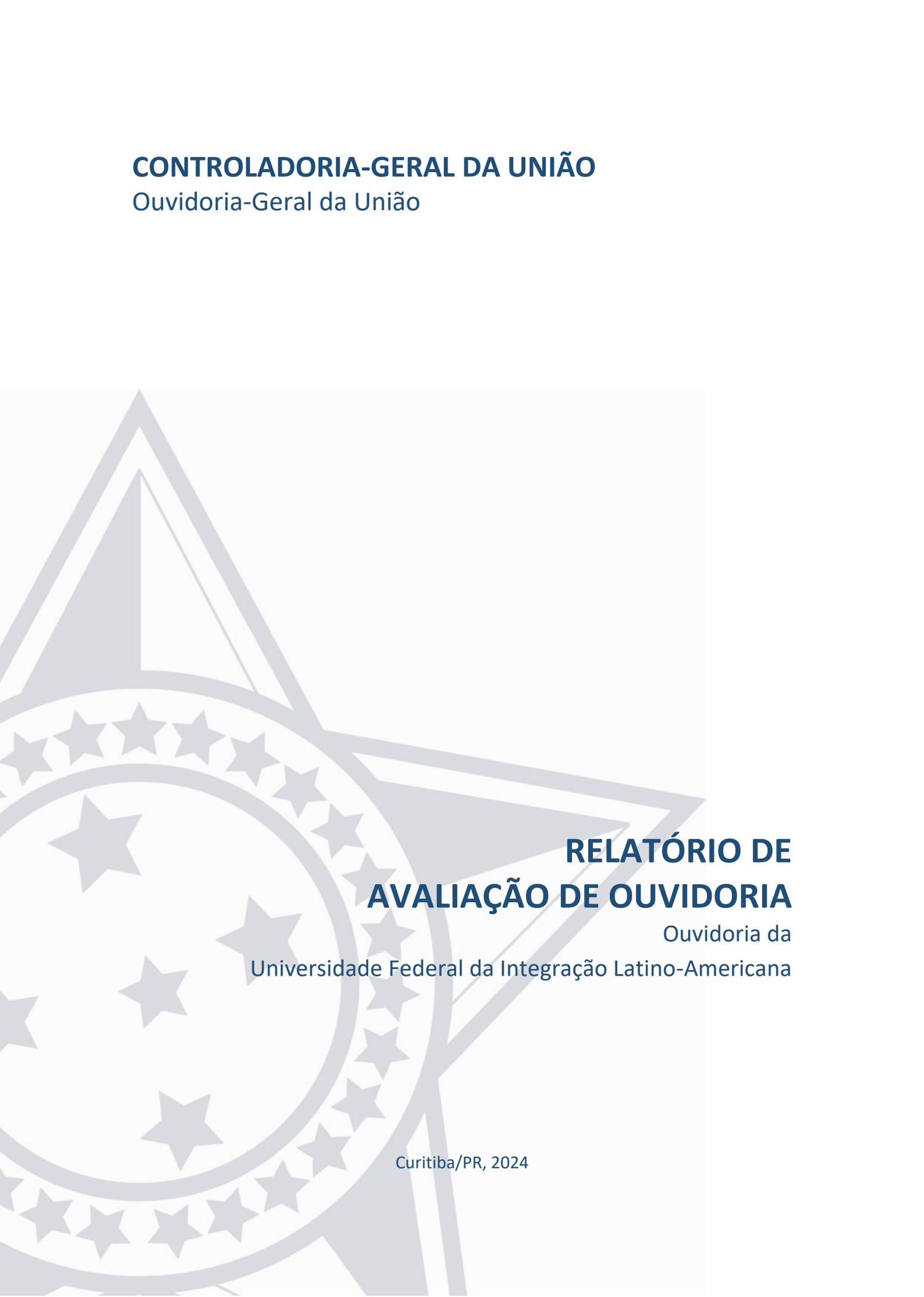


**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal da Integração Latino-Americana

Curitiba/PR, 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**

---

RICARDO JHUM FUKAYA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO (NAOP/PR)**  
Demian Bianchi Bertozzi

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PR)**  
Alzira Ester Angeli

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade da Integração Latino-Americana – UNILA.

**Município:** Foz do Iguaçu – PR.

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

**Período avaliado das manifestações:** julho de 2020 a maio de 2021.

**Data de execução:** dezembro de 2021 a fevereiro de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da UNILA, unidade setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela instituição à comunidade acadêmica.

A avaliação teve por objeto o modelo de gestão adotado, em especial sua capacidade de oferecer subsídios para a proposição de melhorias na prestação dos serviços, e a adequação do fluxo de tratamento das demandas, tudo 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). O trabalho teve por objetivos: verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas, identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, revelar boas práticas e oportunidades de aprimoramento da gestão.

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

A estrutura e as práticas de gestão adotadas conferem à Ouvidoria da UNILA as condições legais e operacionais necessárias para o cumprimento das suas atribuições, embora haja oportunidades de melhoria no que concerne à formalização dos fluxos de trabalho, à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR, e ao tratamento de denúncias. No período examinado, o atendimento às demandas dos usuários dos serviços prestados pela UNILA foi tempestivo e as respostas conclusivas demonstraram a qualidade do tratamento das manifestações.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- b) ferramenta inadequada para encaminhamento das manifestações às unidades internas;
- c) fragilidades no tratamento de denúncias; e
- d) inconsistências no tratamento de pequena parte das manifestações de ouvidoria.

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

I. concluir a formalização dos fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, determinado pela Instrução Normativa nº 01/2019/UNILA/PROPLAN, de 23/08/2019, especificando as etapas, as competências, e o papel de cada ator no processo;

II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o tratamento integral das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, parágrafo 1º), a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III. manter a não realização de *diligências* quando do tratamento de denúncias, restringindo a sua atuação às análises preliminares e eventuais pedidos de complementação de informações ao cidadão, em observância ao Art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021; e

IV. observar o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de prevenir a ocorrência de inconsistências.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

|                |   |
|----------------|---|
| <b>CGU</b>     | Controladoria-Geral da União                                  |
| <b>ENAP</b>    | Escola Nacional de Administração Pública                      |
| <b>EV.G</b>    | Escola Virtual.Gov  |
| <b>Fala.BR</b> | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação       |
| <b>LAI</b>     | Lei de Acesso à Informação                                    |
| <b>LGPD</b>    | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais                       |
| <b>MAO</b>     | Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal |
| <b>MMOuP</b>   | Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública                     |
| <b>NAOP</b>    | Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção         |
| <b>OGU</b>     | Ouvidoria-Geral da União                                      |
| <b>PDP</b>     | Plano de Desenvolvimento de Pessoas                           |
| <b>PDU</b>     | Planejamento de Desenvolvimento da Unidade de Ouvidoria       |
| <b>PROGEPE</b> | Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas                             |
| <b>QA</b>      | Questionário de Avaliação                                     |
| <b>SisOuv</b>  | Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal               |
| <b>UA</b>      | Unidade Avaliada  |
| <b>UNILA</b>   | Universidade da Integração Latino-Americana                   |

# Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>OBJETO</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>METODOLOGIA</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>UNIDADE AVALIADA</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....   | <b>10</b> |
| 1.Boas Práticas .....  | 10        |
| 1.1.Ações de Gestão e Monitoramento .....  | 10        |
| 2.Achados .....  | 11        |
| 2.1.Ausência de Formalização de Fluxos de Trabalho .....   | 11        |
| 2.2.Necessidade de Readequação do Meio de Encaminhamento das Manifestações para as Unidades Internas ..... | 12        |
| 2.3.Fragilidades no Tratamento de Denúncias .....  | 14        |
| 2.4.Inconsistências no Tratamento de Pequena Parte das Manifestações.....                                  | 15        |
| <b>RECOMENDAÇÕES</b> .....   | <b>16</b> |
| <b>CONCLUSÃO</b> .....   | <b>17</b> |
| <b>APÊNDICES</b> .....   | <b>18</b> |
| Apêndice A .....   | 19        |
| Apêndice B.....  | 26        |

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023 e incluem, dentre outras, a defesa do patrimônio público e o incremento da transparência da gestão, que são operados 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 a orientação normativa dos órgãos e entidades 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 determina, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Logo após, o Decreto nº 9.492/2018, que instituiu o SisOuv, atribuiu à CGU, 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.

Portanto, no exercício de suas competências institucionais, a OGU demandou ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOP) da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná a realização de avaliação da unidade de ouvidoria da Universidade da Integração Latino-Americana (UNILA), doravante denominada Unidade Avaliada (UA).

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

## OBJETO

Os trabalhos tiveram por objeto as atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada (UA), a verificação do atendimento ao seu papel institucional e social

no tocante aos serviços prestados aos cidadãos, e a identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria da gestão.

Esse diagnóstico se operou nos trabalhos de avaliação de ouvidoria de acordo com os preceitos e etapas definidos no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), segundo a Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

O objetivo geral da avaliação é aferir se o aparato organizacional de que dispõe a UA é suficiente e eficaz para sustentar a boa gestão das atividades de ouvidoria, de modo que ela tenha condições regulamentares e operacionais para atender satisfatoriamente às demandas dos usuários dos serviços prestados.

O escopo dos trabalhos de avaliação de ouvidoria abrangeu, por um lado, análises quanto ao tratamento dado às manifestações de ouvidoria, e, por outro lado, o diagnóstico da estrutura física e de recursos humanos, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxo de tratamento das manifestações, e aspectos gerais da gestão.

Esses fatores constituíram as dimensões de análise, que contaram com exames destinados ao alcance dos seguintes objetivos específicos:

- FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA: dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; identificar as ações de capacitação e fatores outros de gestão da equipe; avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados no desempenho das atividades.
- CANAIS DE ATENDIMENTO: avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados ao público pela Ouvidoria.
- SISTEMAS INFORMATIZADOS: identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria; identificar possibilidades de integração de sistemas, se for o caso.
- FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES: analisar o passo-a-passo das atividades realizadas pela equipe de Ouvidoria com vistas ao tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos; avaliar o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas do Órgão.
- QUESTÕES GERAIS: identificar situações que possam dificultar ou agregar valor à atuação da Ouvidoria e que não se enquadram nos itens específicos.

Ressalta-se que os trabalhos de avaliação de ouvidoria não tiveram por escopo a verificação do atendimento aos pedidos de acesso à informação demandados pelos cidadãos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, e se ativeram apenas às manifestações de ouvidoria nos termos da Lei nº 13.460/2017.

## METODOLOGIA

A avaliação de ouvidoria adotou metodologia específica e se desenvolveu a partir das seguintes etapas:

- i. Planejamento: consubstanciado em Projeto, Matriz de Planejamento, e Questionário de Avaliação;
- ii. Execução: análises documentais e do tratamento dado às manifestações de ouvidoria recebidas pela UA no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 (N = 84 manifestações);
- iii. Relatoria: elaboração de Relatório Preliminar de Avaliação e de Relatório Final de Avaliação;
- iv. Monitoramento: iniciado com apoio à UA para a elaboração de Plano de Ação.

No geral, as análises foram subsidiadas por informações coletadas do sítio oficial da UNILA<sup>1</sup>, da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)<sup>2</sup>, do Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, dos normativos internos da UNILA, dos relatórios de ouvidoria<sup>4</sup>, e das interlocuções ocorridas. Essas pesquisas possibilitaram o conhecimento das normas que disciplinam a atuação da UA, especialmente quanto à sua competência e organização, e a identificação dos fluxos de tratamento das manifestações recebidas.

Os temas objeto da avaliação compuseram o Questionário de Avaliação (QA), cujas questões, em número total de 50, foram agrupadas em cinco dimensões de análise: 1. Força de Trabalho e Estrutura Física, 2. Canais de Atendimento, 3. Sistemas Informatizados, 4. Fluxo de Tratamento, e 5. Questões Gerais. O QA constituiu o instrumento de coleta e tabulação das informações requeridas na Matriz de Planejamento, com vistas a subsidiar as análises sobre a estrutura organizacional e operacional da UA.

Por seu turno, as análises quanto ao tratamento dado pela UA às manifestações recebidas tiveram por objeto todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. No total, foram analisadas 84 manifestações.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para a proposição de aprimoramentos para melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar as boas práticas relevantes adotadas pela UA.

## UNIDADE AVALIADA

A Universidade da Integração Latino-Americana (UNILA) é autarquia vinculada ao Ministério da Educação. Sua unidade de ouvidoria, portanto, integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV) enquanto unidade setorial.

As competências das unidades de ouvidoria estão estabelecidas na Lei nº 13.460/2017, que regulamentou as disposições do art. 37, § 3º, I, da Constituição Federal de 1988, ao dispor sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Nesse contexto, as ouvidorias públicas são as unidades responsáveis por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios,

<sup>1</sup> <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria>

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

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

<sup>4</sup> <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/documentos>

sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades da Administração Pública.

A Ouvidoria da UNILA, em particular, detém as seguintes atribuições: – atendimento aos usuários; – tratamento de manifestações de ouvidoria; – tratamento de pedidos de acesso à informação; – avaliação e monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI); – produção de relatórios e informações estratégicas; – realização de ações e projetos; – resolução pacífica de conflitos; – articulação com instâncias, órgãos e entidades internas e externas; – acompanhamento da Carta de Serviços; – condução dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

A equipe da Ouvidoria é formada por três servidores efetivos: o Ouvidor-Geral, a Vice-Ouvidora-Geral, e uma Administradora, todos com experiência de mais de um ano.

## RESULTADOS DOS EXAMES

Nesta seção, são apresentados os achados relevantes dos trabalhos de avaliação da Ouvidoria da UNILA.

Ao final do relatório, no Apêndice A, apresenta-se o diagnóstico da unidade avaliada, que contém informações detalhadas no tocante às atribuições, normativos internos, equipe e estrutura física, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxos de trabalho e ações de gestão. Por sua vez, no Apêndice B, detalha-se a metodologia de análise e apresenta-se o relato da análise das manifestações recebidas e tratadas pela unidade avaliada no período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

### 1. Boas Práticas

Ressaltam-se aqui as práticas que se configuram como diferencial na atuação da UA por refletirem esforços que vão além das obrigações normativas. Segue o relato das boas práticas evidenciadas.

#### 1.1. Ações de Gestão e Monitoramento

Semestralmente, a UA realiza levantamento das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas no período, sendo identificadas as manifestações de maior recorrência, relevância e impacto. Esse levantamento é elaborado a partir das informações do Fala.BR (Painel *Resolveu?*) e das comunicações com as unidades internas demandadas, e compõe o *Relatório de Ouvidoria*, apresentado ao Reitor e ao Conselho Universitário a cada semestre.

O Regimento Interno da UNILA, instituído pela Resolução CONSUN nº 11, de 12 de maio de 2014, dispõe, em seu art. 2º, inciso III, que a Ouvidoria tem competência para: *“sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade”*. Nesse mister, a UA declarou que, em geral, as recomendações para correções e melhorias decorrem do processo de tratamento das manifestações. E que as indicações de ações preventivas e corretivas

pontuais são feitas por meio dos próprios escritórios de encaminhamento das demandas de ouvidoria às áreas gestoras ou em comunicações subsequentes.

Ainda de acordo com informações da UA, as recomendações cuja implementação exige esforço institucional significativo e aquelas que tratam das manifestações mais recorrentes, relevantes e de maior impacto potencial são também apresentadas nos relatórios semestrais de gestão de ouvidoria (*Relatórios de Ouvidoria*) submetidos à alta administração. Seção específica do *Relatório de Ouvidoria* contém tais recomendações.

Segundo informou a UA, o processo de monitoramento da implementação das recomendações emitidas às unidades acadêmicas e/ou administrativas por ocasião do *Relatório de Ouvidoria* conta com o apoio do Gabinete do Reitor. O Gabinete colhe os compromissos assumidos pelos gestores para o aprimoramento de processos de trabalho e/ou da prestação de serviços e os apresenta à Ouvidoria na forma de documento unificado. A Ouvidoria então acompanha os resultados da implementação dos compromissos, por meio de contato com as unidades gestoras ou de indicadores públicos de atendimento, e os apresenta à alta administração no *Relatório de Ouvidoria* do ciclo subsequente.

## 2. Achados

### 2.1. Ausência de Formalização de Fluxos de Trabalho

O Regimento Interno da UNILA, instituído pela Resolução CONSUN nº 11, de 12 de maio de 2014, dispõe sobre as atividades desempenhadas pela UA. A partir das respostas ao Questionário de Avaliação (QA), foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações, que contempla uma sequência de passos comuns aos diversos tipos de manifestação, ao lado de procedimentos específicos a depender de cada tipo.

Contudo, a definição dos fluxos de trabalho ainda não foi formalizada. A UA informou que estão em curso tratativas para a formalização do mapeamento dos fluxos de tratamento das manifestações, detalhados por tipo, e que as informações sobre a tempestividade das respostas e o nível de satisfação dos usuários extraídas da Plataforma Fala.BR e do Painel *Resolveu?* servem de subsídio às análises e eventuais revisões de procedimentos internos de atendimento.

Entende-se que a definição formal dos fluxos internos trará benefícios para as atividades desempenhadas pela UA, incluindo possível 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 formalização de fluxos, será possível, em especial:

- 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 instituição durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Ademais, a definição formal dos fluxos de trabalho pode ensejar uma oportunidade para o realinhamento de competências e a definição de papéis e atribuições, tudo conforme as 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).

A respeito deste apontamento, a UA apresentou a seguinte manifestação, formalizada por meio do Ofício nº 252/2022 OUVIDORIA, de 04/11/2022:

De fato, o achado coaduna com situação já evidenciada anteriormente, que levou à implementação de estratégia para aprimoramento dos processos de trabalho e de fortalecimento da gestão administrativa e acadêmica no âmbito da UNILA. Tal implementação foi realizada por meio da edição da Instrução Normativa n. 01/2019/PROPLAN, de 23 de agosto de 2019 (anexa), a partir da qual todas as unidades foram demandadas a identificar e mapear os macroprocessos de trabalho sob sua responsabilidade.

Como resultado disso, a ouvidoria da UNILA inventariou 8 (oito) subprocessos, sendo 7 deles ligados ao tratamento dos diferentes tipos de manifestação. Isso demonstra que a avaliação da auditoria está alinhada ao que já havia sido detectado anteriormente pela própria unidade auditada em seus processos institucionais de avaliação. Como evidência, apresento anexa a planilha de controle e monitoramento de subprocessos (também disponível em: <<https://processos.unila.edu.br/inventarios-subprocessos/>>), desenvolvida pela Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. Ela demonstra que o mapeamento de 1 (um) subprocesso aguarda seu início, o mapeamento de 6 (seis) encontra-se em andamento e 1 (um) mapeamento já foi concluído. Os mapeamentos concluídos são disponibilizados na seguinte página <[https://processos.unila.edu.br/unidade\\_subprocesso/ouvidoria/](https://processos.unila.edu.br/unidade_subprocesso/ouvidoria/)>. Assim, encerro o tópico acatando a recomendação relacionada.

## **2.2.Necessidade de Readequação do Meio de Encaminhamento das Manifestações para as Unidades Internas**

A UA ainda não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para as áreas responsáveis colaborarem com a elaboração das respostas conclusivas e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, segundo prevê a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 19, parágrafo 1º.

O tratamento interno das manifestações se dá por meio da geração de cópia ou extrato de cada manifestação em arquivo PDF e o seu encaminhamento, via sistema Memo, à unidade interna responsável pelo assunto objeto da demanda. O sistema Memo é o sistema corporativo para comunicação via ofício com as unidades internas da UNILA.

No retorno da unidade interna demandada, a resposta apresentada é analisada pela UA, incluída no Fala.BR, e disponibilizada ao usuário manifestante. No

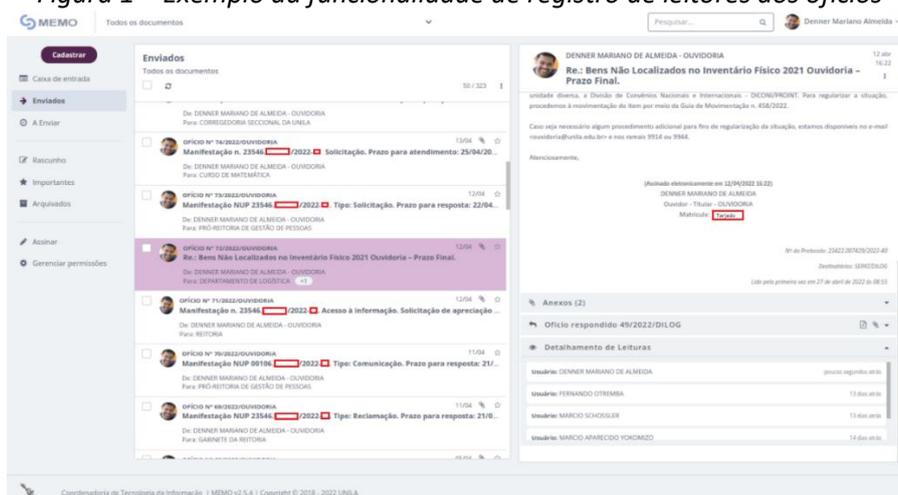
encerramento, a UA solicita às unidades internas demandadas informações sobre a resolutividade da manifestação.

Nos casos específicos de manifestações oriundas de estudantes e servidores e que contenham dados pessoais passíveis de acesso pela Ouvidoria, é utilizado também o sistema interno SIG. Ambos os sistemas, Memo e SIG, foram desenvolvidos pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

A UA entende que o sistema Memo preserva a restrição de acessos, uma vez que permite: “[...] quando do envio, visualizar as pessoas autorizadas a fazer a leitura do documento emitido. Em cada unidade, o gestor local é o responsável por editar as permissões para visualização das comunicações recebidas. O acesso ao sistema é feito mediante login e senha pessoal, os mesmos utilizados para os demais sistemas de gestão adotados pela universidade. Também é disponibilizada a relação de servidores(as) que fizeram a leitura do Ofício (ver imagens anexas). Assim, entendemos que atende ao critério de restrição de acesso”.

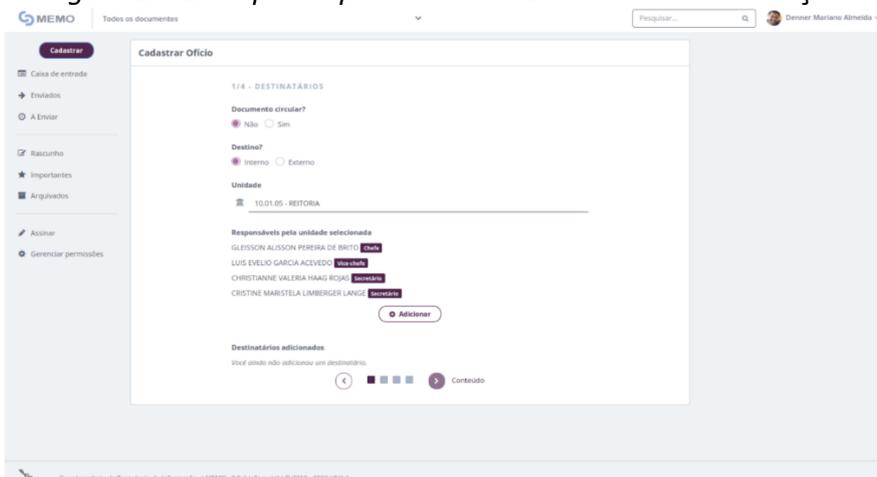
A Figura 1, a seguir, ilustra a funcionalidade do sistema Memo quanto ao registro dos leitores dos ofícios. Por seu turno, a Figura 2, adiante, exemplifica as autorizações para leitura de comunicações a partir de uma simulação de envio de ofício ao Reitor.

Figura 1 – Exemplo da funcionalidade de registro de leitores dos ofícios



Fonte: Sistema Memo

Figura 2 – Exemplo de pessoas autorizadas a ler comunicação



Fonte: Sistema Memo

Além disso, a UA entende que a sistemática adotada para a tramitação de comunicações *“tem se mostrado eficaz, uma vez que a média de retorno das unidades está em cerca de 10 (dez) dias”*.

Esclarece-se que a UA declarou estar em fase de planejamento para *“iniciar a migração para o tratamento integral das manifestações por meio do Fala.BR. Tal ação demanda uma série de estudos sobre como operacionalizar a utilização do módulo de tramitação, os treinamentos e as alterações normativas e procedimentais necessárias. Já estão sendo realizadas algumas análises preliminares nos manuais do sistema e temos acompanhado as discussões das unidades que já adotam iniciativas de uso da funcionalidade. Esses movimentos iniciais estão servindo de base para a organização de um projeto de transição, que está previsto em nosso planejamento interno e esperamos que seja elaborado e tenha início ainda no ano de 2022, uma vez que cogitamos a hipótese de que a OGU torne obrigatório o uso do módulo em breve”*.

Com relação a este apontamento, a UA apresentou a seguinte manifestação, formalizada por meio do Ofício nº 252/2022 OUVIDORIA, de 04/11/2022:

A respeito da inadequação da ferramenta para encaminhamento das manifestações às unidades internas, mantém-se o posicionamento já emitido. Reitero que a sistemática do tratamento de manifestações atualmente adotada é capaz de oferecer a proteção e as salvaguardas legalmente exigidas. No entanto, o tratamento integral da manifestação por meio do sistema Fala.BR parece ser, dentre as alternativas disponíveis, o modelo que mais otimiza todo o trabalho envolvido. Por isso, até o final de fevereiro de 2023 deve ser elaborado um plano de migração para o tratamento integral de manifestações via sistema Fala.BR. Seguindo orientação recebida pela OGU em capacitações oferecidas por meio do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, o tratamento de denúncias será priorizado nesse processo de migração.

### **2.3.Fragilidades no Tratamento de Denúncias**

Particularmente quanto à proteção da identidade dos denunciantes, a UA declara que dispõe de rotinas procedimentais aplicadas no início das análises das manifestações. E que os sistemas de informação utilizados permitem *“o controle sobre destinatários e registro dos leitores da comunicação com as unidades”* e ainda que são realizadas *“ações educativas diversas a respeito da importância do tema [proteção de denunciantes] e das consequências pelo descumprimento das normas que amparam responsáveis por denúncias”*.

Todavia, equivocou-se a UA quanto à realização de *diligências* quando do tratamento de denúncias, haja vista que a Portaria CGU nº 581/2021, em seu Art. 17, veda *“a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados”*.

Nesse mister, a UA informou o seguinte: *“Destacamos que é priorizado o envio de questionamentos e solicitações de informação pontuais. O envio do teor da manifestação na realização de diligências acontece somente nos casos em que isso é imprescindível, preferindo-se envio de extrato. Tratando-se do envio da manifestação para as unidades de apuração, envia-se o teor original da manifestação e seus anexos originais, se estes não contiverem traços de identificação do(a) denunciante. Havendo,*

*encaminha-se extrato e o conjunto probatório que não permita identificar a pessoa responsável por apresentar a denúncia ou a comunicação de irregularidade. Além disso, tais diligências, realizadas sempre via Ofício, são acompanhadas do seguinte texto: Esclarecemos que os procedimentos realizados nesse momento buscam levantar elementos sobre a ocorrência, ou não, da suposta irregularidade apontada na denúncia. Dessa forma, solicitamos que as informações ora trazidas a conhecimento restrinjam-se aos(as) servidores(as) autorizados à leitura do presente ofício e de seus(suas) eventual(is) substitutos(as), de modo a preservar os interesses institucionais." (grifo nosso).*

Ocorre que a vedação quanto à realização de diligências nos casos de denúncias impede o encaminhamento do extrato da denúncia a qualquer área que não a área apuratória. Em vista dos Arts. 15, 16 e 17 da Portaria CGU nº 581/2021, às unidades de ouvidoria cabe apenas realizar a análise preliminar e o eventual pedido de complementação de informações ao cidadão. As unidades de ouvidoria não têm, por sua vez, competência para levantar elementos acerca dos fatos denunciados. A mensagem de restrição (trecho anteriormente grifado) no mínimo expõe o fato narrado, o que contraria o disposto no Art. 9º do Decreto nº 10.153/2019.

Este apontamento foi objeto da seguinte manifestação, formalizada por meio do Ofício nº 252/2022 OUVIDORIA, de 04/11/2022:

Trazendo ao debate o achado referente à fragilidade no tratamento de denúncias, registro que o procedimento até então adotado para obter informações complementares junto a outras unidades, que não as de apuração, fundamenta-se em interpretação do art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021. Contudo, as ponderações da equipe de auditoria demonstraram suficientemente sua inadequação. Dito isso, indica-se a adoção imediata da recomendação emitida sobre o tema, ou seja, esta unidade setorial já segue, desde que tomou conhecimento do relatório preliminar de auditoria, abstendo-se de realizar diligências ligadas ao tratamento de denúncias.

#### **2.4. Inconsistências no Tratamento de Pequena Parte das Manifestações**

O tratamento dado pela Ouvidoria da UNILA às 84 manifestações registradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período escopo dos exames (de 01/06/2020 a 31/05/2021) foi avaliado a partir de treze quesitos, divididos em quatro dimensões de análise: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva.

O objetivo dessa avaliação foi verificar a atuação da UA com foco no tratamento das manifestações, apontar oportunidades de melhoria e eventual necessidade de correções, e reconhecer boas práticas. O relato detalhado das análises está apresentado no Apêndice B deste relatório.

A UA apresentou desempenho satisfatório no tratamento das manifestações. Cabe à equipe de avaliação apenas apontar as seguintes inconsistências identificadas embora de pouca magnitude.

- a) avaliou-se como “parcialmente adequado” o tratamento técnico dado pela UA às demandas dos usuários em duas das 84 manifestações analisadas (2,38%);

- b) em sete das 84 manifestações tratadas, o assunto objeto de demanda dos usuários não era de competência da UA. Em apenas um desses casos, embora a UA tenha esclarecido ao usuário que o tema abordado não era de sua competência, deixou de informá-lo qual seria o órgão externo responsável pelo atendimento da demanda (14%);
- c) onze das 84 manifestações (13%) tiveram o campo “assunto” preenchido de forma inadequada ou genérica quanto ao seu teor. Esse campo é originalmente preenchido pelo usuário no momento do registro da manifestação, porém cabe às unidades de ouvidoria readequar o seu preenchimento quando necessário.

Este apontamento recebeu a seguinte manifestação, formalizada por meio do Ofício nº 252/2022 OUVIDORIA, de 04/11/2022:

Sobre as inconsistências encontradas no tratamento das manifestações analisadas, aponto, complementarmente, que o achado referente à não indicação do órgão externo responsável pelo atendimento da manifestação recebida remete a uma ocorrência de julho de 2020. No mesmo sentido, indico que o tratamento parcialmente adequado não somente corresponde a uma parte ínfima das manifestações, como também não se repete a partir de janeiro de 2021. Verifica-se que tais eventos ocorreram isoladamente num mesmo período de seis meses (julho/2020 a janeiro/2021), e certamente não voltaram a ocorrer devido à adoção de novos procedimentos de controle de qualidade das respostas dadas a manifestantes. Implantados a partir de fevereiro de 2021, esses procedimentos incluem a adoção de modelos de resposta pré-formatados para cada tipo de manifestação, conforme orienta o Decreto n. 9.492/2018, incorporadas, posteriormente, as orientações complementares trazidas pela Portaria n. 581/2021/CGU, de março de 2021.

No que diz respeito às inconsistências relacionadas ao preenchimento do campo assunto das manifestações no sistema, expresso concordância aos apontamentos trazidos. Indico que a adoção de melhorias relacionadas ao tema será oportunamente tratada junto ao plano de migração para o tratamento integral de manifestações via sistema Fala.BR, já referenciado anteriormente.

## RECOMENDAÇÕES

À vista do exposto, apresentam-se ordenadas as seguintes recomendações à Ouvidoria da UNILA:

- I. concluir a formalização dos fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, determinado pela Instrução Normativa nº 01/2019/UNILA/PROPLAN, de 23/08/2019, especificando as etapas, as competências, e o papel de cada ator no processo;
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o tratamento integral das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, parágrafo 1º), a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. manter a não realização de *diligências* quando do tratamento de denúncias, restringindo a sua atuação às análises preliminares e

eventuais pedidos de complementação de informações ao cidadão, em observância ao Art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021;

- IV. observar o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de prevenir a ocorrência de inconsistências.

## CONCLUSÃO

Este trabalho consistiu na avaliação da unidade de ouvidoria da Universidade da Integração Latino-Americana (UNILA), realizada no âmbito das competências institucionais da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e teve por objeto: o diagnóstico da estrutura organizacional, a verificação do atendimento ao papel institucional e social no tocante aos serviços prestados aos cidadãos, e a identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria da gestão.

As análises se concentraram na estrutura física e de recursos humanos, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxo de tratamento das manifestações, e aspectos gerais da gestão da Ouvidoria da UNILA, além dos exames quanto ao tratamento dado às manifestações recebidas no período de 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021.

Constatou-se que o aparato organizacional de que dispõe a Ouvidoria da UNILA confere a ela as condições legais e operacionais necessárias para o cumprimento das suas atribuições. Restou constatada também a atuação satisfatória da Ouvidoria no atendimento às demandas dos usuários dos serviços prestados pela UNILA, relativamente ao período examinado, especialmente quanto à tempestividade nos atendimentos, qualidade no tratamento das manifestações, e qualidade das respostas conclusivas aos usuários.

Embora haja oportunidades de melhoria da gestão no que concerne à formalização dos fluxos de trabalho, à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR, e à não realização de diligências no tratamento de denúncias, conclui-se que a estrutura e as práticas de gestão adotadas são adequadas ao alcance dos objetivos institucionais da unidade de Ouvidoria da UNILA.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Diagnóstico da Unidade Avaliada

#### A.1 Informações Gerais

O quadro a seguir sintetiza as principais informações de caráter geral acerca da Ouvidoria da UNILA:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Natureza jurídica do órgão | Autarquia Federal  |
| E-mail                     | <a href="mailto:ouvidoria@unila.edu.br">ouvidoria@unila.edu.br</a>   |
| Página na Internet         | <a href="https://portal.unila.edu.br/ouvidoria">https://portal.unila.edu.br/ouvidoria</a>  |
| Canais de atendimento      | - Plataforma Fala.BR<br>- Telefone (45) 3522-9914<br>- Atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h, mediante agendamento por e-mail ou telefone. |
| Endereço                   | Av. Tarquínio Joslin dos Santos, 1000, Sala G012 Térreo, Ed. do Ginásio, Bairro Jardim Universitário, Foz do Iguaçu/PR, 85870-901.   |
| Telefone                   | (45) 3522-9914   |
| Ouvidor-Geral              | Denner Mariano de Almeida<br>Nomeado pela Portaria nº 424/2020/GR, de 29 de dezembro de 2020, publicada no DOU nº 250, de 31 de dezembro de 2020.                                    |

A Ouvidoria da UNILA tem previsão estatutária e foi criada por meio da Portaria UNILA nº 111/2013<sup>5</sup>, como ouvidoria-geral e única, sem subunidades setoriais ou administrativas. Na estrutura hierárquica, a Ouvidoria é órgão suplementar de Reitoria, vinculada diretamente à autoridade máxima, segundo o art. 7º, parágrafo único, do Estatuto da UNILA<sup>6</sup>. Esse posicionamento na instituição permite à Ouvidoria acesso à alta administração para apresentação de reportes e resultados.

#### A.2 Competências

Segundo o Regimento Interno, aprovado pela Resolução do Conselho Universitário (CONSUN) nº 11, de 12/05/2014, compete à Ouvidoria da UNILA:

- I- receber, encaminhar e acompanhar, junto às unidades competentes, todas as demandas e sugestões que sejam de interesse da comunidade;
- II- dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
- III- sugerir às instâncias competentes, quando for o caso, ações corretivas e/ou saneadoras de problemas apontados pela comunidade;

<sup>5</sup> [https://unila.edu.br/sites/default/files/boletim52\\_0.pdf](https://unila.edu.br/sites/default/files/boletim52_0.pdf)

<sup>6</sup> <https://atos.unila.edu.br/paginas/estatuto>

IV- cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da UNILA os eventuais descumprimentos;

V- dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

VI- elaborar e apresentar relatórios semestrais ao CONSUN, ou quando este julgar oportuno;

VII - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da UNILA, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

VIII - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

IX - participar das reuniões do CONSUN, com direito a voz e sem direito a voto;

X - instituir e manter atualizado em banco de dados com todas as questões levadas à Ouvidoria;

XI - implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades da UNILA, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;

XII - promover e/ou apoiar a capacitação dos servidores da UNILA em temas relacionados com as atividades da Ouvidoria;

XIII - propor normas e procedimentos para as atividades de Ouvidoria;

XIV - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

XV - Apresentar o planejamento das atividades da área em atendimento à legislação vigente;

XVI - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo CONSUN.

### A.3 Equipe e Estrutura Física

A equipe de trabalho é composta pelo Ouvidor-Geral, a Vice-Ouvidora-Geral, e uma Administradora – todos servidores efetivos e com formação acadêmica em nível de pós-graduação – e que iniciaram na Ouvidoria da UNILA em 1º de janeiro de 2021. O Ouvidor-Geral, por sua vez, exerceu a mesma função no período de novembro de 2014 a dezembro de 2017.

A força de trabalho é *enxuta* e se divide entre as atividades de ouvidoria e de gestão de ouvidoria e em projetos específicos voltados à melhoria da transparência e da prestação de serviços. As manifestações de ouvidoria são tratadas pelos três membros da equipe, as quais são distribuídas conforme a sua complexidade e a familiaridade dos servidores com os temas.

Além do tratamento a manifestações, o Ouvidor-Geral desempenha a Coordenação-Geral da unidade, articulação política interna e externa, coordenação de

projetos específicos (autocomposição de conflitos, desenvolvimento normativo, proteção de dados), e é também o encarregado pelo tratamento de dados da UNILA no âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Da mesma forma, a Vice-Ouvidora-Geral, além de atuar no tratamento a manifestações, desempenha a Coordenação-Geral adjunta da unidade, substituição do titular, coordenação administrativa, e coordenação de projetos específicos (transparência ativa, acesso à informação, dados abertos, carta de serviços) e do conselho de usuários. Cabe à Administradora, por seu turno, a coordenação das ações de planejamento e de projetos específicos voltados à inovação de processos, ao desenvolvimento de indicadores, e à avaliação de serviços, além do tratamento às manifestações de ouvidoria. Todos os projetos em andamento compõem o Planejamento de Desenvolvimento da Unidade de Ouvidoria (PDU), disponível para consulta em <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/documentos>.

A UA realiza levantamento anual das necessidades de treinamento e capacitação dos membros da equipe, as quais compõem o seu Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP). Nos últimos dois anos, os servidores realizaram mais de duzentas horas totais de capacitação em temas atinentes às funções de ouvidoria, a maioria dos cursos oferecidos pela EV.G/ENAP.

A cada troca de gestão da UNILA, ocorre uma renovação total da equipe da Ouvidoria, como ocorreu em 2017 e 2021. Essa renovação demanda um período de transição que, embora curto, tende a interferir negativamente nas rotinas de trabalho mais complexas e que exigem conhecimento técnico específico e experiência na função. Quatro meses é o tempo estimado para ambientação de novos servidores com as rotinas da unidade.

A estrutura física (instalações e equipamentos) é considerada suficiente e adequada para a realização das atividades. A UA está instalada em local de funcionamento exclusivo para o atendimento aos usuários, sinalizado, de fácil visibilidade, e que atende aos requisitos de acessibilidade. O espaço é equipado com mobiliário, computadores, e conexão à Internet.

#### A.4 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- i. Internet (Plataforma Fala.BR);
- ii. e-mail ([ouvidoria@unila.edu.br](mailto:ouvidoria@unila.edu.br));
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico (45-3522.9914)

Os canais de atendimento são divulgados ao público interno e externo por meio da página da Ouvidoria no Portal Institucional<sup>7</sup> e da página Acesso à Informação > Participação Social<sup>8</sup>, conforme ilustra a Figura 3 adiante.

<sup>7</sup> <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria>

<sup>8</sup> <https://portal.unila.edu.br/acessoainformacao/participacao-social>

Figura 3 – Webpage da ouvidoria



Fonte: sítio oficial da UNILA

Todas as manifestações de ouvidoria recebidas por canais outros que não o Fala.BR são registradas na plataforma. Atendimentos telefônicos em que apenas são solicitadas informações de caráter geral (telefone de unidades, cursos e serviços oferecidos, orientações internas sobre rotinas e procedimentos) não fazem parte do conjunto de manifestações de ouvidoria registradas.

#### A.5 Sistemas Informatizados

As manifestações de ouvidoria são recebidas, tratadas e respondidas por meio da Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

O link de acesso ao Fala.BR está disponibilizado na página da Ouvidoria, conforme ilustram as Figuras 4 e 5 adiante.

Figura 4 – Link de acesso ao fala.br na webpage da ouvidoria

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

**Ouvidor-Geral**  
Denner Mariano de Almeida

**Vice-Ouvidora-Geral**  
Gihan Teixeira Jebai

**Telefone**  
+55 (45) 3522-9914  
+55 (45) 3522-9944

**E-mail**  
ouvidoria@unila.edu.br

**Endereço**  
UNILA, Jardim Universitário  
Avenida Tarquínio Joslin dos  
Santos, n. 1000  
Sala G-012 – Térreo

**Horário de atendimento**  
Segunda a sexta-feira  
9h às 12h / 14h às 17h

**Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma.**

A Ouvidoria-Geral da UNILA faz parte do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Por conta disso, todas as denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de simplificação relacionados aos serviços da Universidade, inclusive os pedidos de acesso à informação, devem ser registrados e acompanhados por meio da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**.

Saiba como registrar a sua manifestação ou pedido de acesso à informação na plataforma Fala.BR.

Acese a Plataforma Fala.BR.

Conheça os fluxos das tratativas das manifestações por parte da Ouvidoria.

Fonte: sítio oficial da UNILA

Figura 5 – Link de acesso ao fala.br na webpage da ouvidoria

Por meio da Ouvidoria da UNILA são recebidos os seguintes tipos de manifestação e pedido:

- 1) Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- 2) Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- 3) Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;
- 4) Reclamação:** demonstração de insatisfação em relação a um serviço oferecido ou um atendimento recebido;
- 5) Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido ou um atendimento recebido;
- 6) Simplifique:** solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração; e
- 7) Acesso à Informação:** solicitação de dados ou informações junto à Administração.

Para apresentar uma dessas manifestações ou um pedido de acesso à informação, você deverá, preferencialmente, utilizar a **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**. Ela é o ponto de partida para abertura de manifestações ou solicitação de informações na esfera federal. Ela funciona inteiramente online, sem a necessidade de instalação de qualquer software no seu dispositivo eletrônico.

Informações mais detalhadas sobre a utilização da Plataforma estão disponíveis em:  
<http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>



Fonte: sítio oficial da UNILA

## A.6 Fluxo Interno de Tratamento

Conforme relatado, a UA ainda não utiliza o módulo de triagem e tratamento para o envio de manifestações para as áreas responsáveis, segundo prevê a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 19, parágrafo 1º.

O tratamento interno das manifestações se dá por meio da geração de cópia ou extrato de cada manifestação em arquivo PDF e o seu encaminhamento, via sistema

Memo, à unidade interna responsável pelo assunto objeto da demanda. O sistema Memo é o sistema corporativo para comunicação via ofício com as unidades internas da UNILA.

No retorno da unidade demandada, a resposta apresentada é analisada pela UA, incluída no Fala.BR, e disponibilizada ao usuário manifestante. No encerramento, a UA solicita às unidades internas demandadas informações sobre a resolutividade da manifestação.

Nos casos específicos de manifestações oriundas de estudantes e servidores e que contenham dados pessoais passíveis de acesso pela Ouvidoria, é utilizado também o sistema interno SIG. Ambos os sistemas, Memo e SIG, foram desenvolvidos pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

#### **A.7 Carta de Serviços ao Cidadão**

A Carta de Serviços ao Cidadão, atualizada em 2020, está divulgada no *website* da UNILA<sup>9</sup>, em conformidade com o disposto no art. 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017, e no domínio gov.br<sup>10</sup>, em observância ao artigo 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

A Ouvidoria da UNILA participa do processo de atualização da Carta de Serviços do órgão, juntamente com os gestores dos serviços, segundo determina o artigo 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

#### **A.8 Ações para Melhoria dos Serviços Prestados pelo Órgão**

Além das ações de gestão e monitoramento descritas na seção de Boas Práticas (item Resultados dos Exames), a UA está envidando esforços para desenvolver ações que promovam a melhoria dos serviços prestados pelo órgão. Para tanto, e em atendimento ao disposto no artigo 56 da Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria da UNILA promoveu um “piloto” de chamamento público de conselheiros, mediante consulta, no formato de enquete de avaliação, disponibilizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, no segundo semestre de 2021.

A enquete abrangeu fatores relacionados à facilidade de obtenção das informações solicitadas, facilidade de entendimento da resposta fornecida pela Ouvidoria, qualidade do atendimento, e tempo de execução do serviço. Essa iniciativa teve por base o serviço “Obter Acesso à Informação” e, como público-alvo, os 58 usuários que solicitaram o serviço no período de 01/01/2021 a 31/07/2021. O chamamento resultou no cadastro de oito conselheiros e em apenas uma resposta à consulta-enquete formulada.

Em razão do insucesso dessa ação, a Ouvidoria da UNILA solicitou apoio da Secretaria de Comunicação Social (SECOM) para a elaboração de campanha institucional de divulgação em subsídio à realização de novo chamamento público de conselheiros voluntários. A intenção final é a publicação dos resultados das avaliações dos usuários na página da Ouvidoria na Internet em formato de relatórios.

<sup>9</sup> <https://portal.unila.edu.br/acessoainformacao/carta-servicos>

<sup>10</sup> <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-da-integracao-latino-americana>

### A.9 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

Segundo análise da UA, há necessidade de revisão de normas internas da UNILA no que tange à regulamentação das atividades da Ouvidoria. Em razão disso, existem ações em andamento que visam à atualização do Regimento Interno e à criação de norma regulamentadora da atividade de Ouvidoria na UNILA, em consonância com a norma-modelo instituída pela Coordenação-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021).

Outras iniciativas são a proposição de norma complementar que discipline a resolução pacífica de conflitos no âmbito da UNILA e a instituição de Código de Conduta da Ouvidoria. Todas essas proposições relacionam-se ao nível-alvo de maturidade almejado pela UA, segundo as metas definidas no plano de ação estabelecido por ocasião do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

Questionada quanto a oportunidades de melhoria para a gestão da Ouvidoria, a UA declarou que, motivada pelas reflexões para a definição dos níveis-alvo de maturidade do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do SisOuv, vislumbrou as seguintes ações:

- definição das condutas desejáveis e vedadas à equipe da Ouvidoria;
- formulação de procedimentos, roteiros e canais de atendimento que levem em consideração o perfil dos usuários dos serviços oferecidos pela instituição;
- aprimoramento da sistematização e da análise dos dados coletados de forma passiva ou ativa;
- formalização dos processos de tratamento de manifestações;
- mapeamento dos processos de resolução pacífica de conflitos;
- estabelecimento de rotinas de comunicação de informações estratégicas com os gestores dos serviços;
- incremento dos canais de comunicação com os usuários, a exemplo do Conselho de Usuários.

Além disso, a UA destaca outras oportunidades de melhoria:

- mais visibilidade às ações e projetos desenvolvidos para que a Ouvidoria seja cada vez mais percebida como instrumento estratégico de governança, visto que possibilita a prevenção, diminuição, ou mitigação de riscos, inovação institucional, e melhoria da qualidade da prestação dos serviços públicos;
- fomento ao comprometimento institucional com a melhoria da maturidade da Ouvidoria, a exemplo da aprovação do *Nível-Alvo de Maturidade* e do *Plano de Ação (MMOuP)* pela alta gestão.

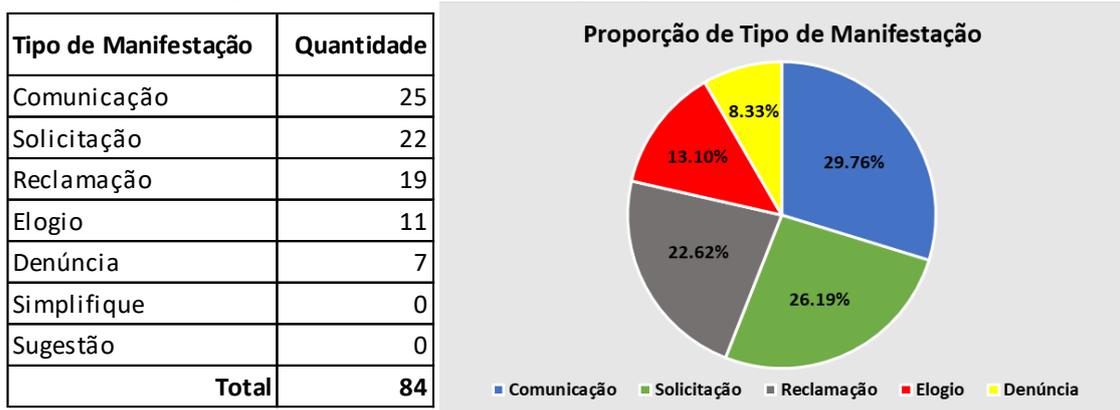
## Apêndice B

### Relato da Análise das Manifestações

#### B.1 Critérios de Análise

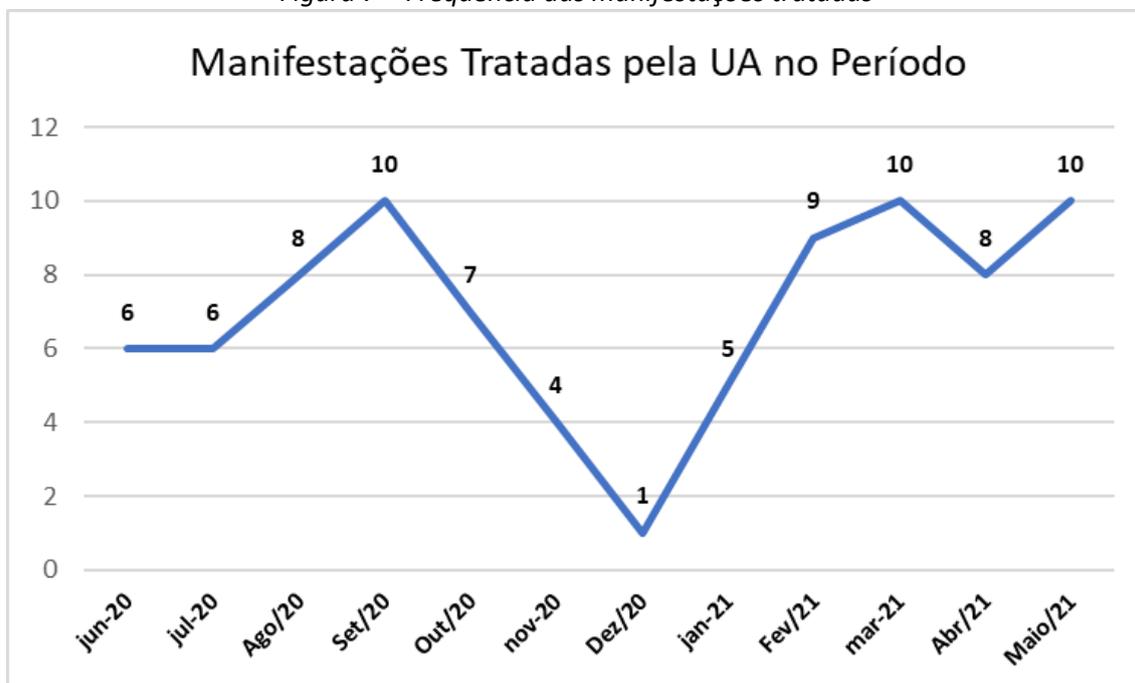
No período de 01/06/2020 a 31/05/2021, a Ouvidoria da UNILA recebeu 84 manifestações de usuários, oriundas de alunos, professores, membros da comunidade acadêmica, e cidadãos em geral, classificadas nas tipologias a seguir apresentadas.

Figura 6 – Frequência das manifestações recebidas por tipo



A distribuição mensal das 84 manifestações recebidas no período está apresentada no gráfico a seguir.

Figura 7 – Frequência das manifestações tratadas



A fim de subsidiar as análises das manifestações, foram utilizados os seguintes campos do formulário na seleção de dados do Fala.BR:

- 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

As análises foram realizadas a partir de quatro dimensões, descritas a seguir, com o objetivo específico de avaliar a atuação da Ouvidoria da UNILA quanto ao tratamento dado às manifestações.

- i. **Prazo de atendimento da manifestação:** se o tratamento dado às manifestações atende aos prazos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021. Ambos os dispositivos definem que a administração pública elabore e apresente resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Portanto, são consideradas desconformes as situações em que: i) transcorridos trinta dias do recebimento da manifestação, não tenha sido registrada prorrogação ou enviado pedido de complementação; ou ii) transcorridos trinta dias do registro de prorrogação, não tenha sido enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- ii. **Satisfação do usuário:** se o nível de satisfação dos usuários com o atendimento recebido e com a resolutividade da demanda é razoável. Este quesito considera os dados do Painel *Resolveu?*. Contudo, é necessário destacar que o sistema disponibiliza a pesquisa de satisfação aos usuários sempre que lhes seja enviada uma resposta conclusiva, porém, obviamente, o preenchimento do formulário de pesquisa é facultativo. Desse modo, essa dimensão nem sempre pode ser tomada como métrica de abrangência geral, uma vez que o coeficiente de resposta à pesquisa de satisfação é baixo. Em geral, os usuários tendem a responder à pesquisa em situações extremas: quando estão muito satisfeitos ou muito insatisfeitos com o atendimento recebido.
- iii. **Qualidade no tratamento da manifestação:** se o registro das manifestações guarda conformidade com o seu tipo e assunto, segundo estabelece o art. 3º do Decreto nº 9.492/2018. É atribuição da unidade de ouvidoria reclassificar a manifestação de acordo com a sua tipologia, e readequar o preenchimento do campo “assunto”, nos casos em que o usuário tenha preenchido os registros de forma inadequada ou genérica relativamente ao teor da manifestação.
- iv. **Qualidade da resposta conclusiva:** se os procedimentos de recebimento, análise, e resposta às manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018 foram observados pela unidade de ouvidoria. Ao

mesmo tempo, se foi utilizada linguagem simples e compreensível no atendimento ao usuário de serviços públicos, conforme estabelecem a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 (arts. 5º e 18). Para manifestações do tipo Simplifique, se os procedimentos seguem o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Além disso, a análise das manifestações considerou as seguintes questões:

- 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 Detalhamento dos Resultados**

Primeiramente, apresenta-se, no gráfico adiante, a síntese dos assuntos abordados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNILA no período escopo dos exames.

Convém observar que na rubrica “\*Diversos” estão agregadas as únicas manifestações recebidas, no período analisado, relativamente aos assuntos: Atendimento, Auxílio, Avaliação da Conformidade, Certidões e Declarações, Certificado

ou Diploma, Conduta Docente, Convênio, Correição, Corrupção, Cotas, Defesa do Consumidor, Denúncia Crime, Legislação, Matrículas, Outros em Comunicações, Outros em Saúde, Policiamento, Processo Seletivo, Serviços Públicos, Transparência. Pretendeu-se, com isso, apenas facilitar a leitura dos dados no gráfico a seguir.

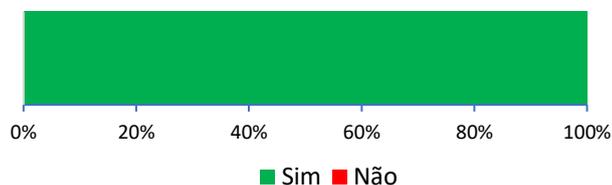
Figura 8 – Frequência das manifestações recebidas por assunto



Passa-se, a seguir, à apresentação da síntese das respostas às treze questões que pautaram a análise das manifestações:

#### Pergunta 1

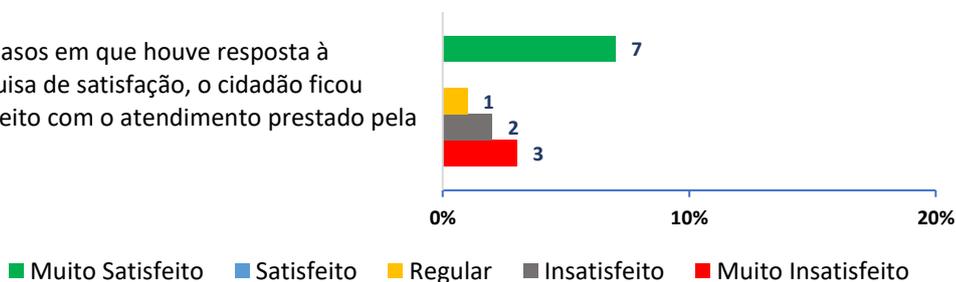
A UA cumpriu o prazo regulamentar de resposta às manifestações (30 dias,...



Como se percebe, a Ouvidoria da UNILA respondeu a todas as 84 manifestações recebidas no período escopo dos exames no prazo estipulado na legislação.

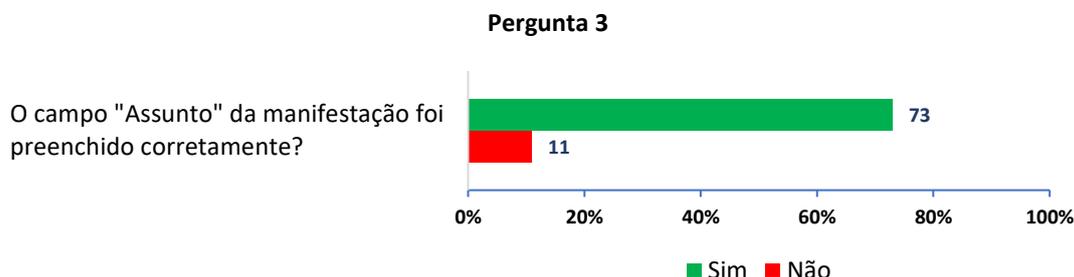
#### Pergunta 2

Nos casos em que houve resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito com o atendimento prestado pela UA?

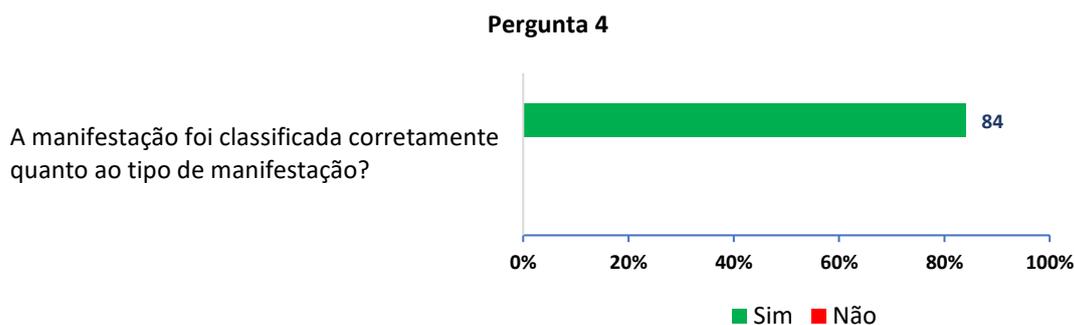


Das 84 manifestações recebidas no período analisado, apenas treze foram objeto de pesquisa de satisfação respondida pelos usuários. Desse montante de treze manifestações, sete receberam dos usuários a qualificação de “muito satisfeito” com a resposta obtida da UA; uma manifestação recebeu a qualificação de “regular” quanto à resposta; duas receberam “insatisfeito”; e três “muito insatisfeito”. Contudo, entende-

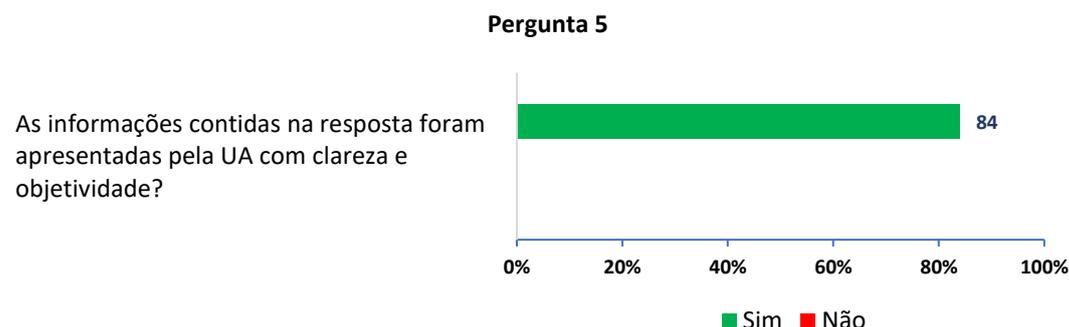
se que uma análise robusta quanto à satisfação dos usuários resta prejudicada, neste caso, em razão do pequeno universo de pesquisas respondidas: cerca de 15% do total, apenas.



Onze das 84 manifestações recebidas no período escopo dos exames tiveram o campo “assunto” preenchido de forma inadequada ou genérica quanto ao teor da manifestação. Esse campo é originalmente preenchido pelo usuário do Fala.BR no momento do registro de sua manifestação. Cabe às unidades de ouvidoria readequar o preenchimento desse campo a fim de que os registros reflitam, sempre que possível, o teor das manifestações.



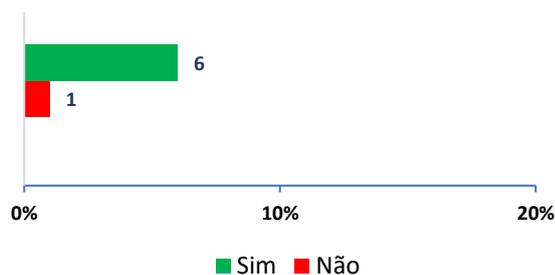
Como se percebe, todas as 84 manifestações recebidas no período analisado foram corretamente classificadas (pelos usuários) ou reclassificadas (pela UA).



Como se percebe, em todas as 84 manifestações tratadas pela UA no período, as informações foram apresentadas aos usuários de forma clara e objetiva.

Pergunta 6

Nos casos em que a UA recebeu manifestações cujo assunto não é de sua competência, isso foi esclarecido ao usuário e foi-lhe informado qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



Em sete das 84 manifestações tratadas no período examinado, o assunto objeto de demanda dos usuários não é de competência da UA. Em apenas um desses casos, embora a UA tenha esclarecido ao usuário que o tema abordado não era de sua competência, deixou de informá-lo qual seria o órgão externo responsável pelo atendimento da demanda.

**No que concerne às questões 7, 8, 9, 10 e 12**, verificou-se que o atendimento prestado pela UA, em todas as manifestações analisadas, se coaduna com o tipo de demanda tratada. Ou seja:

- Nas respostas às Comunicações, a UA informou aos usuários as providências adotadas, o encaminhamento das demandas às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento;
- Nas respostas às Denúncias, a UA informou aos denunciante as providências adotadas, o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento;
- Nas respostas às Reclamações, a UA prestou aos reclamantes os esclarecimentos a respeito das situações ou fatos reclamados;
- Nas respostas às Solicitações, a UA prestou o atendimento aos usuários, ou informou-os das providências adotadas, ou justificou a impossibilidade de atendimento;
- Nas respostas aos Elogios, a UA informou aos usuários que encaminhou a menção elogiosa ao agente público ou responsável pelo serviço público prestado, à sua chefia imediata, e à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) para registro em assentamento funcional.

**As questões 11 e 13**, por sua vez, não se aplicam ao escopo das análises, uma vez que a UA não recebeu manifestações do tipo Sugestão ou Simplifique no período.

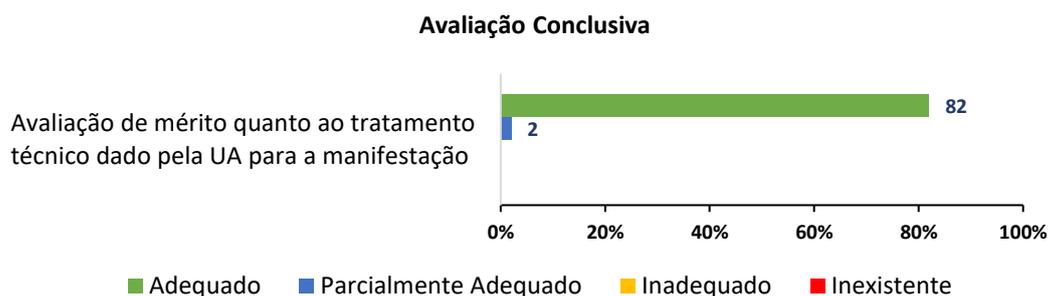
Por fim, procedeu-se à análise do tratamento técnico dado pela Ouvidoria da UNILA a cada uma das 84 manifestações recebidas no período, considerando os procedimentos de recebimento, análise de mérito, e tratamento apresentados nas respostas conclusiva registradas na Plataforma Fala.BR, e o seguinte critério de classificação:

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

**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 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.



Considerando as 84 manifestações analisadas, avaliou-se como adequado o tratamento técnico dado pela UA às demandas dos usuários em 82 delas, e como parcialmente adequado em duas.

Esclarece-se que as 84 manifestações e a análise individual quanto ao tratamento técnico dispensado pela UA compõem documento de suporte à avaliação da unidade de ouvidoria denominado *Análise Individual das Manifestações*, encaminhado via ofício à UA, juntamente com versão preliminar desse relatório.

Em resumo, as análises demonstraram que:

**Quanto à tempestividade no atendimento das manifestações:**

Todas as manifestações recebidas no período analisado foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido.

**Quanto à qualidade no tratamento das manifestações:**

- Todas as manifestações relativas ao período analisado foram corretamente classificadas quanto ao tipo de manifestação.
- Em todas as manifestações tratadas no período, as informações foram apresentadas aos usuários de forma simples, clara e objetiva.
- O tratamento técnico dado às demandas dos usuários foi avaliado como adequado em 98% das manifestações analisadas.

**Quanto à qualidade das respostas conclusivas:**

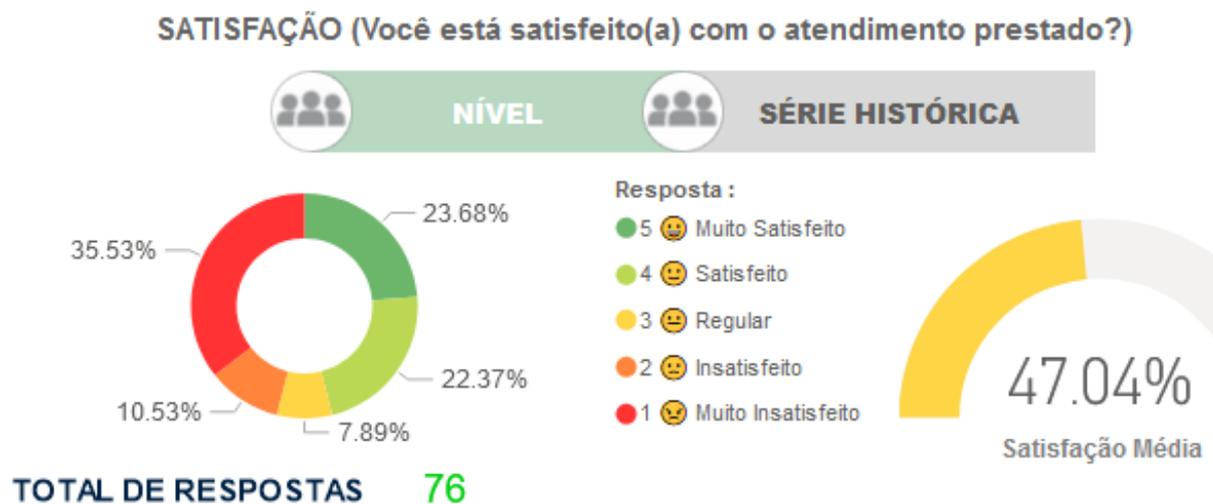
Em todas as manifestações tratadas no período, o atendimento prestado se coadunou com o tipo de demanda tratada, quer seja para informar aos usuários as providências adotadas; ou informar o encaminhamento das denúncias às unidades

apuratórias; ou esclarecer as situações reclamadas; ou informar o encaminhamento de menção elogiosa.

**Quanto à satisfação dos usuários:**

Os dados do Painel *Resolveu?* refletem um índice médio de satisfação dos usuários que responderam à pesquisa, conforme se percebe na Figura 9, a seguir.

Figura 9 – Gráfico de frequência da satisfação dos usuários

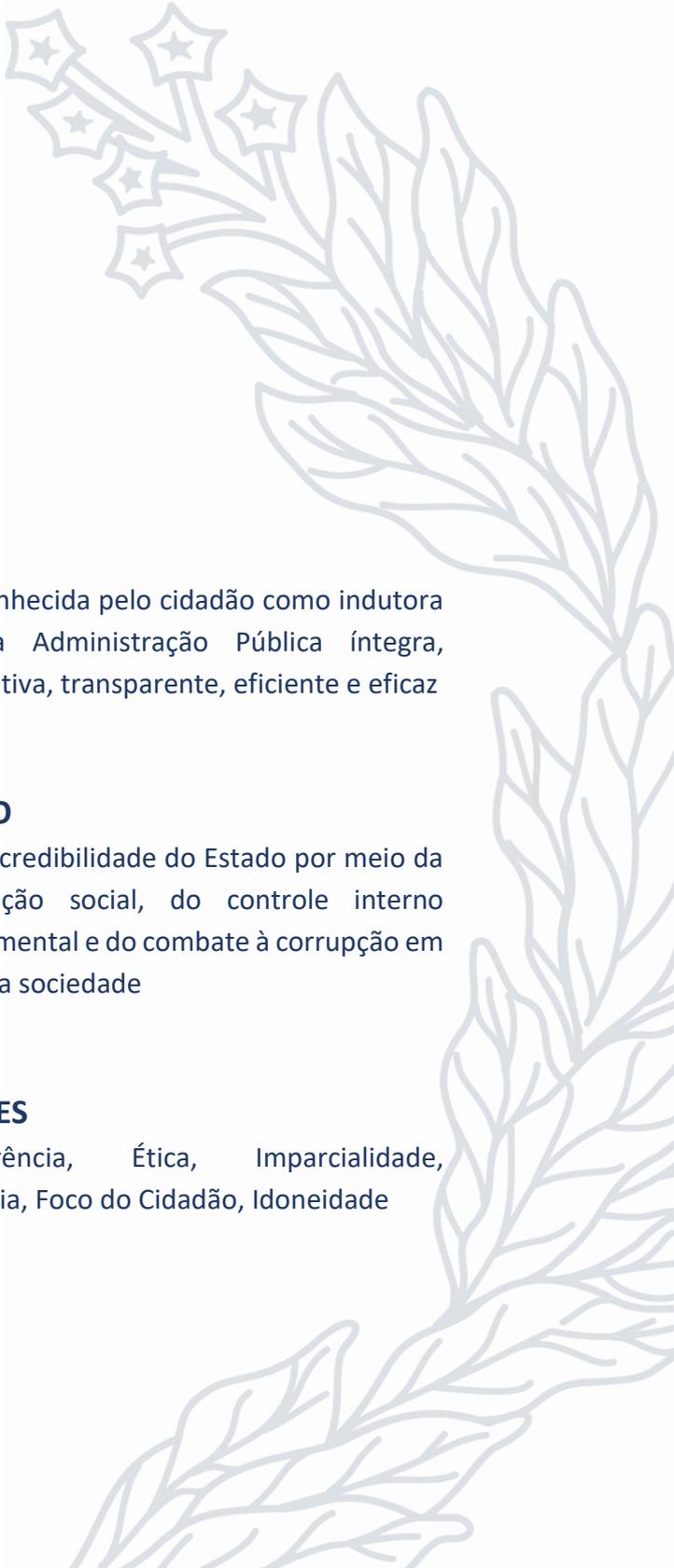


Fonte: Dados do Painel *Resolveu?*<sup>11</sup> de 18/08/2022.

Por fim, mais de 30% das demandas foram resolvidas sem a necessidade de encaminhamentos internos, segundo informações do Relatório Semestral de Ouvidoria nº 2/2021<sup>12</sup>, o que demonstra uma resolutividade ágil.

<sup>11</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

<sup>12</sup> <https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/documentos>



## **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