

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal do Oeste da Bahia

Salvador/BA, 2024



# Controladoria-Geral da União

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

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

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

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO (NAOP/BA)**  
Antonio Veiga Argollo Neto

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

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB.

**Município:** Barreiras – BA.

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

**Período avaliado das manifestações:** janeiro a dezembro de 2021.

**Data de execução:** agosto a dezembro de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia, 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 avaliada possui um papel fundamental na comunicação entre a Universidade e os usuários de serviço público. De acordo com o artigo 13º da Lei nº 13.460/2017, cabe a Ouvidoria, dentre outras funções, promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações; e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública.

Durante a avaliação e análise das informações referentes a Unidade Avaliada, realizadas pela equipe do NAOP/BA, foram detectadas fragilidades que impedem a expansão das potencialidades da Ouvidoria, são elas:

1. Ausência de regulamento interno da ouvidoria abrangendo os fluxos de trabalho;
2. Descumprimento parcial das obrigações de transparência exigidas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
3. Instalações físicas da ouvidoria sem funcionamento;
4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
5. Acumulação de atividades e reduzida força de trabalho trazem riscos ao processo de atendimento ao cidadão; e
6. Inadequação na classificação das tipologias específicas de manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UFOB as seguintes providências:

- I – Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1.181/2020;
- II – Readequar o sítio eletrônico da UFOB, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e, sendo possível, consolidar as informações de ouvidoria numa única página eletrônica;



III – Estabelecer uma sede de Ouvidoria provisória, enquanto as obras da Reitoria não forem concluídas, e atualizar as informações sobre o funcionamento da Ouvidoria em todos os canais de atendimento;

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

V – Buscar alternativas para ampliar o tempo de atendimento da ouvidoria; e

VI – Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto à forma de tratamento das manifestações.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>UFOB</b>	Universidade Federal do Oeste da Bahia
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>PROFOCO</b>	Programa de Formação Continuada

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1.Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho .....	10
2.Descumprimento parcial das obrigações de Transparência exigidas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.....	11
3.Instalações físicas da Ouvidoria sem funcionamento.....	12
4.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas..	14
5.Acumulação de atividades e reduzida força de trabalho trazem riscos ao processo de atendimento ao cidadão .....	15
6.Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria.....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>21</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>21</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>23</b>
Apêndice A .....	24
Apêndice B.....	38
Apêndice C.....	46

## 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, 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 UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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.

Cabe destacar que foi informado pela Entidade que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a elaboração da Carta de Serviço dos Usuários dos Serviços Públicos não estão vinculados à Ouvidoria da UFOB, sendo assim não foram objeto de análise deste trabalho.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria, 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; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 72 para análise.

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.

O conteúdo desse relatório 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 UFOB – Universidade Federal do Oeste da Bahia é vinculada ao Ministério da Educação, com natureza jurídica de autarquia, detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático pedagógica e disciplinar.

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da UFOB**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

As informações da UA foram coletadas nos sítios da UFOB (<https://ufob.edu.br/>) e da UA (<https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria>), nos seus normativos internos, no Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFOB são dispostos no Apêndice A deste Relatório.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### **1. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho**

A Instituição não possui Regulamento Interno que organize e normatize o funcionamento de sua Ouvidoria. Tal constatação é oriunda da resposta nº 55 do questionário de avaliação encaminhado pelo NAOP/BA e respondido pela Ouvidora da UFOB.

Além disso, após pesquisa exploratória de verificação utilizando como referência o site da Autarquia, constatou-se que não existe qualquer menção sobre a Ouvidoria no Estatuto ou Regimento Geral da UFOB.

De acordo com a Ouvidora, em reunião virtual ocorrida no dia 06/09/2022, a UFOB está em processo de aprovação do Regulamento Interno da Reitoria. Posteriormente, será iniciado o processo de elaboração e publicação do Regulamento Interno da Ouvidoria. Tais informações condizem com o que foi apresentado como resposta às perguntas de nº 42 e 55 do questionário de avaliação.

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

O normativo deverá contemplar a definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, permitindo 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.

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

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

## **2.Descumprimento parcial das obrigações de Transparência exigidas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021**

O artigo 5º inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988 estabelece que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, coletivo ou geral que serão prestados no prazo da Lei.

Em 2011 foi publicada a Lei de Acesso à Informação, que veio para regulamentar o inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição. Paralelamente, nos anos subsequentes, surgiram uma série de normas para detalhar ainda mais as obrigações de Transparência Pública que passariam a ser exigidas dos órgãos e instituições da administração pública brasileira.

A Portaria CGU nº 581/2021 é mais uma dessas normas. Ela estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

O capítulo V dessa norma trata das Obrigações de Transparência. Vejamos:

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

Diante das exigências de Transparência trazidas pela norma, fez-se uma análise para verificar se a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia estava seguindo integralmente as exigências nela contidas.

Não foram localizadas, na seção correspondente à “ouvidoria”, informações sobre:

1. os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, que trata o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021: *“As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior”*;
2. o link de acesso ao Painel *Resolveu?*;
3. os relatórios consolidados de coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados;
4. data de ingresso do cargo do titular da unidade de ouvidoria; e
5. normas da entidade para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

### **3.Instalações físicas da Ouvidoria sem funcionamento**

A Ouvidoria da UFOB possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, localizado na estrutura do prédio da Reitoria, que fica no município de Barreiras/BA.

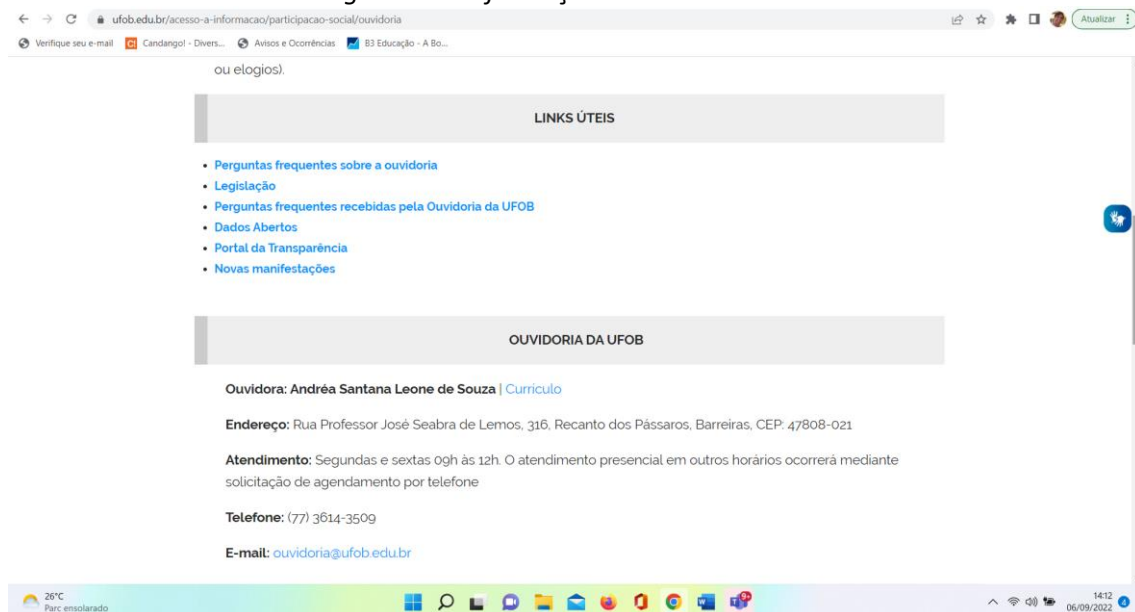
Informações obtidas por meio de Solicitação de Auditoria (S.A.) demonstraram que a sede da ouvidoria está sem funcionamento há algum tempo. Apesar disso, a ouvidora afirmou, com a resposta à pergunta nº 9 do questionário de avaliação, que a estrutura física (instalações) disponibilizada pela Universidade era suficiente para a realização de todas as atividades da ouvidoria.

De acordo com a resposta à S.A., o não funcionamento da unidade se deve a motivo de obra no prédio da Reitoria. Cabe destacar que não existe qualquer aviso na

página da ouvidoria sobre essa inoperância, transmitindo, assim, uma ideia equivocada de que a UA está em pleno funcionamento (Figura 01).

Além disso, informações obtidas no *site* da ouvidoria, <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria> (visitado em 14/09/2022), corroboram com a ideia equivocada de pleno funcionamento da estrutura física da UA. Segundo o *site*, o atendimento da ouvidoria ocorrerá segunda e sexta-feira das 09h às 12h, e o atendimento presencial em outros horários ocorrerá mediante solicitação de agendamento (Figura 01).

Figura 01 – Informações sobre a Ouvidoria



Fonte: <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>. Consulta realizada em 14/09/2022.

Acrescente-se que, após sucessivas tentativas de contato telefônico, através do número de telefone utilizado pelo *site* para solicitação de agendamento para o atendimento presencial, constatou-se que o canal de atendimento está inoperante.

A Seção I, Capítulo III, artigo 8º da Portaria CGU nº 581/2021 informa que: *“No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.”*

O artigo 11 da mesma Portaria informa que: *“O disposto nesta Seção aplica-se, no que couber, ao atendimento telefônico, quando disponibilizado pela unidade de ouvidoria.”*

Com base no que foi constatado na avaliação desse item, a Ouvidoria não está cumprindo o determinado no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021, já que seu espaço físico se encontra indisponível e não existe qualquer informação no *site* oficial sobre a possibilidade de um local alternativo que venha a ser usado para substituir provisoriamente os serviços disponibilizados pela UA. Além disso, as demais informações divulgadas no *site*, comprovadas pelo *print* ilustrado na Figura 01, estão desatualizados e não condizem com o momento atual vivenciado pela UA.

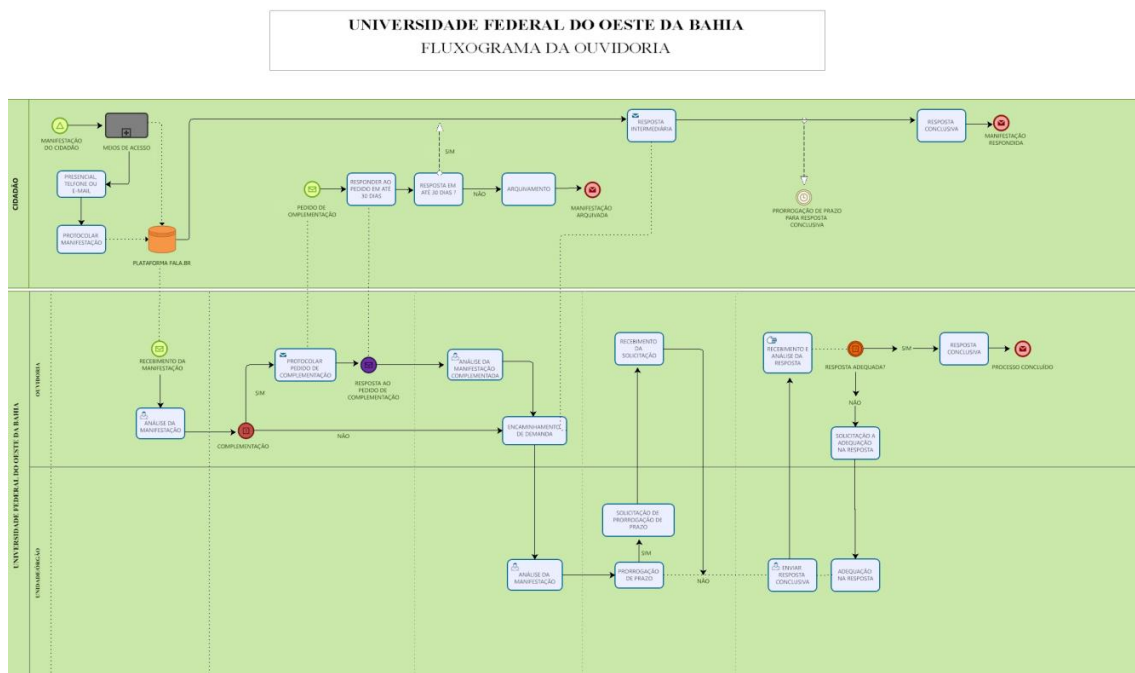
#### 4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Quanto ao processo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria possui uma rotina específica de trabalho demonstrada pelo fluxograma representado pela Figura 02.

Além disso, no questionário de avaliação, a Ouvidora foi solicitada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade (pergunta nº 27 do questionário). De acordo com ela:

Hoje estamos rodando um projeto piloto para tramitação interna dos processos no Fala.BR com os seguintes setores: PROGEP – REITORIA E PROTIC, a meta é que até o final do ano possamos incluir todos os setores. Enquanto isso não acontece os encaminhamentos ocorrem por e-mail, assegurando tarjamento de dados sensíveis, bem como utilizando o computador da Universidade que possui sistema de segurança próprio. Ressaltamos que em todos os procedimentos em primeiro momento tentando através do diálogo a resolução da situação, quando as partes estão dispostas.

Figura 02 – Fluxograma da Ouvidoria



Fonte: Encaminhado pela Ouvidora para o e-mail institucional do NAOP/BA em 04/08/2022.

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

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

(...)

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

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

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

Diante de solicitação de auditoria, constatou-se que a UA ainda **utiliza parcialmente o Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OG e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber: *“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”*

Além disso, a utilização do referido módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

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

## **5.Acumulação de atividades e reduzida força de trabalho trazem riscos ao processo de atendimento ao cidadão**

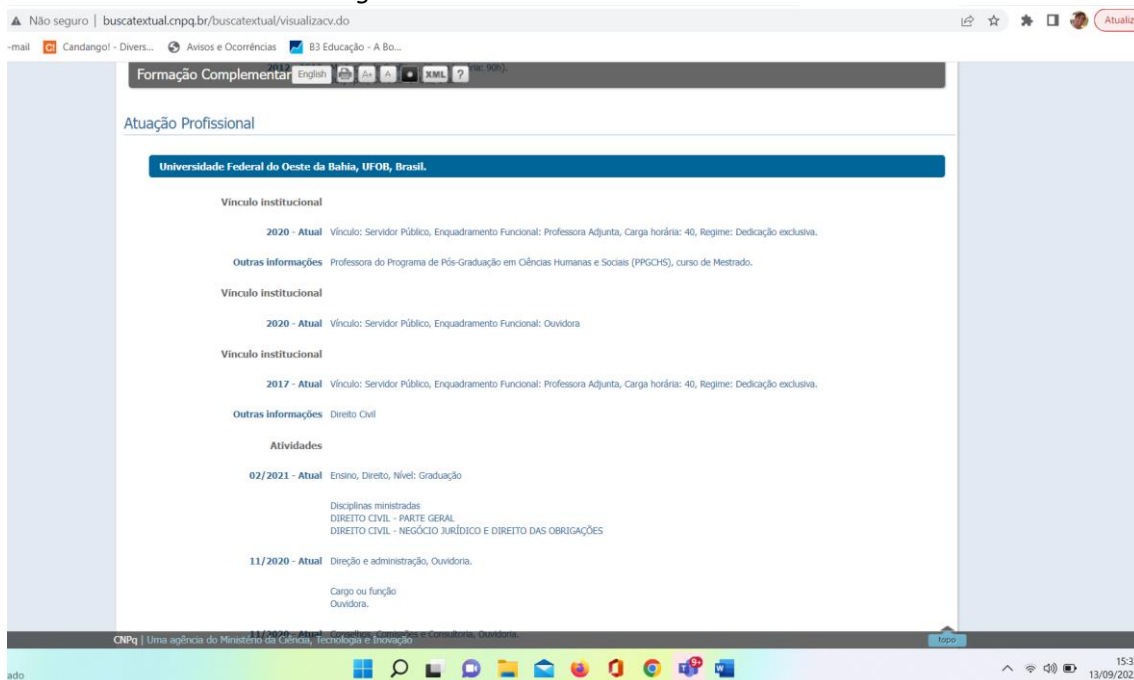
Analisou-se a atuação da Ouvidoria em seus aspectos de interatividade com os usuários de serviços públicos (cidadãos), para poder dimensioná-la em termos de potenciais acolhimentos de demandas e de resolatividade. Assim, estruturou-se a abordagem em termos das seguintes dimensões: Equipe de Trabalho, canais de interação com a Ouvidoria (remoto e presencial) e número de manifestações na atualidade.

### **Equipe de Trabalho**

Inicialmente, cabe destacar que a Ouvidoria da UFOB é composta apenas por duas pessoas, sendo a Ouvidora e um estagiário (resposta nº 1 do questionário).

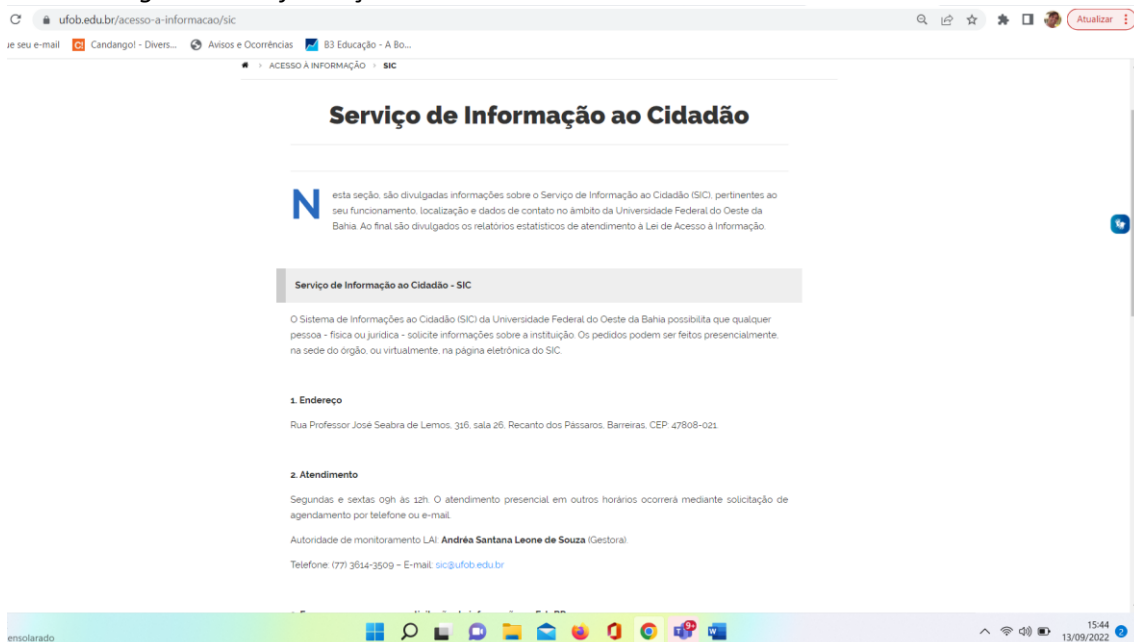
Além de ocupar o cargo de Ouvidora, a servidora acumula com essa função o cargo de professora adjunta com regime de dedicação exclusiva (carga semanal de 40 horas) e o de autoridade de monitoramento da LAI (Figura 03 e Figura 04, respectivamente).

Figura 03 – Currículo Lattes da Ouvidora



Fonte: Disponível em <http://buscatextual.cnpq.br/> acessado em 13/09/2022.

Figura 04 – Informações de Contato da Autoridade de Monitoramento da Lai



Fonte: Disponível em <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/sic> acessado em 13/09/2022.

Quando perguntada no questionário de avaliação (pergunta nº 02) se a composição atual da força de trabalho era adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, a ouvidora esclareceu: *“Sentimos a necessidade de aumentar a força de trabalho, para dessa forma capilarizar mais a atuação preventiva da Ouvidora. Estamos em tratativas com a Gestão no intuito de conseguir mais uma pessoa para a equipe, essa é a nossa meta para 2022”*.

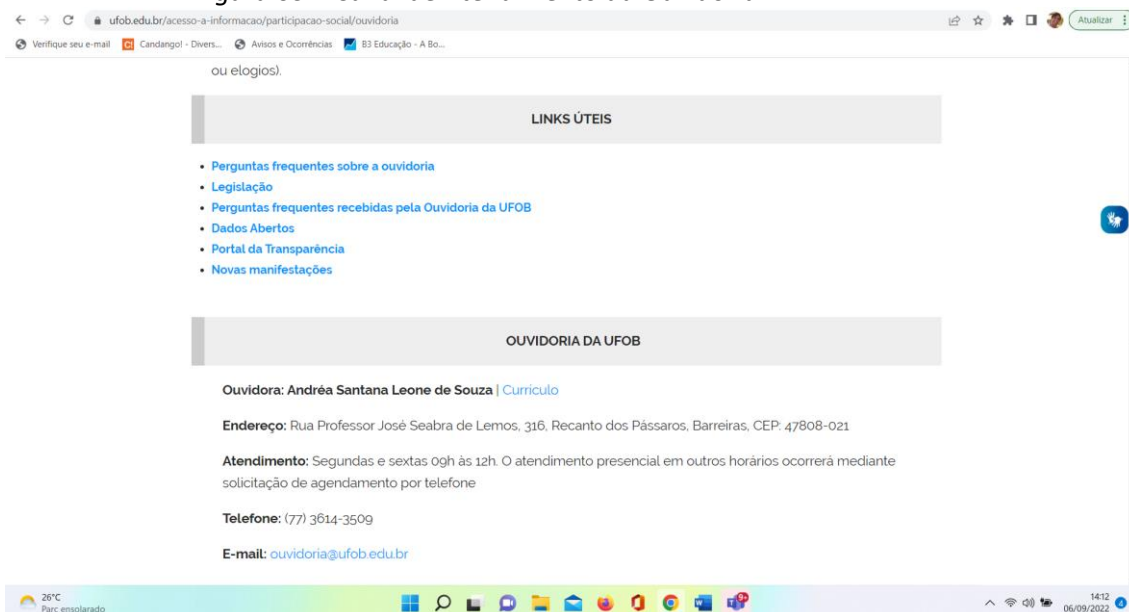


## Canal de Atendimento da Ouvidoria x Atendimento Presencial

No site <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>, visitado em 06/09/2022, existe a informação que o atendimento da ouvidoria ocorre nas segundas e sextas-feiras, das 09h às 12h. Conforme o site, o atendimento presencial em outros horários ocorrerá mediante solicitação de agendamento por telefone (77) 3614-3509 (Figura 05).

Entretanto, após sucessivas tentativas de atendimento pelo canal telefônico informado no site, constatou-se que o mesmo está inoperante. A última tentativa de contato ocorreu no dia 12/09/2022, e nela existe uma gravação da operadora de telefonia informando que não foi possível completar a ligação. Uma evidência que provavelmente esse número não exista mais.

Figura 05 – Canal de Atendimento da Ouvidoria



Fonte: Disponível em <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria> acessado em 06/09/2022.

De acordo com informações advindas de Solicitação de Auditoria, o telefone identificado está localizado dentro do espaço físico da ouvidoria (sala 26) e estava sem funcionamento operacional desde o início da obra na Reitoria. Dessa forma, o atendimento presencial via agendamento telefônico fica comprometido, haja vista não existir servidor de ouvidoria para atender e agendar as visitas presenciais.

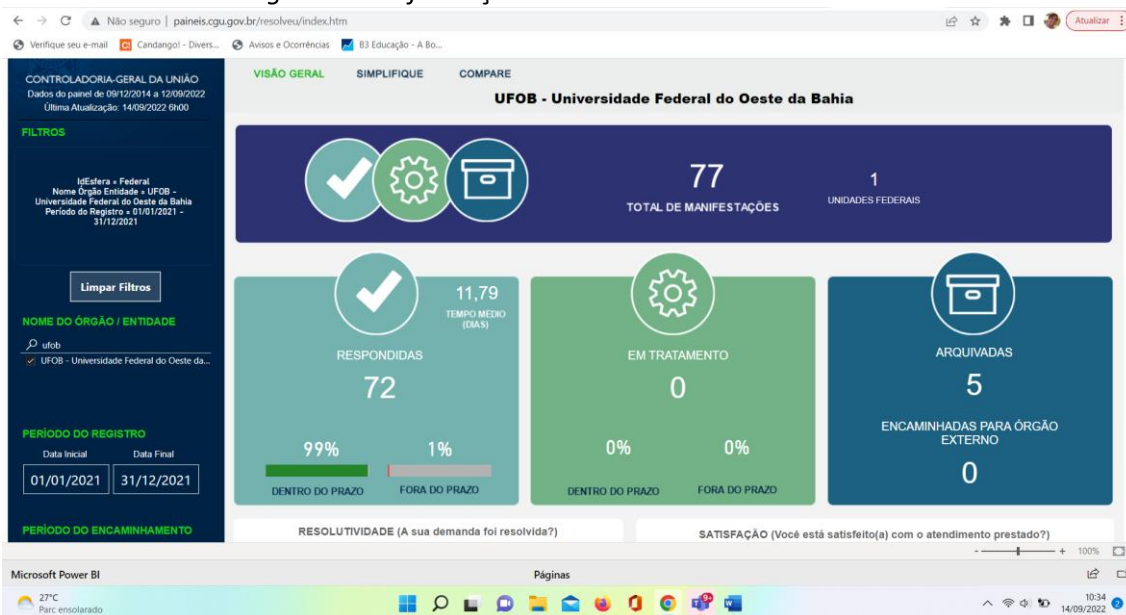
Além disso, a redação do texto retirada do site da Universidade dá a entender que o atendimento presencial da ouvidoria vem funcionando normalmente durante os dias de segunda e sexta-feira, das 9 às 12h. No entanto, a partir das informações obtidas por meio da Solicitação de Auditoria, constatou-se que a Reitoria e Ouvidoria estão em obras desde a Pandemia, e por isso o atendimento da ouvidoria na modalidade presencial está prejudicado desde então.

## Número de Manifestações

A UA responde de forma centralizada por todo serviço de Ouvidoria realizado em todos os cinco campi da UFOB.

De acordo com extração de informações oriundas do Painel *Resolveu?* em 14/09/2022, no ano de 2021 a Ouvidoria da UFOB recebeu apenas 77 manifestações (Figura 06).

Figura 06 – Informações extraídas do Painel *Resolveu?*



Fonte: Disponível em <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> acessado em 14/09/2022.

Ao dividir o número de manifestações recebidas no ano de 2021 pela quantidade de *campi* da Universidade (cinco), há aproximadamente 15 manifestações por ano por *campus*, o que equivale a dizer que cada *campus* recebeu aproximadamente uma manifestação por mês. Pode-se entender que essa média, utilizando os cinco *campi* como unidade de divisão, tende a ser ainda menor ao se excluir, do número total de manifestações, as demandas originadas pelo público interno e/ou externo da Reitoria.

Quando perguntada, através do questionário (Pergunta nº 15), sobre como era feito o atendimento presencial centralizado e descentralizado, a Ouvidora informou que o atendimento presencial era realizado de forma centralizada em sua sede, e que hoje existe a ação de ouvidoria itinerante, que tem como meta ir uma vez por semestre aos *campi* descentralizados.

## 6. Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria

Para verificar o tratamento dado às manifestações pela UA, foram analisadas 72 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

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 o reconhecimento de boas práticas.

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

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

#### a) Tratamento parcialmente adequado das manifestações

Do universo de 72 manifestações, observou-se que **25 manifestações** tiveram o seu tratamento parcialmente adequado, pelos motivos abaixo expostos:

##### - Classificação das manifestações de forma inadequada

A Ouvidoria deverá, no momento da análise, reclassificar a manifestação sempre que o usuário registrá-la incorretamente no sistema.

Cada tipo de manifestação tem um tratamento correspondente, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 9.094/2017. Desta forma, caberá à ouvidoria a cuidadosa observação desse preceito, para que a manifestação esteja sempre corretamente classificada.

A Ouvidoria deveria reclassificar o tipo de manifestação definido pelo usuário em quatorze NUP's, para que o seu teor correspondesse ao tratamento equivalente, conforme a seguir:

Quadro 01

NUP	ANÁLISE
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Reclamação e não Denúncia
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Solicitação de Providências e não Reclamação
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Solicitação de Providências e não Reclamação
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Sugestão e não uma Solicitação
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de Sugestão e não uma Solicitação
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de uma Denúncia e não Reclamação
23546xxxxxx2021xx	A manifestação deveria ser reclassificada pela ouvidoria, pois trata-se de uma Denúncia e não Reclamação

*- Não preenchimento do campo “assunto” de forma adequada*

Em **duas** manifestações do universo analisado, o campo “assunto” não foi preenchido, cabendo à Ouvidoria suprir essa lacuna. No entanto, na análise prévia da manifestação, não houve, por parte desta, o preenchimento adequado do referido campo. Observam-se os NUPs **23546xxxxxx2021xx** e **23546xxxxxx2021xx** com o campo assunto em branco.

*- Trata-se de pedido de Acesso à Informação*

Em **oito** manifestações o teor do pedido refere-se a pedido de Acesso à Informação, não sendo manifestação de Ouvidoria.

Como a Plataforma Fala.BR é um canal de ouvidoria e acesso à informação, estes pedidos podem ser reclassificados na própria plataforma. O trâmite para tratamento de manifestação de ouvidoria não se confunde com o tratamento de pedidos de Acesso à Informação, que é regido pela Lei nº 12.527/2011.

As manifestações de NUPs **23546xxxxxx2021xx**, **23546xxxxxx2021xx**, **23546xxxxxx2021xx**, **23546xxxxxx2021xx**, **23546xxxxxx2021xx**, **23546xxxxxx2021xx** e **23546xxxxxx2021xx** correspondem a pedidos de Acesso à Informação.

*- Resposta de forma genérica*

No tratamento de **uma** manifestação, de NUP **23546xxxxxx2021xx**, a Ouvidoria não forneceu a resposta completa para o cidadão, fazendo-a de forma genérica.

**b) Tratamento inadequado das manifestações**

Do universo analisado (72 manifestações), observou-se que em 03 manifestações houve tratamento inadequado (4,1% do universo).

*- Não encaminhamento da Denúncia para órgão de apuração, mas para a Reitoria*

A **Denúncia** é um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A Ouvidoria, ao recepcionar esse tipo de manifestação e após análise prévia, caso a Denúncia seja apta, deverá encaminhá-la para apuração pelos órgãos competentes.

Observou-se que em **duas** manifestações, NUP **23546xxxxxx2021xx** e **23546xxxxxx2021xx**, a Ouvidoria, ao tornar apta a Denúncia, a encaminhou indevidamente para a Reitoria, a qual não é o órgão apuratório competente para tratamento desse tipo de manifestação. Essa competência cabe aos órgãos de apuração, como por exemplo as corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

*- Não observância do objeto da manifestação*

Ao tratar **uma** manifestação, de NUP **23546xxxxxx2021xx**, do tipo Denúncia, a Ouvidoria não observou o objeto do teor da manifestação, que seria vazamento de

dados pessoais pela Universidade, disponibilizando resposta diversa do solicitado na manifestação.

## RECOMENDAÇÕES

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

I – Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral, em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1181/2020;

II – Readequar o sítio eletrônico da UFOB, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e, sendo possível, consolidar as informações de ouvidoria numa única página eletrônica;

III – Disponibilizar um local para atendimento presencial da Ouvidoria, enquanto as obras da Reitoria não forem concluídas, e atualizar as informações sobre o funcionamento da Ouvidoria em todos os canais de atendimento;

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

V – Buscar alternativas para ampliar o tempo de atendimento da ouvidoria; e

VI – Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto à forma de tratamento das manifestações.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura da ouvidoria da UFOB, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas, com vistas à melhoria da sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura do órgão e o fluxo de 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, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise do censo das manifestações no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA vem cumprindo os prazos de tratamento das manifestações de forma satisfatória, fornecendo a resposta ao cidadão dentro do prazo definido na legislação.

Alguns pontos da gestão possuem 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.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria na gestão e nos fluxos de trabalho da Ouvidoria compreendendo, inclusive, a sua relação com os demais setores da UFOB; readequação de processos de trabalho conforme as orientações promovidas pela Portaria CGU nº 581/2021; melhora no canal de atendimento presencial; aumento na participação do usuário na ouvidoria, a fim de trazer melhorias para a gestão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

## 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.

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da Administração Pública Federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

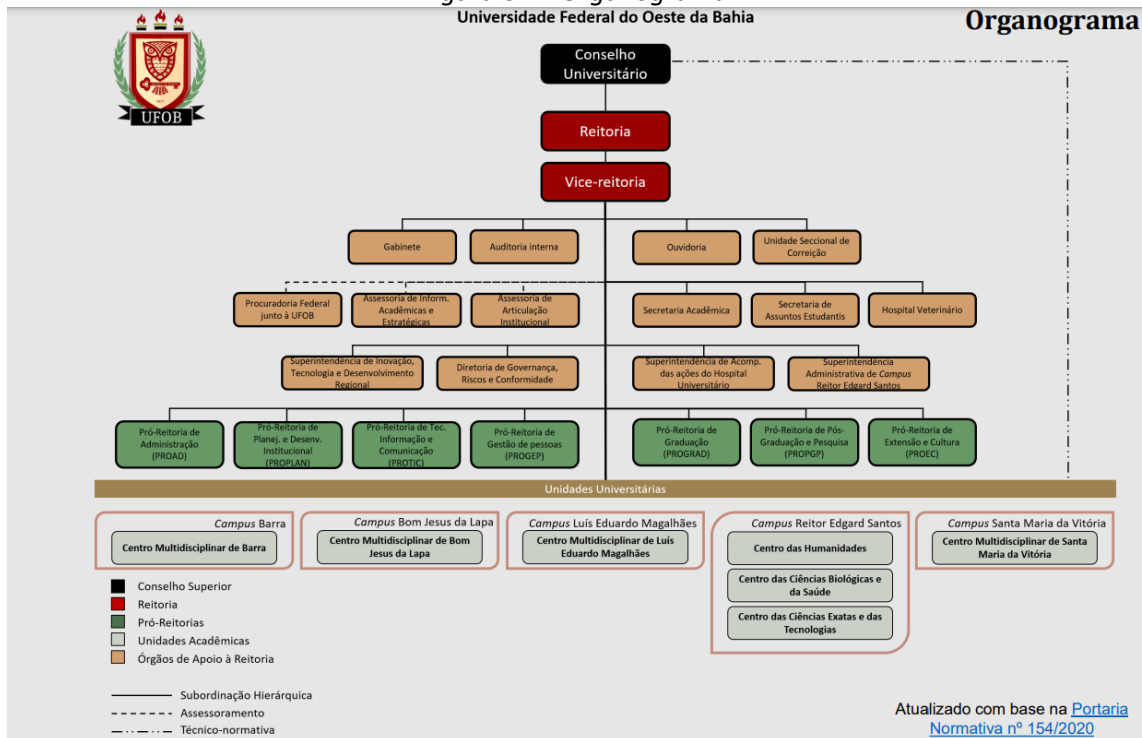
A Universidade Federal do Oeste da Bahia foi criada pela Lei nº 12.825, de 5 de junho de 2013, a partir de um desmembramento do Instituto de Ciências Ambientais e Desenvolvimento Sustentável (ICADS) da Universidade Federal da Bahia. Com natureza jurídica de autarquia, a UFOB é vinculada ao Ministério da Educação, com sede em Barreiras e *campi* nos municípios de Bom Jesus da Lapa, Barra, Santa Maria da Vitória e Luís Eduardo Magalhães. A instituição possui autonomia didático-científica, administrativa, patrimonial e financeira, nos termos da lei, do Estatuto e do Regimento Geral da UFOB, que é datado de 09 de dezembro de 2021.

De acordo com o Estatuto, a estrutura da Universidade é composta por Órgãos Superiores de Deliberação (Conselho Universitário e Assembleia Universitária), por Órgãos da Administração Central (Reitoria e outros órgãos vinculados a reitoria) e por Órgãos de Ensino, Pesquisa e Extensão (Unidades Universitárias e Órgãos complementares vinculados às Unidades Universitárias). A Universidade conta, ainda, com Órgãos Consultivos, de caráter avaliativo e de acompanhamento, destinados a assessorar e apoiar os Conselhos Superiores, a Reitoria, as Unidades Universitárias e outras instâncias de gestão no encaminhamento de questões referentes à vida acadêmica e ao desenvolvimento institucional. A UA é a Ouvidoria Geral da UFOB.

Na Figura 07 é apresentado o esboço do organograma geral da UFOB, que foi retirado do relatório de gestão UFOB 2020.



Figura 07 – Organograma



Nem o Regimento Geral, nem o Estatuto da UFOB dispõem de informações sobre a estrutura, funcionamento, objetivo da Ouvidoria da UFOB. Nesse sentido, a elaboração de um Regimento Interno da Ouvidoria é de fundamental importância para regulamentar as ações e processos, para o bom exercício das funções institucionais desse órgão.

### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria central vinculada à Reitoria da UFOB:

Quadro 02

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Órgão da Administração Direta
<b>E-mail</b>	ouvidoria@ufob.edu.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria">https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria</a>
<b>Canal de atendimento</b>	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a>
<b>Endereço</b>	Rua Professor José Seabra de Lemos, 316, Recanto dos Pássaros, Barreiras, CEP: 47808-021
<b>Telefone</b>	(77) 3614-3509
<b>Ouvidora</b>	Andréa Santana Leone de Souza
	Andrea.souza@ufob.edu.br
	cargo efetivo
	A Portaria de nomeação do ouvidor não consta no site

De acordo com a página da Ouvidoria da UFOB (<https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria>):

A Ouvidoria concretiza o objetivo de garantir a transparência e a participação coletiva no processo de construção permanente de uma universidade plural e democrática. Não possui poder decisório, mas propositivo e pedagógico, pois sua finalidade é também harmonizar as mais diversas opiniões, interesses e demandas surgidas na gestão pública. A atenção às necessidades dos cidadãos no contexto da universidade demonstra que se acredita na palavra como uma das principais expressões de humanidade.

Suas ações têm por objetivo aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos cidadãos e contribuir para a formulação de políticas públicas. A UFOB acredita que as manifestações apresentadas à Ouvidoria são importantes para a atuação dos dirigentes da universidade e favorecem a efetivação de mudanças.

As solicitações de orientações podem ser realizadas presencialmente ou pela Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso a Informação – FalaBR, para o registro das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios).

Portanto, a Ouvidoria utiliza o Fala.BR e o atendimento presencial como canais de recebimento de manifestações.

A comunicação de acesso ao Fala.BR está na própria página da Ouvidoria. Existe um banner com a logomarca da ferramenta direcionando os interessados ao *site* adequado, onde poderão ser elaboradas as manifestações de ouvidoria ou as solicitações de acesso à informação pública. Na mesma página, além da informação sobre o Fala.BR, o manifestante tem acesso ao e-mail da Ouvidoria, caso opte por iniciar um atendimento remoto por esse canal. No entanto, na análise preliminar, não foram localizadas informações sobre o funcionamento do atendimento presencial, embora haja previsão no próprio *site*.

*Figura 08.a – Site da Ouvidoria*

A Ouvidoria concretiza o objetivo de garantir a transparência e a participação coletiva no processo de construção permanente de uma universidade plural e democrática. Não possui poder decisório, mas propositivo e pedagógico, pois sua finalidade é também harmonizar as mais diversas opiniões, interesses e demandas surgidas na gestão pública. A atenção às necessidades dos cidadãos no contexto da universidade demonstra que se acredita na palavra como uma das principais expressões de humanidade.

Suas ações têm por objetivo aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos cidadãos e contribuir para a formulação de políticas públicas. A UFOB acredita que as manifestações apresentadas à Ouvidoria são importantes para a atuação dos dirigentes da universidade e favorecem a efetivação de mudanças.


As solicitações de orientações podem ser realizadas presencialmente ou pela Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso a Informação – FalaBR, para o registro das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios).



Faça agora mesmo a sua manifestação  
(denúncias, reclamações, solicitações,  
sugestões ou elogios)

Figura 08.b – Site da Ouvidoria

## Saiba mais sobre o Conselho de Usuários



## Informações de Contato

Ouvidora: Andréa Santana Leone de Souza | Currículo

Por conta da pandemia, os atendimentos estão sendo realizados de forma remota, através dos e-mails:

[ouvidoria@ufob.edu.br](mailto:ouvidoria@ufob.edu.br)

[sic@ufob.edu.br](mailto:sic@ufob.edu.br)

Instagram: @ouvidoria.ufob

QUER TORNAR-SE CONSELHEIRO? CLIQUE AQUI

Os links de acesso à página eletrônica da Ouvidoria da UFOB são bem fáceis de serem localizados na *homepage* da universidade (<https://ufob.edu.br/>). Durante a avaliação da CGU, foi possível identificar três caminhos distintos que levaram ao mesmo resultado: <https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria>. São eles:

Figura 09.a – Acesso à página da Ouvidoria no sítio da UFOB



Acesso Rápido

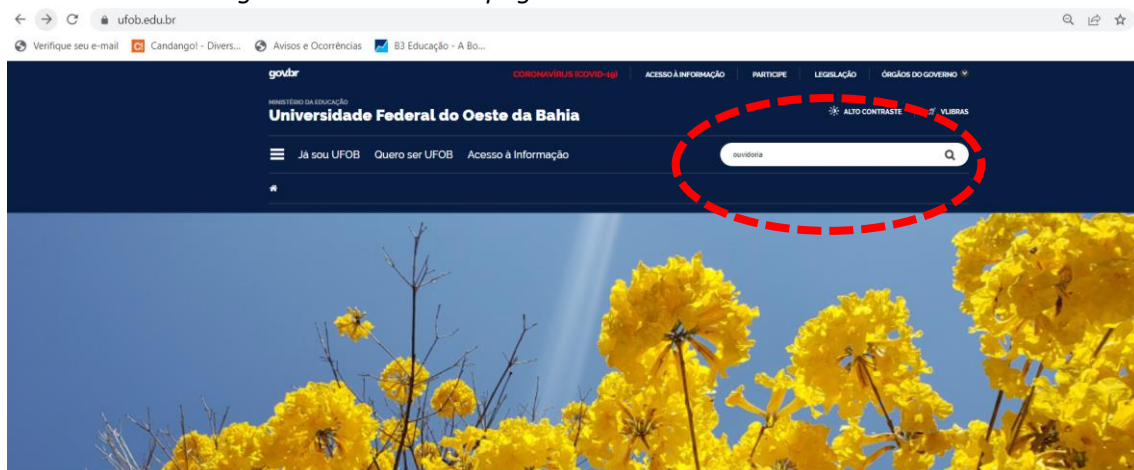
- Acesso à Informação
- Boletim de Serviço
- Concursos
- Estude na UFOB
- Licitações
- Ouvidoria**
- Parcerias e Convênios
- Serviços
- SIGAA
- SIGRH
- SIPAC
- UFOB Mail

UFOB DE A - Z

Figura 09.b – Acesso à página da Ouvidoria no sítio da UFOB



Figura 09.c – Acesso à página da Ouvidoria no sítio da UFOB



Por fim, encontrou-se outra opção para ter acesso às informações sobre a Ouvidoria da UFOB. O acesso se deu após clicar no botão **Estrutura**, localizado no rodapé da *homepage* da universidade. Esse último caminho remete a uma página eletrônica de ouvidoria distinta da anterior. Nela há informações complementares à página principal como, por exemplo, o funcionamento do atendimento presencial, o telefone da Ouvidoria para marcar o atendimento, os links úteis, os últimos ouvidores etc.

Figura 10.a – Acesso alternativo à outra página da Ouvidoria no sítio da UFOB

**REDES SOCIAIS**

f    @    ●●    ▶

---








A UFOB	ENSINO	PESQUISA	EXTENSÃO	ACESSO À INFORMAÇÃO
Instrumentos Normativos	Graduação	Grupos	Conceitos	Institucional
<b>Estrutura</b>	Pós-Graduação	Projetos	Extensão e a Agenda 2030	Ações e Programas
Unidades Acadêmicas	Regulamentos	Revistas	Modalidades	Participação Social
Planos Institucionais	Agenda Acadêmica	Chamadas	Programas e Projetos	Auditorias
Inovação	Atividades Remotas	Externas	Cursos e Eventos	Convênios e
Internacionalização	Bibliotecas	Iniciação Científica	Produtos	Transferências
Editais	Laboratórios		Registro	Receitas e Despesas
Serviços	Iniciação à		Documentos	Licitações e Contratos
Transparência e Prestação de Contas	Docência		Visitas Guiadas	Servidores
Agendas dos Dirigentes			Iniciação à Extensão	Informações
Fale conosco				Classificadas
Ouvidoria				SIC
				Perguntas frequentes
				Dados Abertos

 Acesso à informação

Figura 10.b – Acesso alternativo à outra página da Ouvidoria no sítio da UFOB

ufob.edu.br/a-ufob/estrutura

e-mail   Candangol - Divers...   Avisos e Ocorrências   B3 Educação - A Bo...

 <b>Procuradoria Federal</b>	 <b>Secretarias</b>	 <b>Superintendências</b>	
 <b>AUDIN</b> Auditoria Interna	 <b>DGRC</b> Diretoria de Governança, Riscos e Conformidades	 <b>Ouvidoria</b>	 <b>USC</b> Unidade Seccional de Correição


VOLTAR AO TOPO 

Figura 11 – Outra Página com informações sobre Ouvidoria da UFOB

The screenshot shows the website page for the Ouvidoria da UFOB. The URL is [ufob.edu.br/aceeso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria](http://ufob.edu.br/aceeso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria). The page features a blue header with navigation links: "Já sou UFOB", "Quero ser UFOB", and "Acesso à Informação". A search bar is located on the right. The main content area is titled "Ouvidoria" and contains the following text:

**A** Ouvidoria concretiza o objetivo de garantir a transparência e a participação coletiva no processo de construção permanente de uma universidade plural e democrática. Não possui poder decisório, mas propositivo e pedagógico, pois sua finalidade é também harmonizar as mais diversas opiniões, interesses e demandas surgidas na gestão pública. A atenção às necessidades dos cidadãos no contexto da universidade demonstra que se acredita na palavra como uma das principais expressões de humanidade.

Suas ações têm por objetivo aprimorar os serviços prestados, ampliar os canais de participação social na avaliação institucional, incentivar o exercício dos direitos dos cidadãos e contribuir para a formulação de políticas públicas. A UFOB acredita que as manifestações apresentadas à Ouvidoria são importantes para a atuação dos dirigentes da universidade e favorecem a efetivação de mudanças.

As solicitações de orientações podem ser realizadas presencialmente ou pela Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação – FalaBR, para o registro das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios).

**LINKS ÚTEIS**

- [Perguntas frequentes sobre a ouvidoria](#)
- [Legislação](#)
- [Perguntas frequentes recebidas pela Ouvidoria da UFOB](#)
- [Dados Abertos](#)
- [Portal da Transparência](#)
- [Novas manifestações](#)

**OUVIDORIA DA UFOB**

Ouvidora: [Andréa Santana Leone de Souza](#) | [Currículo](#)

**Endereço:** Rua Professor José Seabra de Lemos, 310, Recanto dos Pássaros, Barreiras, CEP: 47808-021

**Atendimento:** Segundas e sextas 09h às 12h. O atendimento presencial em outros horários ocorrerá mediante solicitação de agendamento por telefone.

**Telefone:** (77) 3614-3509

**E-mail:** [ouvidoria@ufob.edu.br](mailto:ouvidoria@ufob.edu.br)

## A.2 Competências

As atribuições da Ouvidoria seguem os normativos gerais do Governo Federal, já que não estão estabelecidos no Regimento Geral da UFOB ou em normativos próprios.

## A.3 Normativos Internos

Não foram localizados normativos internos sobre a Ouvidoria ou sobre o exercício das atividades da ouvidoria.

## A.4 Equipe e Estrutura Física

Embora a regulamentação interna da Ouvidoria ainda não tenha sido elaborada, a Ouvidoria da UFOB atua de maneira centralizada e os *campi* não possuem ouvidorias descentralizadas.

A Ouvidoria está localizada na sede da Reitoria da UFOB, numa posição central em relação ao município de Barreiras. Ou seja, a sua estrutura física não está situada dentro do *campus* da universidade. De acordo com relatos da Ouvidora, a estrutura da reitoria se encontra em reforma, o que contempla a estrutura da Ouvidoria.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria é formada por uma ouvidora e um estagiário. A Ouvidora acumula o cargo de ouvidora com o de professora de dedicação exclusiva, com jornada de 40 horas semanais.

De acordo com as palavras da Ouvidora, existe a necessidade de aumentar a força de trabalho da equipe técnica da Ouvidoria da UFOB, para dessa forma capilarizar mais a atuação preventiva do órgão. A ouvidora está em tratativas com a Gestão, no intuito de conseguir mais uma pessoa para a equipe. Essa é a meta para 2022.

Observa-se que não existe rotatividade e metas individuais específicas para os servidores da Ouvidoria.

Também não existe pessoa ou equipe específica para trabalhar com o tipo de manifestação de ouvidoria denúncia, uma vez que a Ouvidoria é composta por apenas duas pessoas.

Nos últimos dois anos, a ouvidora participou dos cursos que integram a certificação em Ouvidoria (1-acesso à informação; 2-controle social; 3-gestão em ouvidoria; 4-projetos; 5-tratamento de denúncia; 6-defesa dos usuários), e recentemente participou do curso de facilitadora em círculos de construção de paz, que foi pago pela Universidade em edital específico para qualificação dos servidores.

A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações e incluiu isso como meta no plano de ação do ano 2022, embora não haja avaliação periódica da equipe.

De acordo com o relatado pela ouvidora, a estrutura física (instalações) disponibilizada para a Ouvidoria é suficiente para realização de todas as atividades do setor. Existe espaço reservado com mesa circular para atendimento e estrutura de computador.

Sobre o cumprimento da Portaria CGU nº 1.181/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do SisOuv, a UFOB informa que cumpre devidamente a portaria.

#### A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

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

Nem todas as manifestações recebidas por canais diversos da Plataforma Fala.BR são registradas na mesma. Perguntas simples que chegam por e-mail, por exemplo, telefonema de algum setor, não são cadastradas. Entretanto, as demais manifestações são.

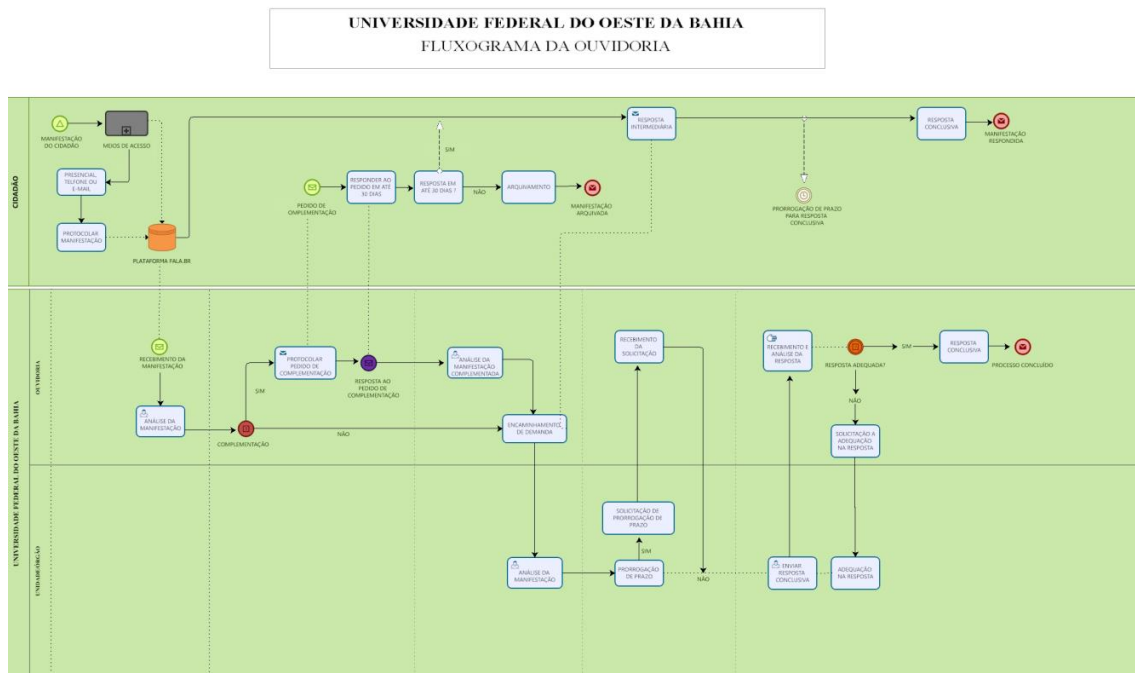
O atendimento presencial informado pela Ouvidoria acontece em sua sede toda segunda e sexta-feira, das 9 às 12 horas, a partir de prévio agendamento, que é realizado por telefone.

Além disso, existe a ação da Ouvidoria itinerante, que tem como meta ir uma vez por semestre nos *campi* descentralizados. Recentemente a ouvidora realizou visita nos *campi* de Santa Maria da Vitória e Luís Eduardo Magalhães. O *campus* de Barra deverá ser visitado até o final do ano. Perguntada sobre como era feita a comunicação prévia

sobre as visitas, a ouvidora informou que a divulgação era feita via redes sociais e através de uma comunicação por email ao diretor de cada um dos *campi* um mês antes das visitas. Caberia ao diretor auxiliar na divulgação local.

Observa-se a ausência de normativo específico que defina o fluxo para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. No entanto, foi desenhado um fluxo de trabalho da ouvidoria, conforme apresentado na Figura 02, reproduzido novamente abaixo:

Figura 02 – Fluxograma da Ouvidoria



De acordo com a Ouvidora, o Regimento Interno da Ouvidoria está sendo elaborado e pretende-se formalizar o fluxo apresentado na Figura 02.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFOB é um canal vinculado à Ouvidoria e não possui força de trabalho própria.

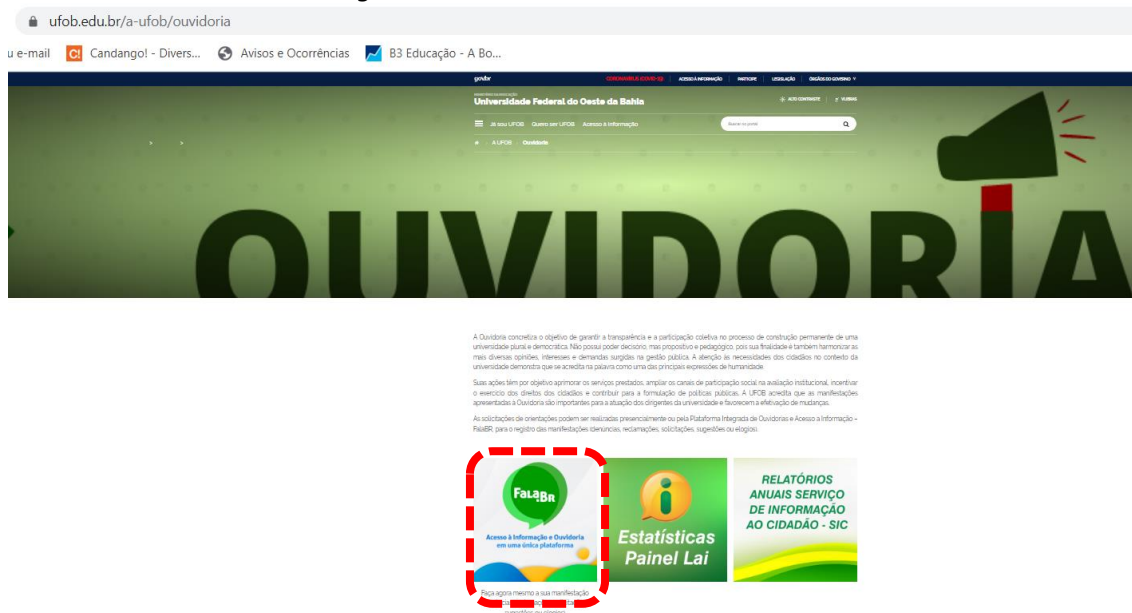
### A.6 Sistemas Informatizados

O endereço eletrônico da UA (<https://ufob.edu.br/a-ufob/ouvidoria>) utiliza um link com acesso direto para a plataforma Fala.BR, para recebimento e tratamento das manifestações elencadas no Decreto nº 9.492/2018.

O usuário, ao clicar no banner do Fala.Br, é direcionado para a página oficial da Plataforma.



Figura 12 – Detalhe do site da Ouvidoria



Apenas uma pessoa da Ouvidoria tem acesso aos sistemas necessários para o adequado tratamento das manifestações recebidas e, em alguns casos, há a necessidade de utilização do SIG para extrair informações de processos, quando solicitados.

A Ouvidoria utiliza informações do Painel *Resolveu?* para consultas gerenciais sobre a gestão da Ouvidoria, e a partir disso cria estratégias para a melhoria.

Segundo a ouvidora, a Ouvidoria-Geral da União poderia aperfeiçoar o Fala.BR para definir um menor tempo para o cadastramento das manifestações.

### A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na UFOB. Entretanto, existe um fluxo desenhado pela Ouvidoria e seguido pela Universidade informalmente (fluxo apresentado na Figura 02).

A UA informou, por meio do Questionário aplicado, que o recebimento de manifestações ocorre de forma presencial, por e-mail ou diretamente pelo Fala.BR. Quando há o recebimento da manifestação por e-mail ou presencial, o primeiro passo é o cadastro no Fala.BR. Posteriormente, inicia-se o tratamento das manifestações conforme o fluxo informado anteriormente.

Atualmente, os encaminhamentos das manifestações seguem da Ouvidoria até os órgãos apuratórios por meio de e-mail, e segundo a ouvidora, com base no questionário respondido, existe o tratamento dos dados sensíveis. A tramitação ocorre por meio de computador da Universidade, que possui sistema de segurança próprio. A ouvidora afirmou que existe um projeto piloto rodando para tramitação interna dos processos pelo sistema Fala.BR com os seguintes setores: PROGEP – REITORIA E PROTIC. De acordo com ela, a meta é que até o final do ano todos os setores da Universidade possam ser incluídos nessa dinâmica.

A Ouvidoria não possui outros painéis e utiliza os dados do Painel *Resolveu?* para acompanhamento das manifestações. Além disso, utiliza esses dados para pensar em estratégias de aprimoramento futuras.

A UA foi questionada sobre como ocorre a proteção de dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, em resposta foi informado que *“Nós fazemos o tarjamento dos dados sensíveis antes dos encaminhamentos, bem como utilizamos o computador da Universidade que possui sistema de segurança próprio”*.

A UA foi questionada sobre a existência de gargalos que comprometam o fluxo do tratamento das manifestações. Por meio do questionário, a UA informou que: *“O maior gargalo é o tempo que passa nos setores, por isso estamos planilhando essa questão para levarmos os dados no final do ano, na busca de sensibilizar os setores com mais demora nas respostas”*.

Embora tenha trazido essa informação, o fato é que 99% das manifestações registradas no exercício 2021 foram respondidas dentro dos prazos legais, de acordo com informações do Painel *Resolveu*, apuradas em 01/09/2022 (Figura 06).

Não foram observados atrasos relevantes no tratamento das manifestações da ouvidoria.

Existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. Em 2021, os assuntos mais demandados foram, nessa ordem: acesso à informação; educação superior; concurso; Universidades e Institutos; Cotas; Auditoria; COVID-19; corrupção. Eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR.

Quando há necessidade de mediação e conciliação entre usuário e entidade, a Ouvidoria pergunta às partes o interesse em mediação/conciliação. Caso elas queiram, promove-se o espaço que pode ser presencialmente ou, desde a pandemia, de forma online.

Quando perguntado se a Ouvidoria acompanhava o tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a ouvidora respondeu o seguinte: *“A partir do levantamento das questões recorrentes estamos fazendo trabalho de prevenção e melhorias, um exemplo recente é o tema de assédio, em 2021 realizamos palestra sobre assédio organizacional e este ano realizamos palestra com parceria dos representantes discentes sobre assédio nas relações entre servidores e estudantes, desta palestra está sendo elaborada uma cartilha sobre o demanda como parte da estratégia de alcançar mais pessoas sobre uma temática tão importante”*.

#### **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 informou por meio do Questionário aplicado que *“Os dados são tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados: são pseudonomizados”*.

### A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA foram: acesso à informação; educação superior; concurso; Universidades e Institutos; Cotas; Auditoria; COVID-19; corrupção.

Foi extraído do Painel Resolveu, para o período de 01/01/2021 a 31/12/2021, o seguinte gráfico em relação aos assuntos com maior incidência:

Figura 13 – Assuntos com maior número de manifestações



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

Apesar de não existir um fluxo de comunicação formal instituído entre a Reitoria e a Ouvidoria, a interação entre esses setores é direta. As demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela entidade são sempre informadas. Além disso, dados retirados do questionário apontam que o relatório anual e o plano de ação da Ouvidoria são analisados e aprovados pela Reitoria.

Além disso, a Ouvidoria mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, e quando possível envia o resultado ao denunciante.

Por fim, de acordo com o questionário respondido pela Ouvidora, unidade não possui um processo institucionalizado para o acompanhamento efetivo das implementações dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos. O que existe é um processo informal de verificação.

### A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do 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 CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A UA informa cumpre devidamente a Portaria CGU nº 1.181/2020.

### A.12 Planejamento de Ações de Melhoria e Dificuldades

Ao ser questionada sobre ações de melhoria e dificuldades encontradas, a Ouvidora respondeu no questionário que a maior dificuldade é a sensibilização em todos os setores sobre a necessidade de atendimento aos prazos, desconstruir a visão da Ouvidoria como setor de punição, bem como o fato de só existir uma pessoa na equipe.

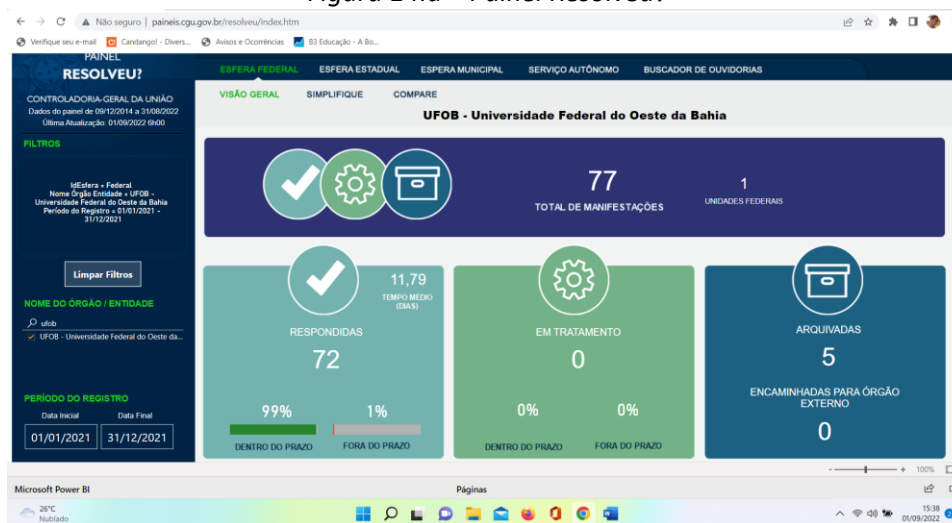
No que se refere à possibilidade de melhoria, a Ouvidoria está aguardando a aprovação do Regimento Interno da Reitoria para logo em seguida encaminhar a aprovação do seu próprio regimento.

### A.13 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 pelo sistema Fala.BR. A aplicação<sup>2</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, no levantamento realizado no dia 01/09/2022, foram obtidos os seguintes dados estatísticos, considerando a entidade pesquisada UFOB – Universidade Federal do Oeste da Bahia, e o período de registro entre 01/01/2022 e 31/12/2022:

Figura 14.a – Painel *Resolveu?*



<sup>2</sup> Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Neste período foram registradas 77 manifestações. Foram respondidas 72 manifestações, sendo 99% dentro do prazo de resposta de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 mediante justificativa. Foram arquivadas cinco manifestações e não foram localizadas manifestações em tratamento.

Responderam à pesquisa de satisfação oito usuários, o que corresponde a 10,4% das 77 manifestações registradas no período.

Figura 14.b – Painel Resolveu?



As oito pesquisas de satisfação registradas indicaram que em 38% dos casos as demandas foram resolvidas, e que 50% dos usuários ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com as respostas recebidas.

Figura 14.c – Painel Resolveu?



Das 72 manifestações respondidas, dentro do período em análise, observa-se que 23,6% referem-se à Reclamação; 22,2% à Solicitação; 22,2% à denúncia e 31,9% à comunicação.

Figura 14.d – Painel Resolveu?



O Ranking dos assuntos das manifestações possui em primeiro lugar o tema Transparência, seguido pelos assuntos Auxílio, Educação Superior, Matrícula, Denúncia de irregularidade, Sisu, Acesso à Informação, Universidade e Assédio Moral.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

#### B.1 Metodologia Aplicada

No período de 01/01/2021 a 30/12/2021, foram totalizadas 77 manifestações registradas para UA na Plataforma Fala.BR. Dentre elas, 72 foram respondidas pela Ouvidoria e cinco foram arquivadas. Como no período examinado o universo de manifestações é diminuto, utilizou-se o censo para análise, não sendo necessária a aplicação de amostra.

O censo obtido consistia em todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/01/2021**, sendo composto de **72** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Quadro 02

Tipo	Quantidade
Comunicação	23
Denúncia	16
Elogio	0
Reclamação	17
Simplifique	0
Solicitação	16
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>72</b>

Salienta-se que na seleção dos dados foram considerados 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

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a totalidade das manifestações do período.

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 no art. 12, §2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no 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 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 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 dispõe 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 treze perguntas, elencadas abaixo:

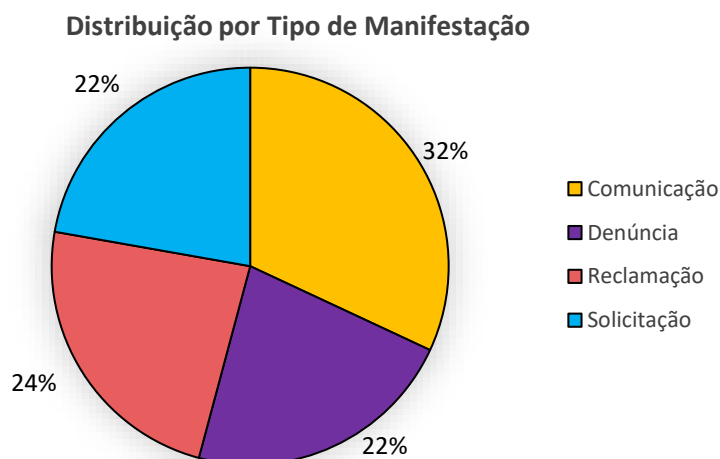
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

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

De acordo com as manifestações recebidas do período em análise, temos as seguintes tipificações:

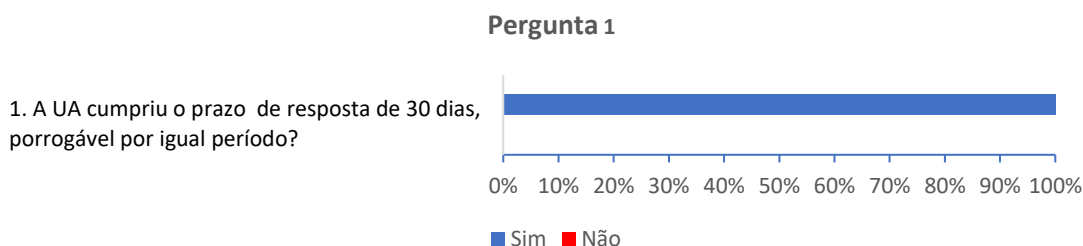
Figura 15





Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:

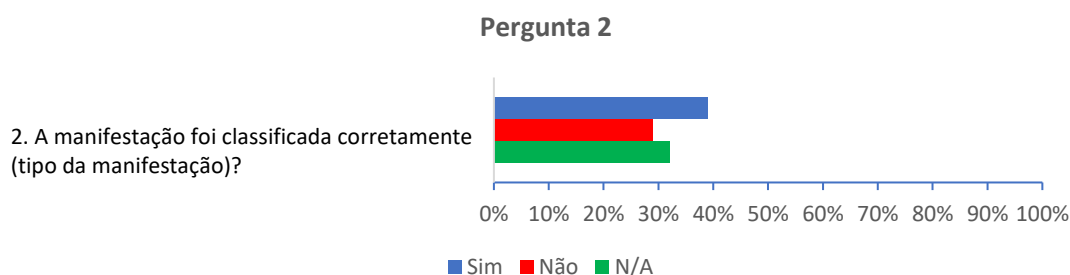
Gráfico 01 – Pergunta 1



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

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 100% das manifestações dentro do prazo.

Gráfico 02 – Pergunta 2



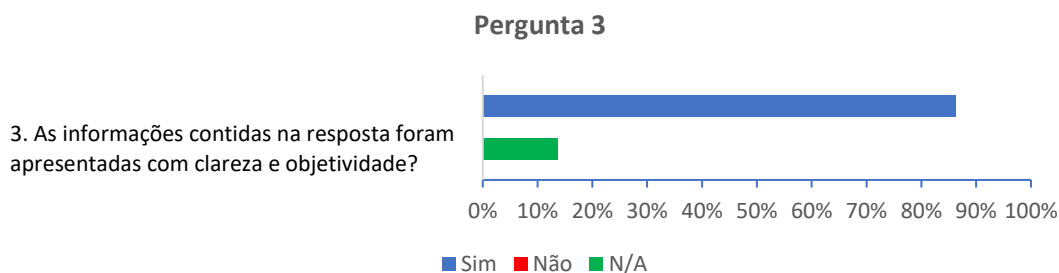
A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente, e caso não esteja proceder a reclassificação.

A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, §2º do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar como uma manifestação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Na Pergunta 2, o N/A se refere às comunicações de irregularidade em que não é permitido a reclassificação pela Ouvidoria.

No Gráfico 2 observa-se que 29% das manifestações examinadas estão classificadas de forma incorreta, deveriam ter sido reclassificadas pela Ouvidoria, e 39% estão classificadas corretamente.

<sup>3</sup> 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.

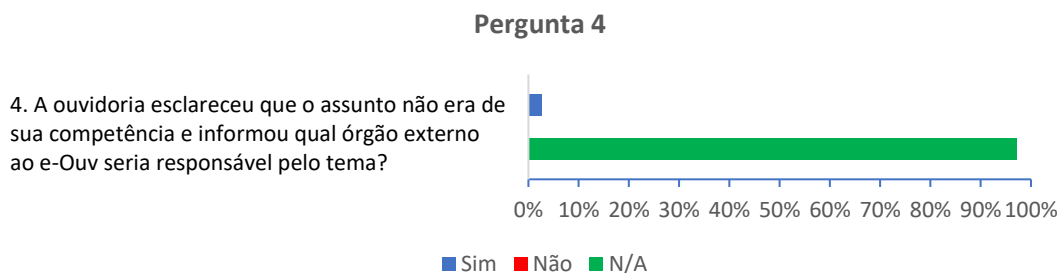
Gráfico 03 – Pergunta 3



As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade, para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida.

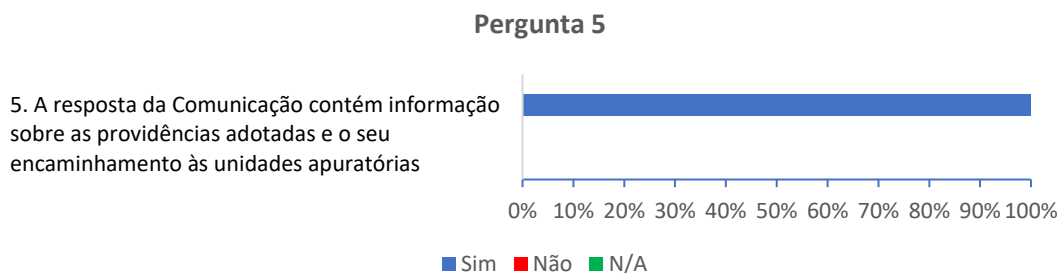
Observa-se que 86,30% das respostas fornecidas foram apresentadas com clareza e objetividade. Os 13,70% que aparece no gráfico, referem-se a “comunicações”, e são identificadas como N/A, pois neste tipo de manifestação a Ouvidoria não fornece resposta diretamente para o manifestante.

Gráfico 04 – Pergunta 4



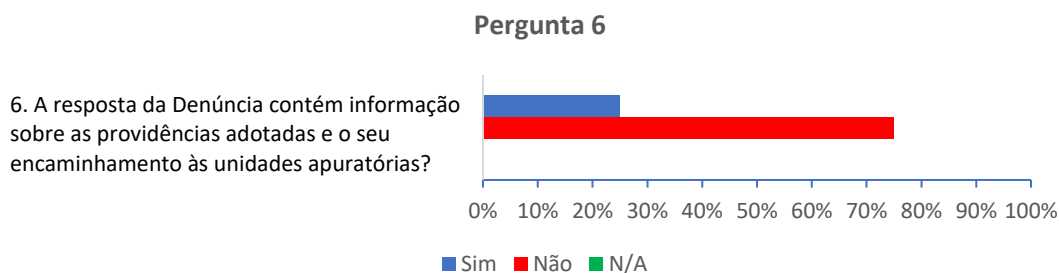
No gráfico da Pergunta 4, é mostrado que 97,26% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UA. Em todas as manifestações que não eram da competência da UA, foi esclarecido que o assunto não era de sua competência e informou o órgão responsável pelo tema.

Gráfico 05 – Pergunta 5



O Gráfico 5 mostra que mesmo não sendo necessário fornecer resposta nos casos referentes à comunicação, já que se trata de uma denúncia anônima e neste caso o usuário não é identificado para receber uma resposta, a Ouvidoria em 100% dos casos registrou uma resposta na Plataforma.

Gráfico 06 – Pergunta 6



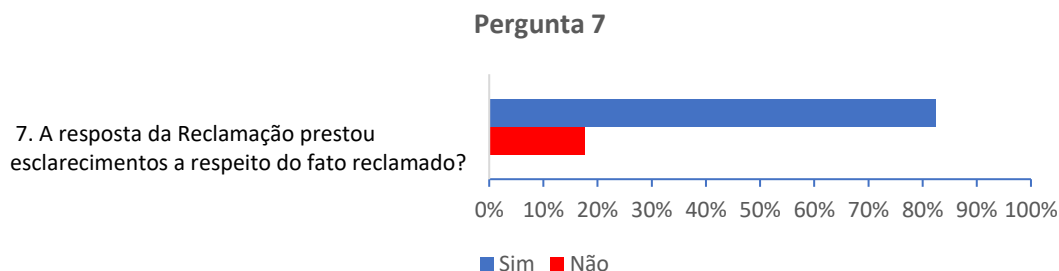
O gráfico considerou as 16 **denúncias** recebidas. Observou-se que em 25% das denúncias recebidas a resposta conclusiva foi fornecida conforme determina a legislação, a saber: *“A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida”*.

Doze denúncias não tiveram suas análises de acordo com a legislação, por motivos diversos, conforme abaixo:

- 08 manifestações deveriam ter sido reclassificadas por não tratarem de denúncia, mas de uma reclamação;
- 01 manifestação não informal para qual órgão estava sendo enviada para apuração;
- 02 manifestações não foram enviadas para os órgãos apuratórios, mas para análise da Reitoria;
- 01 manifestação foi tratada de forma incorreta por não possuir característica de denúncia.

Neste assunto, ressalta-se que as respostas conclusivas para as denúncias devem observar a legislação no que diz respeito à informação para encaminhamento para os órgãos apuratórios.

Gráfico 07 – Pergunta 7

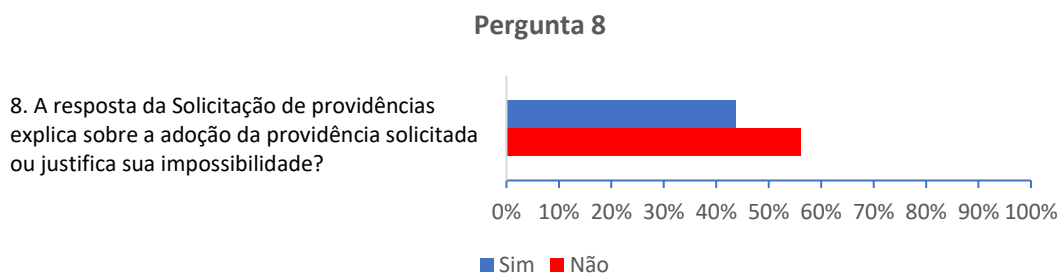


A resposta conclusiva da **reclamação** deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário. Foram registradas 17 “reclamações” no período analisado e 82,35% das respostas prestaram esclarecimento ao cidadão sobre o fato reclamado.

Cinco manifestações foram registradas com a análise parcialmente adequado, conforme abaixo:

- 02 reclamações deveriam ter sido reclassificadas para solicitação de providências;
- 02 reclamações deveriam ter sido reclassificadas para denúncia;
- 01 manifestação deveria ter sido classificada pela Lei de Acesso à Informação, pois refere-se a pedido de informação.

Gráfico 08 – Pergunta 8



A **Solicitação de Providências** refere-se a pedido de adoção de providências por parte dos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 16 manifestações de providências registradas na plataforma, 43,75% das respostas explicam sobre as adoções das providencias solicitadas ou justificam a sua impossibilidade.

Observa-se que nove respostas, ou 56,25% da Solicitação de Providências, está parcialmente adequado o tratamento da manifestação, pois: a) sete manifestações referem-se a pedido de acesso à informação, onde deveria ter sido enviado para o tratamento apropriado; e b) duas solicitações de providências referem-se a sugestão, de modo que deveriam ter sido reclassificadas.

#### PERGUNTA 09

**9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?**

#### PERGUNTA 10

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

#### PERGUNTA 11

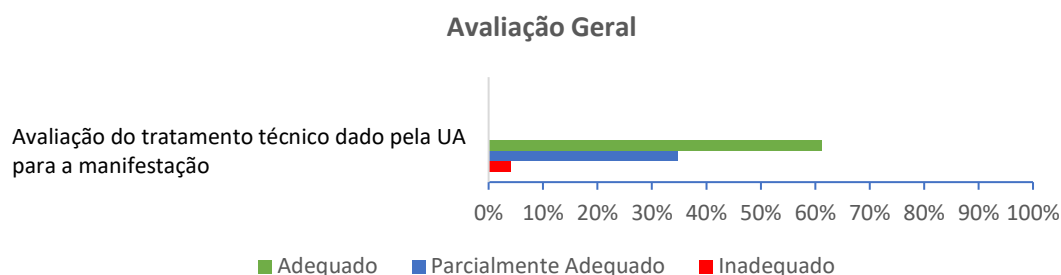
**11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?**

As perguntas 09, 10 e 11 referem-se a manifestações relacionadas a Sugestão, Elogio e Simplifique, respectivamente. No período analisado não foram registradas manifestações deste tipo.

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. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Gráfico 09 – Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um indicador de 61,11% como avaliação **adequada** para as manifestações de Ouvidoria.

Ressalta-se que 4,11% ou 03 manifestações foram dadas um tratamento **inadequado**, sendo todas do tipo denúncia.

Foram classificadas como inadequadas os tratamentos fornecidos aos NUPs 23546xxxxxx2021xx e 23546xxxxxx2021xx, nos quais as denúncias não foram encaminhadas para os órgãos apuratórios competentes, mas para análise da Reitoria. Também se considerou inadequado o tratamento do NUP 23546xxxxxx2021xx, pois verificou-se tratamento inadequado do objeto da denúncia.

De acordo com o Decreto nº 9.492/2018, art. 22, entende-se que na denúncia a resposta é conclusiva quando informa ao usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

Finalmente, a lista das 72 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>4</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria.

<sup>4</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Plano de Ação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

#### C.2 Plano de Ação da Ouvidoria da UFOB

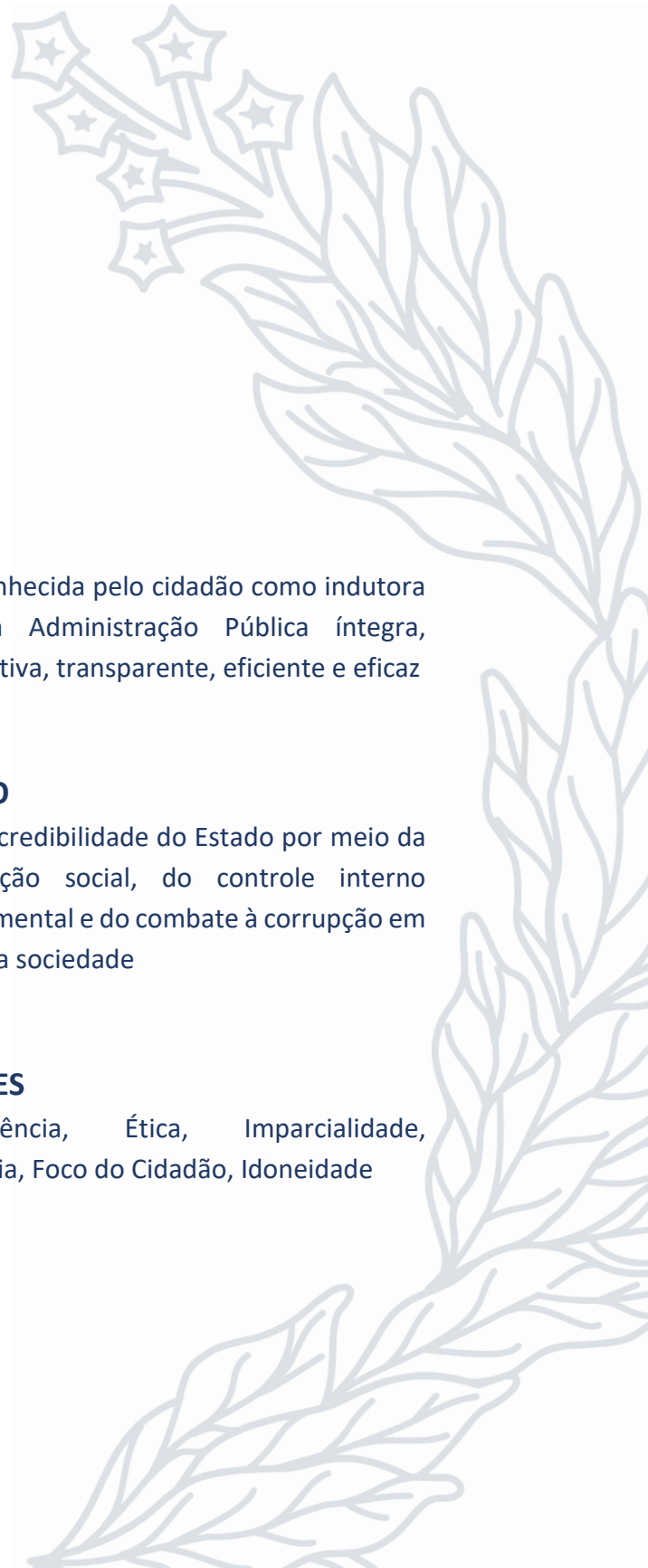
PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1181/2020;	Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina, rotina dos procedimentos, competências da equipe.	Ouvidoria e Reitoria	Até o final de 2023	Regimento da Reitoria aprovado ontem, 03/04; agora vamos trabalhar a minuta do regulamento para enviar para instâncias superiores de aprovação.	Grantir à equipe e às pessoas que estão acessando o serviço segurança sobre as condutas que são desejáveis, bem como as vedadas.
Readequar o sítio eletrônico da UFOB, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;	Garantir atualização do sítio eletrônico da UFOB	Ouvidoria e PROTIC	Feito!	Site devidamente e atualizado	Maior facilidade no encontro das informações para as pessoas acessam os serviços.
Disponibilizar um local para atendimento presencial da Ouvidoria, enquanto as obras da Reitoria não forem concluídas, e atualizar as informações sobre o funcionamento	Disponibilizar espaço presencial para atendimento da Ouvidoria	Ouvidoria e Sacres	Em contato com a SACRES foi disponibilizado sala de Reunião para atendimento da Ouvidoria no Campus de Barreiras	Já disponibiliza do local para atendimento temporário. A previsão para a sede	Mais uma instrumento para a garantia do acesso à Ouvidoria pela comunidade Interna e Externa.

da Ouvidoria em todos os canais de atendimento;				definitiva é julho de 2023.	
Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Viabilizar a tramitação dos processos do FalaBR, utilizando como estratégia a sensibilização dos setores a partir do fluxo recebido.	Ouvidoria e PROTIC	Até o final de 2023	Tramitação dos processos recebidos a partir do fluxo espontâneo.	Garantir maior segurança no encaminhamento de informações.
Buscar alternativas para ampliar o tempo de atendimento da ouvidoria; e	Disponibilizar espaço presencial para atendimento da Ouvidoria, bem como continuidade das ações de Ouvidoria ativa (Ouvidoria Itinerante e Projeto Conheça a Ouvidoria)	Ouvidoria e Sacres	Em contato com a SACRES foi disponibilizado sala de Reunião para atendimento da Ouvidoria no Campus de Barreiras, temporariamente.	Já disponibiliza do escuta presencial. Projeto Ouvidoria Itinerante 2023.1, já agendada para abril.	Mais uma instrumento para a garantia do acesso à Ouvidoria pela comunidade Interna e Externa.
Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto à forma de tratamento das manifestações.	Garantir o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.	Ouvidoria	A partir do fluxo de recebimentos as demandas já estão sendo avaliadas.	A partir do fluxo de recebimento as demandas já estão sendo avaliadas.	Facilita o levantamento de dados sobre as demandas recebidas que é um dos grandes instrumentos para as boas práticas

### Análise da Equipe de Avaliação

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

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



## **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