- d) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- e) Descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor;
- f) Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais;
- g) Exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações referentes às manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia, as seguintes providências:

- I–Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II–Normatizar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III–Atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade;
- IV–Promover o adequado preenchimento do campo assunto, a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e a classificação adequada das manifestações recebidas (tipo de manifestação) a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- V–Realizar tratativas junto à administração da UFRA de forma a adequar a força de trabalho da Ouvidoria,

A vertical bar on the left side of the page with a gradient from dark blue at the top to yellow at the bottom.

viabilizando a realização de todas as atividades de competência do Ouvidor;
VI–Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências legais;
VII–Utilização do módulo de tramitação do Fala.BR.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUN	Conselho Universitário
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
E Sic	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
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
OGU	Ouvidoria Geral da União
PROFOCO	Programa de Formação Continuada
QA	Questionário de Avaliação
SFC	Secretaria Federal de Controle
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFRA	Universidade Federal Rural da Amazônia

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Inadequação do Regimento Interno aos normativos vigentes.....	10
2.Ausência de normatização de fluxos de trabalho	11
3.Desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria	12
4.Descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor	13
5.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	13
6.Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais.....	15
7.Exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações referentes às manifestações de ouvidoria	15
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	41

APRESENTAÇÃO

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

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

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando 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.

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período avaliado constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessa forma, foram totalizadas 88 manifestações para análise.

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

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: 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 realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a oitava 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 – UA em análise é a **Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia**, órgão vinculado à Universidade Federal Rural da Amazônia - UFRA e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFRA atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os setores da UFRA, conforme dispõe a Resolução CONSUN nº 40/2010.

Cabe destacar que a UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC, e que a Ouvidora é a autoridade de monitoramento da LAI, dentro do órgão.

A equipe é formada pela Ouvidora e mais um servidor do cargo de assistente em administração. Ressalta-se que ambos concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFRA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFRA são 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 Rural da Amazônia.

1. Inadequação do Regimento Interno aos normativos vigentes

O único normativo afeito a UA é a Resolução CONSUN nº 40, aprovada em 2010, e que estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria. Desde então, o normativo não passou por qualquer atualização.

Tendo em vista que os normativos que atualmente regem a atividade de Ouvidoria na administração pública federal entraram em vigor a partir de 2017, quais

sejam a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021, o Regimento Interno da UA não está em consonância com os referidos normativos.

A Resolução CONSUN nº 40/2010 é silente em relação aos prazos para resposta de manifestação e acerca dos procedimentos de tratamento delas. Outrossim, o art. 20 da resolução em comento assegura ao CONSUN e ao Reitor o acesso a informações sobre processos específicos, desde que solicitado por escrito, o que contraria a previsão do art. 6º II, da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

(...)

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Ademais verificou-se que o Regimento Interno da Ouvidoria prevê no art. 6º os critérios para o exercício do cargo de Ouvidor, quais sejam, servidor *“que tenha pelo menos cinco anos de efetivo exercício na UFRA e não tenha parentes até o terceiro grau exercendo cargo administrativo na gestão”*.

Contudo, tais critérios não refletem a exigência da Portaria CGU nº 1.181/2020, que trata sobre os critérios 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, da qual a UFRA é integrante.

Registre-se que a citada portaria exige que o indicado a titular da unidade setorial do SisOuv atenda, no mínimo, a um dos seguintes critérios:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle

Destaque-se que os pontos mencionados acima não exaurem a necessidade de rever o Regimento Interno na sua integralidade, de forma a torná-lo completamente adequado aos normativos vigentes.

2. Ausência de normatização de fluxos de trabalho

A Resolução CONSUN nº 40/2010, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na UFRA, é silente em relação aos prazos e procedimentos para tratamento das manifestações.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, foi identificado no site da UA que existem fluxos de trabalho e procedimentos internos definidos, todavia, não constam em nenhum normativo. A sistemática de tratamento das manifestações contempla uma sequência de passos comum aos diversos tipos de manifestação, diferindo apenas nos passos finais, para elogio e denúncia.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância, mas não é suficiente, sendo necessário normatizar e divulgar no âmbito da UFRA. Essa ação trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento 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, uma vez que por meio dessa ação será possível, em especial:

- a) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFRA durante o processo; e
- b) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Ressalte-se que tal normatização deve ser feita através de Resolução, aprovada pelo CONSUN, garantindo-se a vinculação das demais áreas da UFRA, aos prazos e procedimentos estabelecidos.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

3.Desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Embora a unidade tenha informado em reunião de alinhamento que estava em processo de reformulação do sítio eletrônico da UA, foi identificada a necessidade de inclusão do seguinte item, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) inclusão de item no qual conste a descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da UFRA, em linguagem cidadã, bem como os temas recorrentes, com a indicação do link onde tais informações poderão ser acessadas diretamente pelo usuário no site da UFRA, caso estejam em transparência ativa. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis, facilitar o acesso dele às informações que já estão disponibilizadas no site do órgão e tentar reduzir as demandas, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações; e
- b) inclusão de link de acesso ao Painel *Resolveu?*, para viabilizar o acesso ao cidadão das principais informações acerca do desempenho da UA.

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Portaria CGU nº 581/2021 (art. 71).

Necessário ainda atualizar o link² para acesso ao Relatório de Gestão 2021, pois ao clicar sobre ele aparece a mensagem “500 Internal Server Error”.

4.Descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor

No período analisado a UA não desenvolveu ações que divulgasse e promovesse as atividades da Ouvidoria dentro da UFRA. Ressalte-se que a UA atende todos os *campi* da UFRA, e por estar situada no campus Belém, para divulgar suas competências e estimular o usuário a se manifestar através desse canal, necessita divulgá-lo nos demais *campi*. Da mesma forma nenhuma ação de ouvidoria ativa foi realizada.

A Ouvidora não desenvolve adequadamente ações de monitoramento e melhoria dos serviços que são demandados com mais frequência pelos usuários, bem como não acompanha formalmente a implementação dos compromissos de melhoria de serviços firmados a partir de manifestação dos cidadãos.

Não há definição de servidor específico para tratamento de denúncias e, em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que “*a composição atual da força de trabalho não é adequada para o cumprimento das atribuições de Ouvidoria*” e que estaria em processo para inclusão de um servidor e um estagiário na unidade.

Em que pese a UA tenha apresentado uma boa gestão de processos, com 100% das demandas respondidas dentro do prazo, a composição da força de trabalho atual não está adequada às competências da Ouvidoria, uma vez que além da Ouvidora, há apenas uma servidora atuando na UA, o que inviabiliza a titular da unidade de cumprir as competências atualmente exigidas.

Registre-se que a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe, no art. 7º, que são atividades de ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; entre outras.

Com o aumento do quantitativo de servidores na UA, a Ouvidora terá maior disponibilidade de desenvolver as ações de gestão, divulgação e acompanhamento dos serviços prestados, podendo reduzir sua participação no atendimento direto às manifestações e dar cumprimento às demais competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

5.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foram analisadas 88 manifestações. Tais manifestações consistiam em todas as manifestações

²<https://ouvidoria.ufra.edu.br/var/www/clients/client25/web25/web/attachments/article/0/RELAT%C3%93RIO%20UFRA%202021..%20atualizado.pdf>

cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período objeto do trabalho constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (88 manifestações).

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho bom acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando as manifestações examinadas. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Em 32% das manifestações analisadas, o campo Assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: ou o campo não foi preenchido, ou não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que 5 das 63 manifestações com respostas enviadas ao manifestante (excluídas aqui as 25 comunicações) não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável. Dessas 5 manifestações, 2 eram reclamações e 3 eram solicitações.

Como exemplo, no NUP 23546.XXXXXX/2021-XX o cidadão informa que não está conseguindo se inscrever no processo seletivo SISU 2021, pois o site da UFRA apresenta mensagem de erro. Em resposta, a UA se limita a informar que:

As informações referentes ao Processo Seletivo estão disponibilizadas no link: https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2829&Itemid=565

Em caso de dúvidas ou dificuldades com o sistema, por favor entrar em contato com a PROEN: proen@ufra.edu.br

Nesse tocante, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018 e à Portaria CGU n.º 581/2021, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário.

Já na solicitação, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à sua demanda ou os motivos da impossibilidade de atendê-la.

Observou-se, ainda, que dentre as vinte e duas reclamações analisadas, dez delas eram, na verdade, solicitação, porém não foram reclassificadas pela UA. A não reclassificação dessas manifestações, além de distorcer os dados estatísticos da ouvidoria, impede que essas manifestações tenham o tratamento mais adequado.

6. Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais

O conteúdo do Relatório de Gestão está descrito no art. 52 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Em que pese a UA tenha publicado em seu site o Relatório Anual de Gestão dos anos de 2017 a 2022 (1º semestre), verificou-se a ausência de análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como a menção a ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (III e VI do §1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021).

Tais informações devem ser incluídas no texto os relatórios a serem elaborados para os exercícios seguintes para dar cumprimento à exigência legal e apontar as ações que serão adotadas pela UA para enfrentar as dificuldades na gestão de processos.

7. Exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações referentes às manifestações de ouvidoria

Consoante Questionário de Avaliação, a UA utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, especificamente o módulo de Sistema de Informação Gerencial (SIG), para tramitar as demandas de ouvidoria internamente pelos setores responsáveis pela formulação da resposta.

Para garantir a preservação da identidade dos denunciante, a UA utiliza a classificação “restrito” aos processos no SIPAC que envolvem denúncia. Desta forma, somente tem acesso a eles a chefia dos setores com competência para apuração de denúncias. Outrossim, também é utilizado tarjamento nos documentos, em trechos que fazem referência a informação pessoal do denunciante.

Assim, para solicitação de subsídios para os setores da UFRA, a UA entende que está garantida a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes.

Apesar da UA adotar tais procedimentos, a extração de informações do Fala.BR relativa as manifestações, em especial, as denúncias, e a posterior inserção no SIPAC fragiliza a segurança dos dados e prejudica a rastreabilidade de acesso, estando em desacordo com o art. 19, §1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Embora não seja obrigatório que as unidades setoriais de ouvidoria do SisOuv utilizem o modulo de triagem e tratamento do Fala.BR, para encaminhamento interno das manifestações entre os setores do órgão, com vistas a garantir a segurança da informação e a rastreabilidade do acesso, é recomendável que a UA não utilize o SIPAC, concentrando no próprio Fala.BR todos os procedimentos relativos à tramitação das informações.

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 Rural da Amazônia:

- I. Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II. Normatizar através de resolução, aprovada pelo CONSUN, fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências, prazos e o papel de cada ator no processo;
- III. Realizar tratativas junto à administração da UFRA de forma a adequar a força de trabalho da Ouvidoria, viabilizando a realização de todas as atividades de competência do Ouvidor;
- IV. Promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- V. Divulgar no sítio eletrônico informações acerca das atividades executadas pela unidade, suas competências, além da enumeração dos temas recorrentes, com a indicação do link onde tais informações poderão ser acessadas diretamente pelo usuário no site da UFRA, caso estejam em transparência ativa;
- VI. Adequar o texto do Relatório Anual de Gestão às exigências previstas no art.52 §1º da Portaria nº 581/2021;
- VII. Utilização do módulo de tramitação do Fala.BR.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, em que pese o número de

servidores seja exíguo. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de resolatividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aumento das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro do órgão, em especial perante os campi do interior, ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade e instituição do fluxo de tratamento e resposta às manifestações. Acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

Neste sentido, após a apresentação do relatório preliminar e realização da reunião de busca conjunta de soluções, a UA se manifestou apresentando plano de ação, o qual consta no apêndice C.

As ações apresentadas, de modo geral, estão de acordo com o que foi definido em reunião de busca conjunta de soluções. Contudo, cabe o registro que a “criação de Ouvidoria Virtual” e o “acompanhamento das manifestações” não enfrentam adequadamente o achado relativo ao descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor, devendo ser avaliado pela UA a necessidade de implementá-las.

Ressalte-se que, na ação “elaboração do Relatório de Gestão”, a UA deve ter atenção quanto a adequação do documento à Portaria CGU nº 581/2021, em especial, ao art. 52.

Registre-se por fim que o cumprimento das ações propostas será, posteriormente, monitorado, pois acredita-se que irão contribuir para o fortalecimento institucional da ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão da administração indireta
Data de criação	24/11/2010
E-mail	ufraouvidoria@gmail.com
Página na Internet	ouvidoria.ufra.edu.br
Canal de atendimento	Fala.BR, e-mail, telefone e presencial.
Endereço	Avenida Tancredo Neves, nº2501 Bairro Terra Firme CEP 66077-830 Belém/PA
Telefone	(91) 99142 3383
Ouvidor	Raquel Ribeiro
	raquel.ribeiro@ufra.edu.br
	servidora efetiva do órgão
	experiência de até 1 ano em ouvidoria nomeado no cargo em 10/03/2022

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Universidade Federal Rural da Amazônia, a Unidade Avaliada – UA integra o conjunto de órgãos suplementares do órgão, vinculada diretamente ao Reitor, o gestor máximo da UFRA.

De modo geral, a UA exerce o papel mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Universidade Federal Rural da Amazônia. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas pela Resolução CONSUN nº 40, art. 3º:

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes quando devidamente apresentadas, as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas pela comunidade;

II - receber, avaliar e encaminhar à comunidade as respostas às manifestações que lhe forem enviadas pelos dirigentes;

III - propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e de funcionamento institucional;

IV – propor aos órgãos administrativos a edição, a alteração e/ou revogação de atos normativos internos, visando ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo institucional;

V – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI – encaminhar relatório anual de suas atividades ao CONSUN para aprovação.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; embora tal competência não esteja regulamentada internamente.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFRA, especificamente na página da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da Resolução CONSUN nº 40, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na instituição. Contudo, a referida página enumera todas as normativas federais existentes sobre a Ouvidoria (resolução, leis, instruções normativas, decretos, portarias, orientações), com os respectivos links de acesso a elas.

Na Resolução CONSUN nº 40, não estão definidos prazos de resposta das manifestações de ouvidoria e é silente acerca do procedimento de tratamento das manifestações, apenas mencionando no art. 19 a obrigação da Ouvidoria manter as ocorrências recebidas documentadas, em ordem cronológica e os itens que deve constar no registro:

Art. 19. Todas as ocorrências recebidas pela Ouvidoria devem ser documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I - data do recebimento da demanda;

II - data da resposta;

III - nome do demandante;

IV - endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V - forma de contacto mantido: pessoal, por telefone, carta, e-mail, fax;

VI - proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII - tipo de ocorrência: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII - unidade envolvida;

IX - situação apresentada; e

X - resposta.

Importante ressaltar que o art. 20 da resolução em comento assegura ao CONSUN e ao Reitor o acesso a informações sobre processos específicos, desde que solicitado por escrito, contudo, não está definido a quais processo se estende tal garantia.

A previsão é dissonante do definido no Decreto nº 10.890/2021, que garante a proteção ao denunciante de ilícitos e irregularidade praticados contra a administração pública federal, através do sigilo de sua identidade e dados de identificação.

Consoante informando no Questionário de Avaliação, o normativo em questão está em processo de atualização, para adequá-lo aos normativos vigentes, mas ainda sem previsão de submissão ao Conselho Universitário, para aprovação.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no site da Ouvidoria, a equipe é composta pela Ouvidora e mais um servidor do cargo de assistente em administração.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho não está adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, entretanto, conforme consta no questionário, está em trâmite processo de seleção de um estagiário de graduação em Direito, bem como de um servidor, para atuação na Ouvidoria.

Ressalta-se que devido ao reduzido quadro de servidores, não há servidor específico para tratamento de denúncias. E nem definição de metas de trabalho.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente uma ampla sala no térreo do bloco de sala de aulas, localizado logo na entrada da UFRA, próximo ao acesso ao transporte público. A sala foi dividida por divisória meia parede em 3 ambientes; recepção, sala de atendimento e sala da Ouvidora, o que não garante isolamento acústico ao ambiente. Embora o prédio tenha rampa na entrada, com fim de facilitar o acesso para pessoas com mobilidade reduzida, não está totalmente adaptado, pois a calçada é desnivelada.

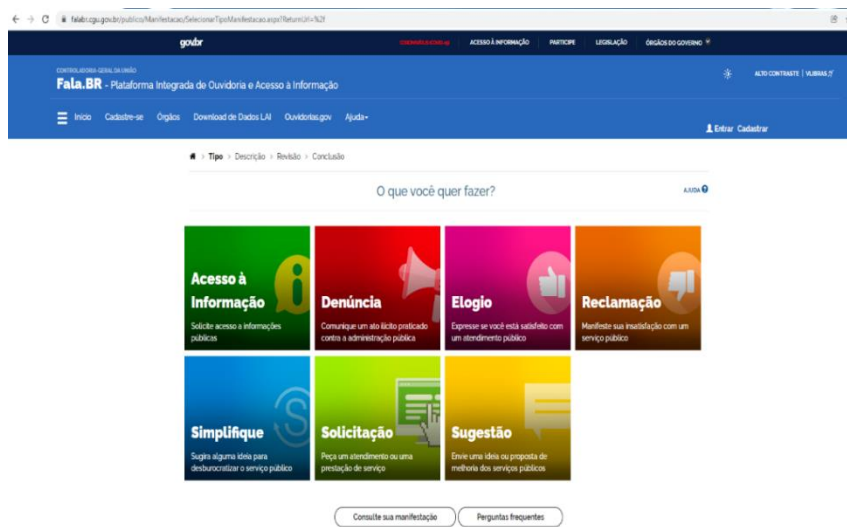
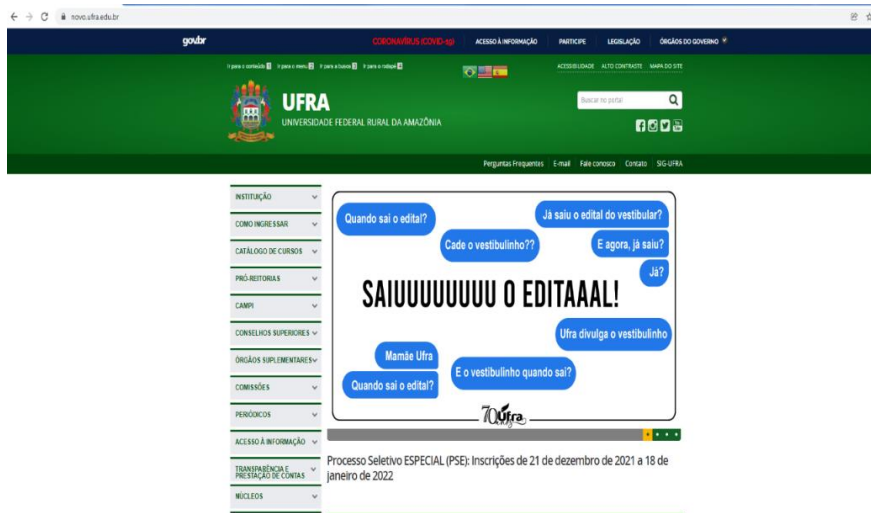
Foi informado no questionário que está planejada reunião com a Prefeitura da UFRA a fim de verificar a possibilidade de adequação do espaço da Ouvidoria, no período 2022/2023, a fim de torná-la completamente adequada para atendimento e acessível.

A.5 Canais de Atendimento

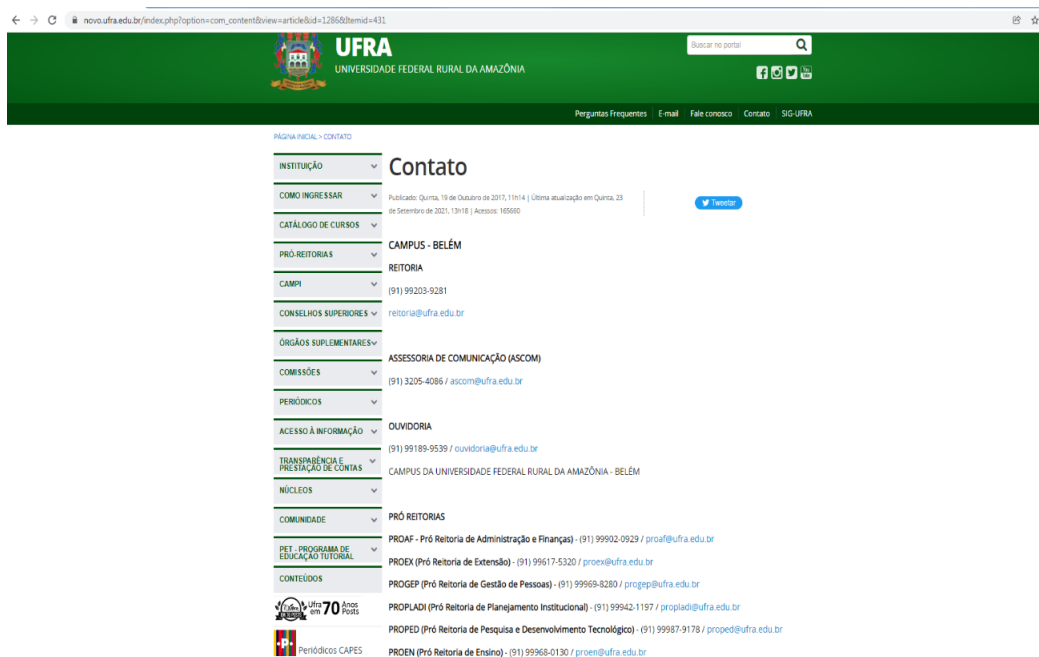
Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

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

Na página inicial da UFRA há um menu “Fale Conosco” que, quando clicado, direciona para a página da Plataforma Fala.BR.



Além desta forma de atendimento, é possível que o usuário entre em contato direto com a Reitoria, ASCOM e todas as Pro Reitorias através do e-mail divulgado no menu “Contato”, que também está disponível da página principal da instituição.



Em relação às demandas de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR, após o recebimento, a Ouvidoria avalia a manifestação e insere no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), especificamente no módulo de Sistema de Informação Gerencial (SIG), para tramitar internamente pelos setores responsáveis pela formulação da resposta. Posteriormente, a Ouvidoria providencia o encaminhamento ao manifestante da resposta enviada pela unidade respondente.

Em relação especificamente ao atendimento presencial, este ocorre na sala da Ouvidoria, que está localizada no pavilhão de salas de aula da UFRA, no campus Belém, próximo ao portão de entrada principal do campus; a sala da Ouvidoria está devidamente identificada, sendo de fácil acesso ao público interno e externo. Os atendimentos nele ocorrem de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Já o atendimento telefônico ocorre nos mesmos dias e horários.

Ademais, a ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whasapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria. Contudo, planeja utilizar em breve, exceto para recebimento de denúncias.

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio da própria entidade e sua Intranet. Consoante informado no Questionário de Avaliação, também são realizadas reuniões com os gestores da UFRA a fim de promover as ações de Ouvidoria na universidade.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas na Plataforma Fala.BR, e após isso seguem o fluxo interno padrão. Para casos de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outros setores da UFRA, não existe fluxo formalizado para encaminhamento delas à Ouvidoria, contudo elas são efetivamente encaminhadas para a UA.

A.6 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. Na página principal da UFRA embora não conste o banner do sistema, há o menu “Fale Conosco” que encaminha o usuário à Plataforma Fala.BR, conforme já demonstrado no item anterior. Na página da UA (<https://ouvidoria.ufra.edu.br/>), está localizado em destaque o banner do Fala.BR e ao clicar em cima dele o usuário é encaminhado ao sistema.

Como sistema coadjuvante, a Ouvidoria utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, contudo, através dele não há recebimento de manifestações de ouvidoria. Tal sistema é utilizado apenas para tramitação interna das manifestações recebidas entre a Ouvidoria e demais unidades da UFRA.

O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente, logo após a análise inicial da manifestação.

Consoante informado no questionário, tanto a Ouvidora quanto a servidora da Ouvidoria têm acesso aos sistemas utilizados; na plataforma Fala.BR com o perfil Gestor

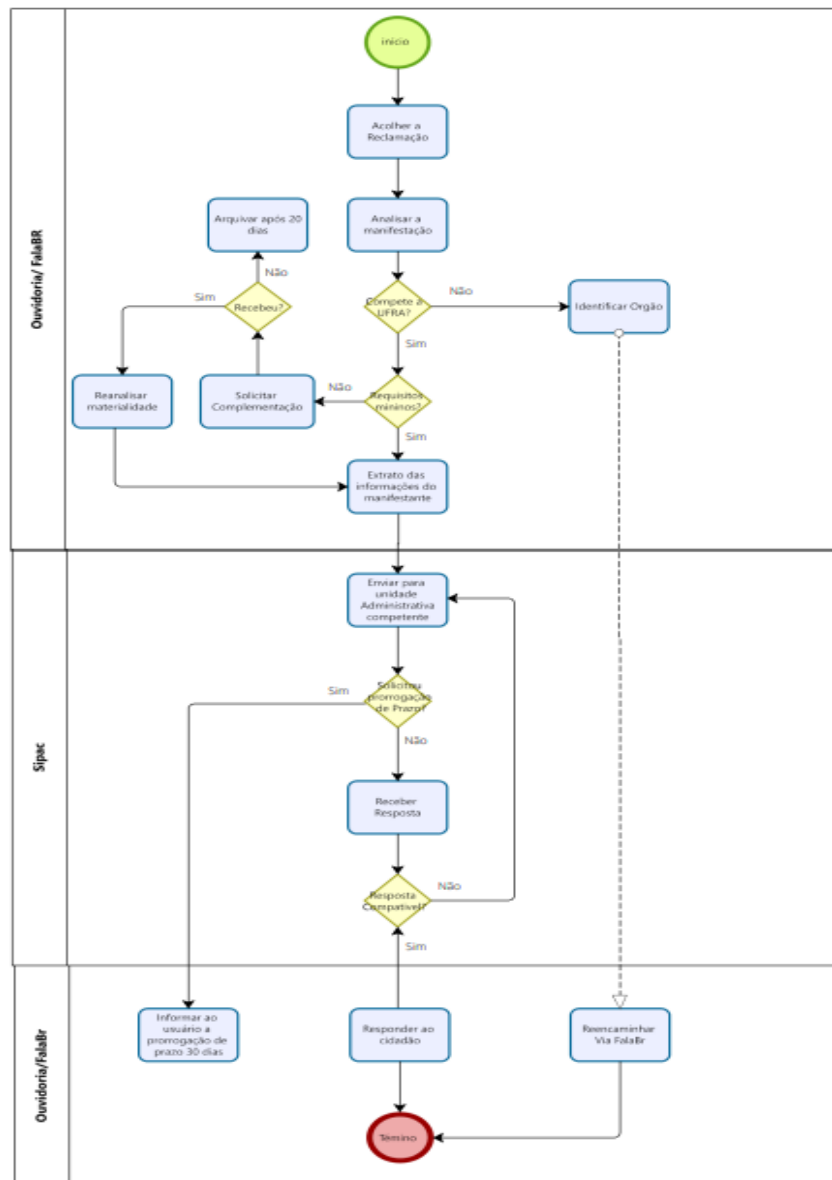
e Respondente e no SIPAC, com o perfil de chefia e técnico administrativo, respectivamente.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.BR e do Painei *Resolveu?*. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para subsidiar a elaboração do relatório de gestão da UFRA.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na UA. Contudo, a Ouvidoria segue um conjunto de ações em forma de fluxograma, utilizado internamente e disponível do site da UA (<https://ouvidoria.ufra.edu.br/attachments/article/16/fluxos%20ouvidoria.pdf>).

Reclamação



Pela análise do fluxograma e informações obtidas no link citado no questionário (https://ouvidoria.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=294), é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência dos passos abaixo é comum as manifestações de ouvidoria interna e aos seguintes tipos de manifestação: reclamação, sugestão, pedido de providencias, e simplifique.

Passo 1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente, encerrando a manifestação;

Passo 2. Identificado que a manifestação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR; caso seja identificado que a manifestação é de competência da UFRA e possui todos os elementos mínimos necessários é considerada apta a manifestação e adotado o próximo passo;

Passo 3. Verificar se o assunto tratado na manifestação já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, existência de demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em apuração pela área técnica;

Passo 4. Realizar a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos, antes de encaminhar para unidade administrativa responsável pela demanda. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;

Passo 5. Identificar a unidade administrativa para qual compete, e encaminhar a manifestação;

Passo 6. Receber e analisar resposta da unidade demandada. Se não for compatível devolve para a unidade administrativa responder novamente, sendo compatível, adota o passo seguinte;

Passo 7. Inserir resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR.

Para as manifestações do tipo elogio, o fluxo é igual até o passo 5. A partir daí o elogio é encaminhado ao gestor de serviços ou ao servidor e sua chefia imediata, conforme o caso e para finalizar, adota-se o passo 7.

Já para as denúncias, os passos são:

Passo 1. Identificar se a matéria é de competência da UFRA e, caso não seja:

a. Solicitar consentimento ao denunciante para encaminhar ao órgão responsável com os seus dados pessoais;

b. Caso a autorização não seja dada, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente com a pseudonimização do denunciante, encerrando a manifestação.

Passo 2. Identificado que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR;

Passo 3. Antes de encaminhar à unidade apuratória responsável, deverá ser realizada a retirada dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto no texto da manifestação, quanto nos anexos;

Passo 4. Verificar se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que se encontra em apuração pela área técnica;

Passo 5. Identificar a unidade apuratória para qual compete, e encaminhar a manifestação;

Passo 6. Receber e analisar resposta da unidade demandada;

Passo 7. Inserir resposta conclusiva na plataforma Fala.BR no prazo de 30 dias

Passo 8. Receber resposta sobre a conclusão do processo administrativo, com o número do protocolo SIPAC, concernente a denúncia, para inserção na plataforma Fala.BR.

Para manifestações recebidas através de atendimento presencial, carta ou e-mail, o fluxo é similar ao anterior, havendo apenas a inserção dela no sistema, antes de iniciado os demais encaminhamentos.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA consulta somente os dados do Painel *Resolveu?*, sem utilização deles para fim específico na Ouvidoria, somente para aprimorar o tratamento das manifestações.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado como o principal gargalo existente atualmente na unidade e que prejudica o bom andamento dos trabalhos, o tempo de resposta das unidades administrativas da instituição às manifestações e solicitações de informação encaminhadas para elas.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza a classificação “restrito” aos processos no SIPAC que envolvem denúncia. Desta forma, somente tem acesso a eles a chefia dos setores com competência para

apuração de denúncias. Outrossim, também é utilizado tarjamento nos documentos, em trechos que fazem referência a informação pessoal do denunciante.

Assim, para solicitação de subsídios para os setores da UFRA há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que a identidade seja preservada.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, não há mapeamento realizado pela Ouvidoria acerca dos principais temas objeto das manifestações recebidas. Por ocasião da elaboração do Relatório Anual de Gestão, a Ouvidoria verifica os dados do Painel *Resolveu?*.

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

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. Entretanto, conforme consta no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria não encaminha tal documento para a autoridade máxima da Universidade.

Ainda, nos termos do Art. 15, § único, II da Lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet.

A UFRA publicou Relatório das Atividades da Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2017, 2018 e 1º semestre de 2019. Contudo, em relação aos anos 2017 e 2019, os relatórios estão incompletos, pois são silentes em relação aos dados relativos ao segundo semestre. Outrossim, não contém os itens exigidos no art. 15 da Lei nº 13.460/2017, logo não podem ser considerados Relatórios Anuais de Gestão.

Publicou ainda Relatório Anual de Gestão 2020 e 2021, porém, verificou-se que não contém os itens exigidos no Art. 15, III e IV. Tais documentos estão disponíveis em https://ouvidoria.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=297.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, instituído pelo Decreto nº 8.777/2016 e que tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade, no âmbito da UFRA este ainda não foi elaborado.

Foi instituído em dezembro de 2018 um Comitê Gestor de Infraestrutura de Dados Abertos na UFRA, através da Portaria nº 2943/2018, com o objetivo de orientar as ações de implementação e de promoção da abertura de dados em formato aberto na

UFRA. A Ouvidoria participou do Comitê. A partir disso foi definido que seria criado um grupo de trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos.

Os membros do grupo de trabalho já estão selecionados, contudo ainda não foi emitida a respectiva portaria. O grupo de trabalho será composto por dois servidores da Pro Reitoria de Planejamento, sendo um deles o Pró-reitor, além de dois servidores da Reitoria, sendo um deles o Reitor substituto e um servidor do setor de TI da UFRA.

Como ação de monitoramento que a Ouvidoria passou a realizar recentemente, cita-se o acompanhamento dos processos administrativos instaurados pelas unidades de apuração da UFRA oriundos de denúncias recebidas pela UA. A Ouvidoria solicita que, após a conclusão do processo administrativo, a unidade encaminhe o resultado conclusivo da apuração juntamente com o número do protocolo SIPAC, para inserção na Plataforma Fala.BR.

Entretanto, em casos de demandas recorrentes relacionadas a servidores do próprio órgão e que são objeto de denúncias, comunicações e reclamações, a Ouvidoria não realiza o acompanhamento de como tais questões são tratadas/encaminhadas pelas unidades responsáveis.

No tocante à melhoria dos serviços, a Ouvidoria não acompanha formalmente a implementação dos compromissos de melhoria de serviços firmados a partir de manifestação dos cidadãos.

Contudo, acerca do assunto, a UFRA iniciou o processo de chamada pública para membros do Conselho de Usuários, através de divulgação no site.



Registre-se que, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, após a realização do chamamento público, a UA deve dar prosseguimento aos procedimentos para composição do Conselho de Usuários, adotando as seguintes ações: mobilização e interlocução com conselheiros, desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação e consolidar os dados coletados para publicação.

Por fim, a Ouvidoria ainda não realiza análise de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com o fim de subsidiar a tomada de decisão dos gestores.

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

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

No caso da UA, a atual Ouvidora foi nomeado em 04/03/2022, através da Portaria nº 343/2022 e ainda não atingiu o prazo máximo estabelecido pela Portaria CGU nº 1.181/2020 em seu art. 7º § 4º.

A.12 Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Em consulta ao site da UFRA, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários, foi encontrada na página da Ouvidoria.

A Carta de Serviços foi elaborada em 2018. Chamou a atenção o fato de estar registrado ao final do documento que *“é necessário atualizar as informações aqui contidas”*, contudo, até o momento a carta não foi atualizada. Foi informado no questionário que a referida Carta está em processo de conclusão da atualização e, em breve será publicizada na página oficial da universidade. A Ouvidoria está participando do processo de atualização, conforme Portaria CGU nº 581/2021.

Ainda de acordo com informações do questionário, em maio de 2022, foi atualizada a Carta de Serviços Digitais da UFRA, no Portal Gov.BR, seguindo o documento orientador, que visa nortear a revisão e a padronização da carta de serviços das instituições da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica (EPCT).

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011). A Ouvidora foi designada como

Autoridade de Monitoramento, através da Portaria nº 695/2022. No entanto, o serviço não está regulamentado no âmbito da UFRA.

A.14 Planejamento de Ações de Melhoria

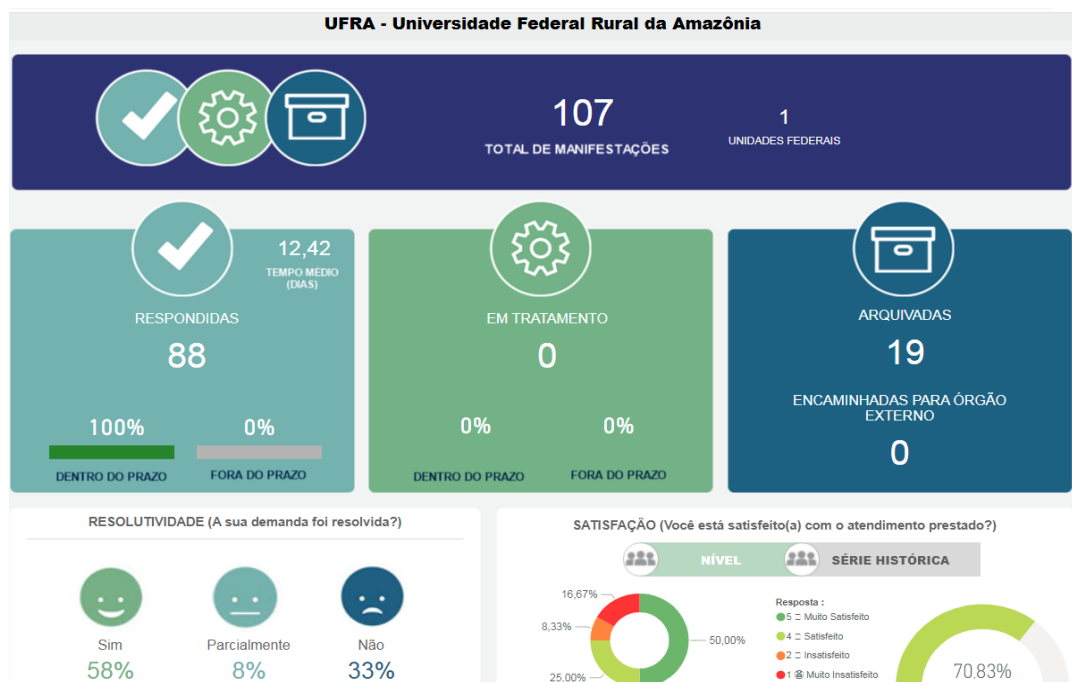
No Questionário de Avaliação foram explicitadas ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- atualização dos normativos internos, especialmente o Regimento Interno da Ouvidoria;
- alinhamento com as unidades apuratórias (Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna), acerca dos fluxos das denúncias, tendo em vista o Plano de Integridade da UFRA;
- mapeamento de processos para o tratamento de manifestações decorrentes de questões internas da UFRA.

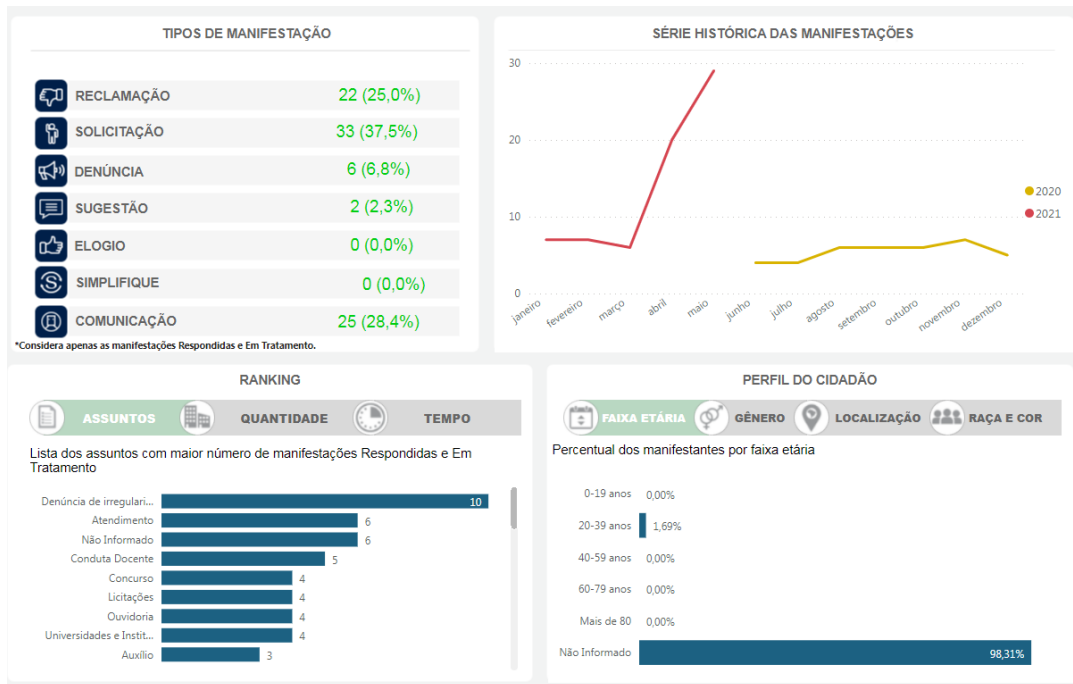
A.15 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela plataforma Fala.BR. A aplicação³ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021.



³ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel *Resolve?*, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria referente ao período elaborado pela UA.

É possível perceber que o nível de satisfação dos usuários é superior a 70%, o que indica a aprovação dos usuários ao serviço prestado pela UA.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

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

B.1 Composição das manifestações

Foram selecionadas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020 a 31/05/2021**, no total de **88**, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	25
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	22
Simplifique	0
Solicitação	33
Sugestão	2
Total	88

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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 e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; 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 e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral (poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa), é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

1.A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

2.No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

3.O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

4.A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?

5.As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

6.A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?

7.A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?

8.A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?

9.A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

10.A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

11.A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

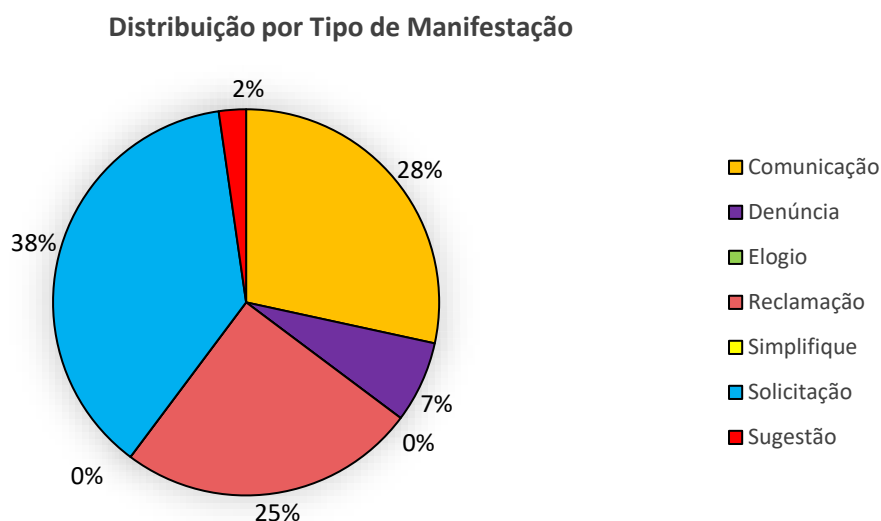
12.A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

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

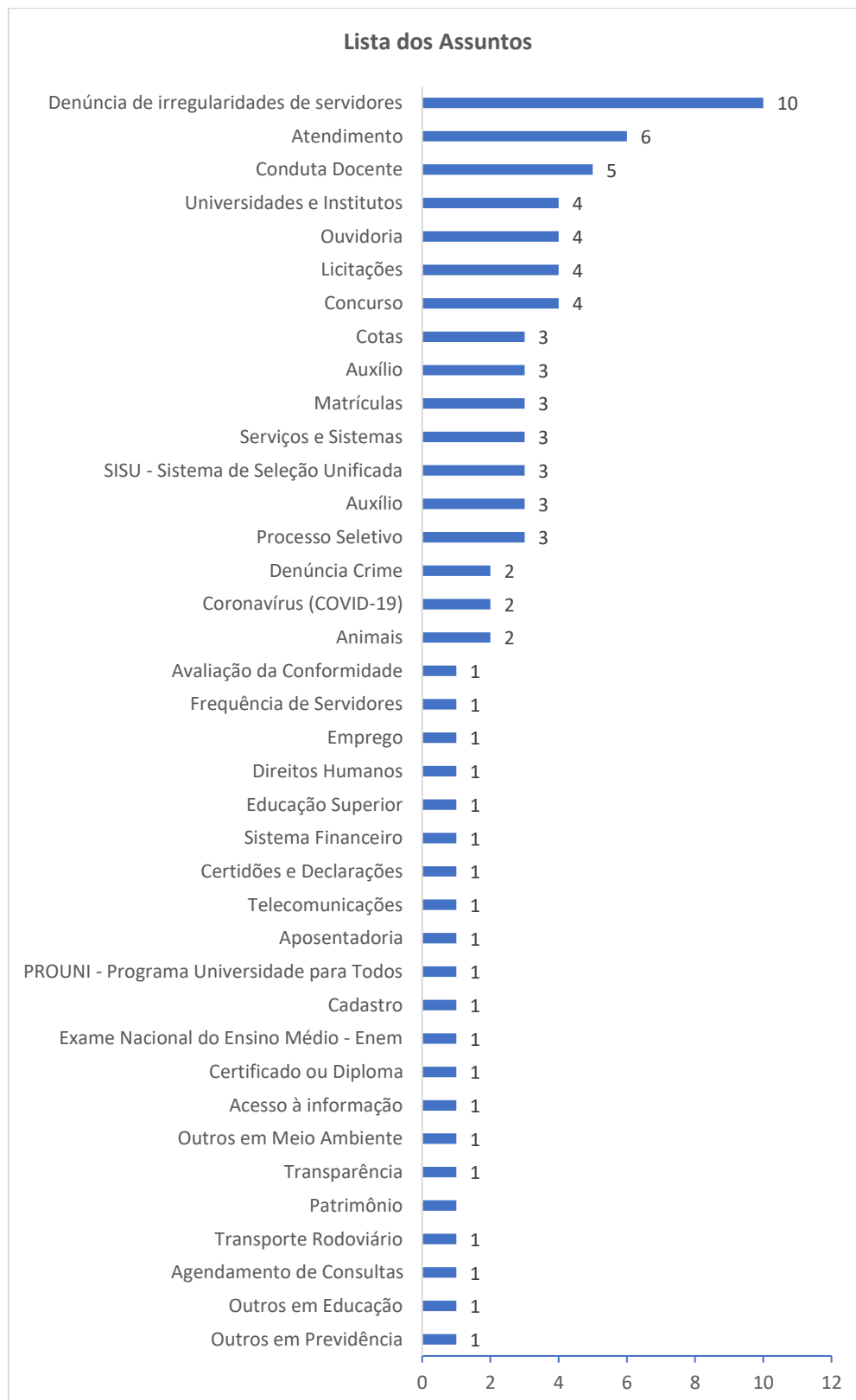
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foram avaliadas todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 88 manifestações, sem duplicidade.

O total de manifestações da UFRA no período objeto da análise está brevemente esboçado a seguir:



A seguir é apresentada uma síntese de todos os assuntos abordados⁴, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

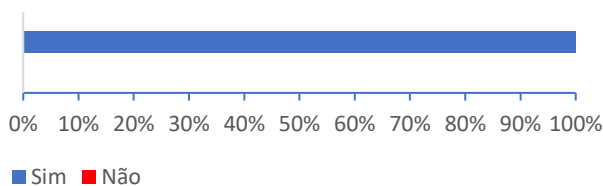


⁴ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

Pergunta 1

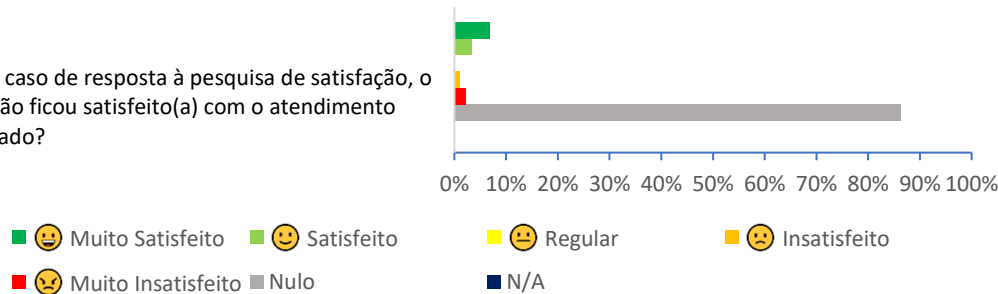
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2

2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

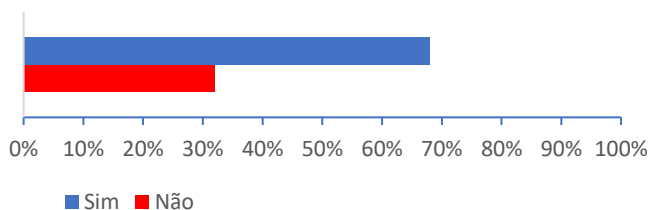


O gráfico da Pergunta 2 mostra que mais de 86% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, impactando a análise da satisfação do usuário.

Em relação às manifestações da amostra que tiveram a pesquisa de satisfação preenchida, 75% delas foram avaliadas como “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito”.

Pergunta 3

3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

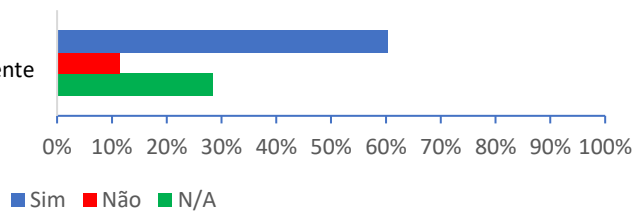


Quanto ao preenchimento adequado do campo “Assunto”, percebe-se no gráfico que em cerca de 31% das manifestações da amostra ele não foi preenchido corretamente. Importante destacar que esse campo pode ser alterado pela equipe da ouvidoria quando o cidadão não o preenche ou quando o faz de maneira incorreta.

⁵ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 4

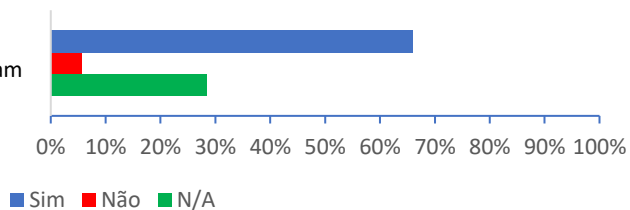
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Das demais 63 manifestações, 10 delas não foram classificadas corretamente, sendo todas do tipo “Reclamação”. Ou seja, das 22 reclamações analisadas, 10 deveriam ter sido reclassificadas e não foram.

Pergunta 5

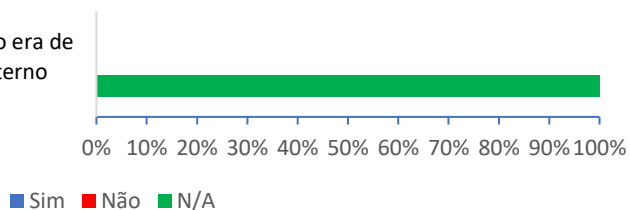
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Em apenas 5 casos as respostas não foram consideradas claras e objetivas.

Pergunta 6

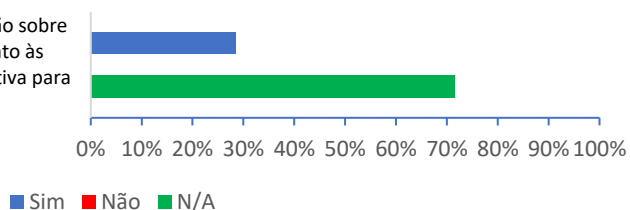
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFRA.

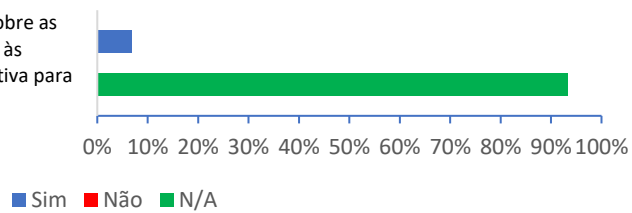
Pergunta 7

7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Pergunta 8

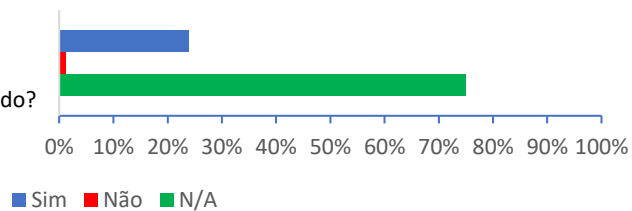
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Os gráficos das Perguntas 7 e 8 mostram que as respostas às manifestações do tipo “Comunicação” e “Denúncia” foram realizadas adequadamente em todos os casos analisados na amostra.

Pergunta 9

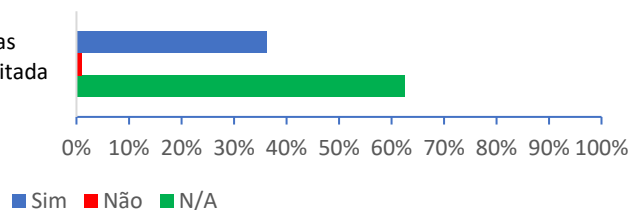
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 22 reclamações selecionadas inicialmente, 10 se tratavam, na verdade, de solicitações. Entretanto, no tocante às respostas apresentadas aos cidadãos, em apenas 1 caso, NUP 23546.XXXXXX/2021-XX, ela não foi satisfatória, independente da classificação da manifestação estar ou não adequada.

Pergunta 10

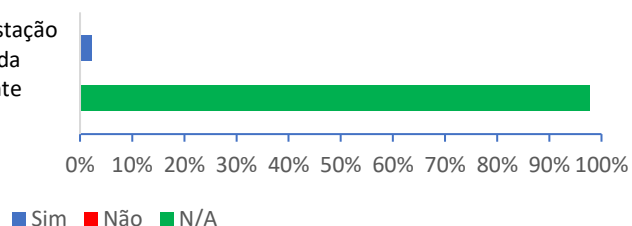
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Foi verificado que todas as 33 solicitações selecionadas na amostra foram corretamente classificadas. O gráfico da Pergunta 10 mostra que dentre todas as solicitações analisadas em apenas 1 caso, NUP 23546.XXXXXX/2021-XX, a resposta não explicitou ao solicitante as providências adotadas.

Pergunta 11

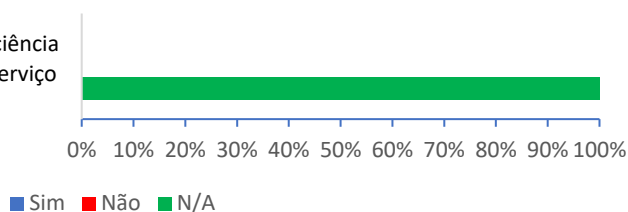
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico da Pergunta 11 mostra que as 2 manifestações classificadas com “sugestão” e incluídas na amostra foram adequadamente respondidas, especificando a medida a ser adotada diante da proposta do cidadão ou justificando a impossibilidade de adotá-la.

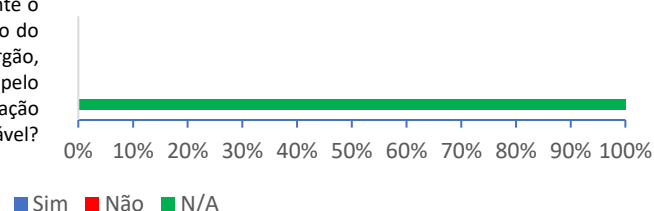
Pergunta 12

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Pergunta 13

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

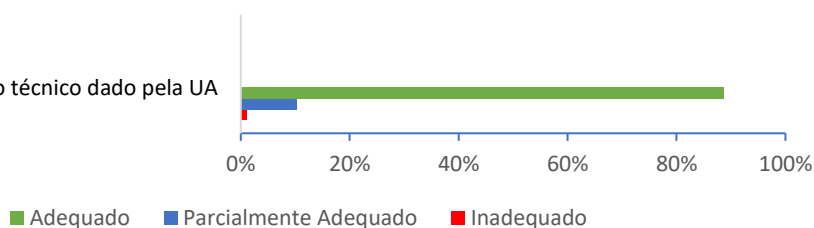


Os gráficos das Perguntas 12 e 13 mostram que nenhuma manifestação do tipo “elogio” ou “simplifique” fez parte da amostra, uma vez que durante o período objeto da análise esses tipos de manifestações não foram recebidos pela ouvidoria da UFRA.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação apresentados na resposta conclusiva⁶. O gráfico a seguir sintetiza as avaliações:

Avaliação Geral

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

⁶ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

- b) Parcialmente Adequada:** 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;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho muito bom – de 88,64% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 88 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da CGU um padrão de resposta único.

⁷ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Atividade	Ação	Prazo de atendimento
I. Inadequação do regimento interno aos normativos vigentes	Atualização do Regimento Interno	02/2023
II. Ausência de normalização de fluxos de trabalho	Elaboração de Instrução Normativa	04/2023
III. Desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela Ouvidoria	Atualização do site da Ouvidoria	Sem prazo
IV. Descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor	Criação da Ouvidoria Virtual	06/2023
	Acompanhamento das manifestações	---
	Aumento do número de servidores	---
V. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de Ouvidoria	Análise do campo “Assunto”	---
	Aperfeiçoar a resposta da manifestação	---
VI. Inadequação do relatório de gestão aos normativos legais	Elaboração do Relatório de Gestão 2023	04/2023
VII. Exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações referentes às manifestações de Ouvidoria	Utilização do módulo de tramitação	04/2023



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