

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal da Paraíba

João Pessoa/PB, 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

DIOVANA NOGUEIRA GUADANINI
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado da Paraíba

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PB)
Walber Alexandre de Oliveira e Silva

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PB)
Rodrigo Márcio Medeiros Paiva
Walber Alexandre de Oliveira e Silva

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

Município: João Pessoa – PB.

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

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

Data de execução: maio de 2023 a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema, com exceção da ausência de uso do módulo triagem do Fala.BR. Observamos um índice de 90% de adequabilidade de tratamento das demandas, diante da amostra realizada.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: (1) Ausência da Carta de Serviços da UFPB e (2) Ausência de utilização do módulo de triagem e tratamento de denúncia.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

I - acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFPB; e

II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas ou justificar a utilização de ferramenta diversa, comprovando os requisitos de segurança de trâmite e acesso.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	9
1. Boas Práticas	10
1.1. Edição de cartilha da Ouvidoria da UFPB	10
2. Achados	10
2.1. Ausência da Carta de Serviços da UFPB.....	10
2.2. Ausência de utilização do módulo de triagem e tratamento de denúncias.....	10
RECOMENDAÇÕES	11
CONCLUSÃO	11
APÊNDICES	13
Apêndice A	14
Apêndice B.....	22
Apêndice C.....	28
Apêndice D	29

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório.

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

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

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo por base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. Foram consideradas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento levou a um total de 100 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste 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 Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, órgão vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Educação – MEC.

A UA é dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Conselho Universitário, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da UFPB está vinculada diretamente à Reitoria da Universidade e é regida pela Resolução nº 6/2020, que dispõe sobre o regimento da Unidade.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição da boa prática identificada.

1.1. Edição de cartilha da Ouvidoria da UFPB.

Constatamos que a Ouvidoria da UFPB disponibiliza, em sua página da Internet, uma cartilha com orientação ao usuário sobre como apresentar denúncias à Unidade. A cartilha possui detalhamento para que se mitigue o risco de envio de demandas sem possibilidade de apuração, representando uma boa prática no sentido de orientar o cidadão.

2. Achados

2.1. Ausência da Carta de Serviços da UFPB

Não localizamos a Carta de Serviços da UFPB. De acordo com a Resolução nº 06/2022, Art. 13º, XIII, compete ao Ouvidor Geral da Unidade elaborar, publicar e manter atualizada a Carta de Serviços ao usuário. Em resposta ao Questionário de Avaliação, o Ouvidor informou que: *“a atualização da Carta é ex-tempore, a cada modificação das instruções providas da CGU.”* Observou-se, entretanto, que a Ouvidoria mantém atualizada a Carta apenas referente aos serviços da Ouvidoria, quando, na realidade, a Resolução atribuiu competência mais ampla para toda a Universidade.

Na plataforma Gov.Br (<https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ufpb>) encontramos a descrição para utilização de apenas seis serviços da Universidade, entretanto, na entrevista realizada com a equipe de Ouvidoria da Universidade, não foi possível esclarecer de quem é a responsabilidade pelas informações ali postadas e sobre qual o fluxo de atualização.

O Decreto nº 9402/2018, Art. 5º, IV, estabelece como objetivo do sistema de ouvidorias do governo federal o acompanhamento e implementação da Carta de Serviços da entidade a qual esteja inserido. Sendo assim, observa-se que a Unidade não cumpre esse objetivo previsto no retromencionado Decreto e em seu regimento interno.

2.2. Ausência de utilização do módulo de triagem e tratamento de denúncias

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.

Em entrevista realizada com a equipe da Unidade Avaliada foi informado que não há a utilização do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR para as demandas de denúncias. O tramite interno é realizado pelo Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente.

Sobre o controle de acesso às informações, cita-se a previsão do Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 3º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia

A utilização do 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.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFPB; e
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas **ou** justificar a utilização de ferramenta diversa, comprovando os requisitos de segurança de trâmite e acesso.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada exerce, de um modo geral, as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Dentre a amostra analisada, constatamos que 90% delas tiveram tratamento adequado, sendo que as demais, com algum problema detectado no fluxo de tratamento, já foram comunicadas à Unidade, sendo uma situação pontual.

A Unidade possui boa estrutura física e servidores capacitados para o exercício das atividades de Ouvidoria. Os relatórios de gestão estão disponibilizados e a Unidade

participa da melhoria dos serviços da Universidade, apresentando sugestões de melhorias nos processos. Observa-se a efetiva mediação de conflitos, tendo a Ouvidoria se empenhado na interlocução com os demandantes e os setores da Universidade na efetiva solução dos problemas reportados à Unidade.

Apresenta-se como oportunidades de melhoria a maior participação da Ouvidoria na elaboração e divulgação da Carta de Serviços da Universidade, a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR além da eleição do Ouvidor-Geral, nos moldes previstos pela Resolução nº 6/2020, uma vez que o atual Ouvidor se encontra na condição de *pró tempore* desde junho/2021.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Posição no Organograma	Vinculada à Reitoria. Resolução Consuni nº 06/2020: Art. 4º.
E-mail	ouvidoria@reitoria.ufpb.br
Página na Internet	https://www.ufpb.br/ouvidoria
Endereço	Hall do 1º andar do Prédio da Reitoria, no Campus I em João Pessoa/PB.
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR Telefone: 3216-7998 E-mail: ouvidoria@reitoria.ufpb.br Site: https://www.ufpb.br/ouvidoria
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira: 07h às 12h e 13h às 17h.
Ouvidor	Sr. Hermann Hrdlicka
Indicação/Recondução aprovada pela CGU	Slm
Ouvidor Substituto	Embora prevista função na Resolução Consuni nº 06/2020: Art. 7º., II, não existe servidor designado

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As competências da Ouvidoria da UFPB foram definidas na Resolução nº 05/2020, conforme as competências atribuídas ao Ouvidor Geral, previstas em seu Art 13º:

I – Receber e ouvir todo cidadão que solicite atendimento com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento;

II - Receber e analisar preliminarmente os elementos de convicção das manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer cidadão que se relacione com a UFPB, quando devidamente formalizadas;

III – Recomendar, quando necessária, à unidade administrativa do servidor reclamado, à Corregedoria Geral da UFPB e ao(à) Reitor(a) a instauração de sindicância investigativa/preparatória ou acusatória/punitiva, nos termos da legislação em vigor;

IV – Propor aos Órgãos Deliberativos da Administração Superior a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

V – Recomendar às diversas instâncias da administração universitária medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI - Quando requisitado, auxiliar os unidades acadêmico-administrativas da UFPB, na elaboração, no planejamento e na execução de ações que visem a promoção de melhorias na prestação dos serviços à comunidade;

VII – Elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário;

VIII - Produzir relatórios periodicamente, de modo a fornecer, de maneira tempestiva, informações aos setores competentes quanto à satisfação do usuário, diagnósticos e proposições referentes ao serviço público ofertado pela Instituição;

IX – Realizar, a partir dos atendimentos realizados, pesquisas de satisfação do usuário do serviço público prestado pela UFPB;

X – Elaborar, a partir das manifestações recebidas, diagnósticos do serviço prestado pelas unidades acadêmico-administrativas da UFPB;

XI - Prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Universitário, quando convocado para tal fim;

XII - Visitar os campi do interior para promover ações da Ouvidoria Geral e atender à comunidade acadêmica; e

XIII - Elaborar, publicar e manter atualizada periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário.

Cabe destacar que, embora não seja objeto dessa avaliação, a Ouvidoria da UFPB também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da plataforma Fala.BR.

A.3 Normativos Internos

O principal normativo interno que rege a atuação da Unidade de Ouvidoria da UFPB é a Resolução nº 06/2020 que dispõe sobre o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba. Também o Regimento Interno da UFPB preconiza, no Art. 4ª, a vinculação da Ouvidoria como órgão de assessoramento da Reitoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e mais dois servidores. De acordo com a Resolução nº 06/2020, Art 7º, III, existe previsão para representantes da Ouvidoria nos *campi* da Universidade, porém não houve a efetiva designação desses servidores.

O Ouvidor, nomeado em junho de 2021, (Portaria nº 510, de 18/6/2021), já havia atuado como *ombudsman* no Banco do Brasil, que é uma função similar ao ouvidor. Os demais servidores, lotados na ouvidoria, possuem experiência acima de 1 ano na atividade. Foi informado que a equipe participa de treinamento e todos concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU.

Os dois servidores, assistentes do Ouvidor, tratam de todas as tipologias de ouvidoria, inclusive denúncias. Não existe meta individual por servidor e todos trabalham conjuntamente para atender às demandas internas e externas.

Segundo a percepção do Ouvidor, registrada no Questionário de Avaliação, seria necessário a alocação de mais um servidor na Unidade e também um estagiário, frente às crescentes demandas para o setor.

Por fim, foi informado no questionário de avaliação, que a ouvidoria possui espaço físico adequado para o desempenho de suas atividades.

Em visita à Unidade, em 31/7/2023, constatamos as adequadas instalações da Unidade de Ouvidoria.

Figuras 01 e 02



A.5 Mandato do Ouvidor

O atual Ouvidor foi nomeado em junho de 2021, Portaria nº 510, na condição de *pro tempore* e permanece no cargo até o momento. A Resolução nº 06/2020, que dispõe sobre o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba, já está em acordo com a Portaria nº 1.181 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 10 de junho de 2020, que modificou os requisitos para o Cargo de Ouvidor, estabelecendo no Capítulo V, as condições de mandato e atribuições do cargo.

Foi informado, no Questionário de Avaliação, que se aguarda a alteração da Res. nº 06/2020 – Regimento da Ouvidoria Geral da UFPB, com alterações que visam melhorias operacionais e a realização da criação do Ouvidor Representante em todos os Centros de Ensino da UFPB. O Ouvidor Geral espera, ainda este ano, passar o cargo para um novo Ouvidor Geral, mediante seleção interna por edital.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

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

Existe uma sessão específica no site da Universidade (<https://www.ufpb.br/ouvidoria>) onde ficam hospedadas as informações da Ouvidoria e indicados os canais de atendimento.

Figura 03



O atendimento presencial é de forma centralizada na sala da Ouvidoria, na sede da Universidade.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a plataforma Fala.BR, que, atualmente, tem link direto na página da unidade.

A Unidade de Ouvidoria utiliza também o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) para tramitar documentos e informações entre os setores necessários para responder às demandas de ouvidoria. O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente. A unidade também utiliza a ferramenta de gestão de trabalho, Trello, para a organização das tarefas diárias.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Unidade de Ouvidoria informou que utiliza o Painel *Resolveu?* para extração de dados estatísticos, visando a subsidiar a elaboração do relatório de gestão.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos de tratamento das demandas estão definidos e dispostos em fluxogramas no site da Ouvidoria, o que se apresenta em boa prática de gestão.

Figura 04



Alguns encaminhamentos estão, inclusive, já definidos no Regimento da Unidade, fato que contribui para o adequado tratamento das demandas.

Art. 28. Será dada ciência a todo agente público que for citado em manifestações, bem como ao gestor responsável pelo setor do agente.

Parágrafo único: Ao(à) gestor(a) da unidade administrativa reclamada será dada ciência de todas as manifestações referentes ao seu setor.

Art. 30. As manifestações que tratam de possíveis condutas previstas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994) serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública da UFPB.

Art. 31. As manifestações que contenham relatos que se enquadrem/relacionem em/com violência de gênero serão encaminhadas pela Ouvidoria Geral ao Comitê de Políticas de Prevenção e Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres da UFPB - COMU/Pró-Reitoria de Extensão para inserção de parecer fundamento desta unidade administrativa.

Quanto à proteção aos dados do demandante, a Unidade informou que no envio da manifestação, pelo SIPAC, à unidade de apuração não insere a identificação do manifestante. *“Caso exista algum elemento de identificação no relato, recorreremos à ferramenta de “extrato” do FalaBR ou editamos o arquivo PDF com o tarjamento dos dados sensíveis, conforme indicado na Portaria CGU nº 581/2021.”* Além disso, informou que está em desenvolvimento, pelo setor de tecnologia de informação da Universidade, a funcionalidade para restringir o acesso à servidores previamente designados em processos de denúncia.

Foi informado também que existe um bom fluxo de comunicação com a alta administração e com os demais setores, fazendo com que a Ouvidoria seja um canal efetivo para melhoria de serviços e processos na Universidade.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

De acordo com a Resolução nº 06/2020, Art 13º, XIII, compete ao Ouvidor Geral da Unidade elaborar, publicar e manter atualizada a Carta de Serviços ao usuário. Em resposta ao Questionário de Avaliação, o Ouvidor informou que: *“a atualização da Carta é ex-tempore, a cada modificação das instruções providas da CGU.”* Observou-se, entretanto, que a Ouvidoria mantém atualizada a Carta apenas referente aos serviços da Ouvidoria, quando, na realidade, a Resolução atribuiu competência mais ampla para toda a Universidade.

No site da Unidade é possível encontrar a forma de acesso aos serviços da Ouvidoria, além de uma Cartilha que orienta os usuários sobre como apresentar as demandas.

Figura 05



Ainda conforme a Resolução nº 06/2020, Art 13º, III e IV, compete ao Ouvidor Geral propor medidas de aperfeiçoamento de processos e normativos do Órgão. Segundo resposta ao Questionário de Avaliação essa atuação da Ouvidoria ocorre periodicamente, seja por emissão de comunicações específicas, seja por despacho no próprio processo da demanda do usuário, onde são propostas melhorias na prestação dos serviços. Também constatamos no Relatório de Gestão da Unidade a análise de manifestações recorrentes com sugestões de aprimoramento emitidas pela Ouvidoria.

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

De acordo com a Resolução nº 06/2020, Art 3º, III e V, são objetivos da Ouvidoria:

III – Desenvolver, junto às várias instâncias acadêmico-administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos dos cidadãos e na promoção de melhorias nas atividades desenvolvidas pela Instituição;

V - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o manifestante e a UFPB, nos termos da legislação em vigor.

Observa-se que a Resolução já prevê a atuação da Ouvidoria como meio de promoção de participação social e resolução pacífica de conflitos. Em resposta ao Questionário de Avaliação, Ouvidor informou que pratica a mediação entre as partes, inclusive com reuniões presenciais ou remotas que buscam mitigar os conflitos.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Figura 06



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta em 21/07/2023, para o período de 01/01/2022 a 31/12/2022

b) Tipologia das manifestações:

Figura 07



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta em 21/07/2023, para o período de 01/01/2022 a 31/12/2022

c) Resolutividade da demanda:

Figura 08



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta em 24/07/2023, para o período de 01/01/2022 a 31/12/2022

d) Satisfação com a resposta:

Figura 09



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta em 24/07/2023, para o período de 01/01/2022 a 31/12/2022

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2022 e 31/12/2022, compreendendo 352 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra.

Tipo	Quantidade
Comunicação	23
Denúncia	15
Elogio	1
Reclamação	38
Simplifique	0
Solicitação	22
Sugestão	1
Total	100

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

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

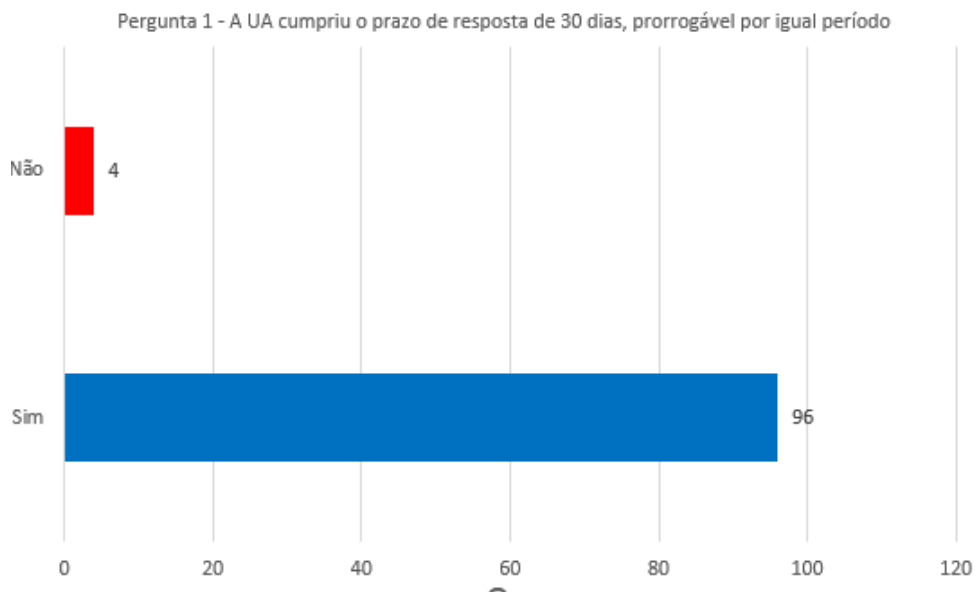
⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

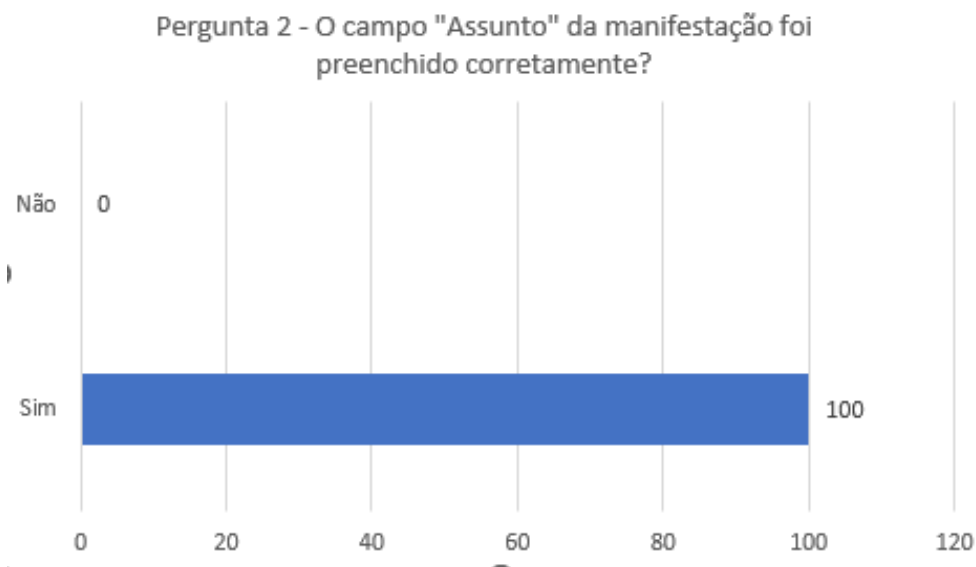
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 96% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

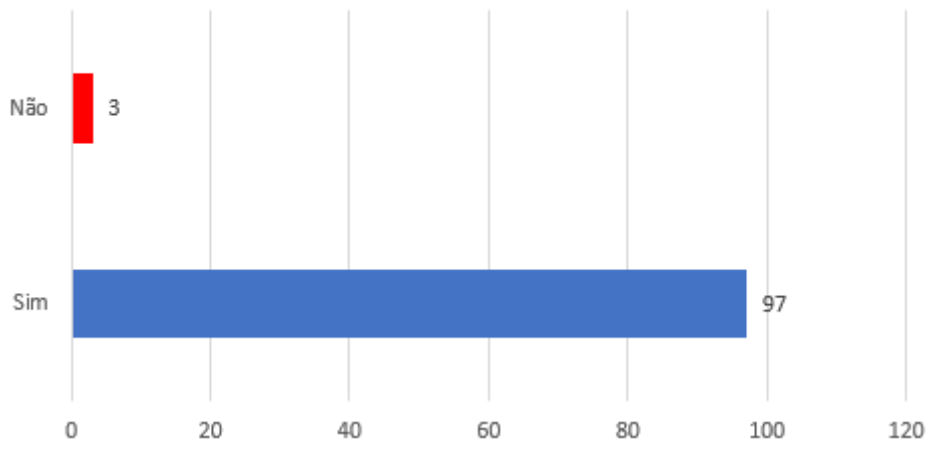


Fonte: elaboração própria.

Quanto aos assuntos das demandas recebidas, observa-se que todas as manifestações da amostra foram classificadas corretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?

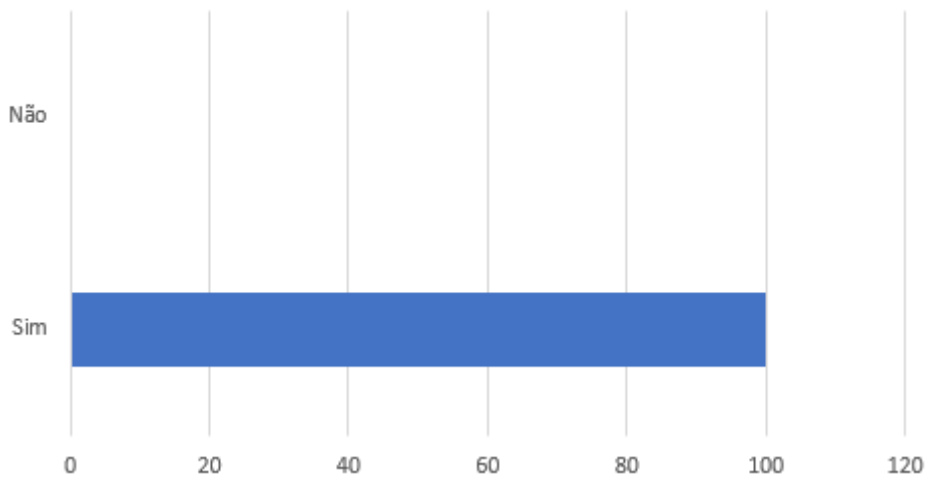


Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolutividade da demanda, observa-se que em 97% dos casos o preenchimento foi adequado.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - A manifestação foi classificada corretamente?

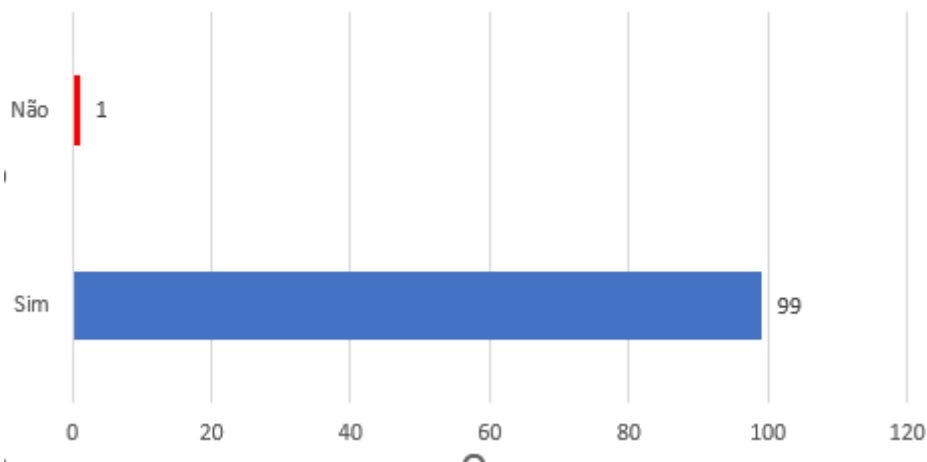


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das tipologias das demandas recebidas, observa-se que todas as manifestações da amostra foram classificadas corretamente.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

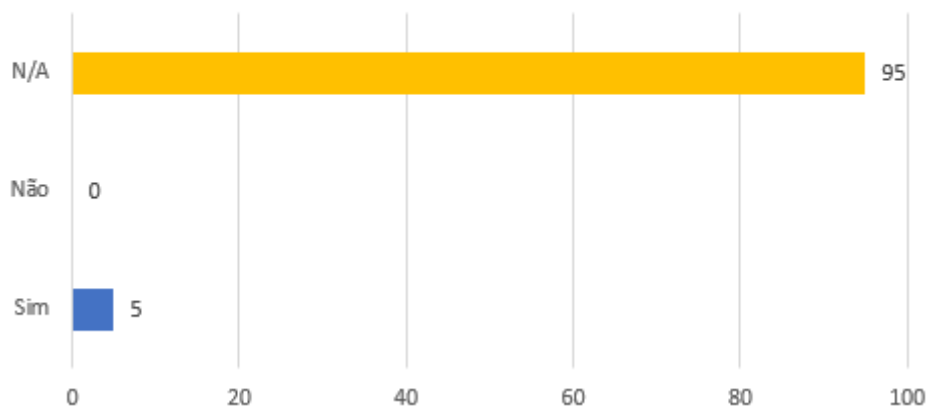


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 99% das respostas foram consideradas claras e objetivas, demonstrando boa interlocução entre a Ouvidoria e os demandantes.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 5 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

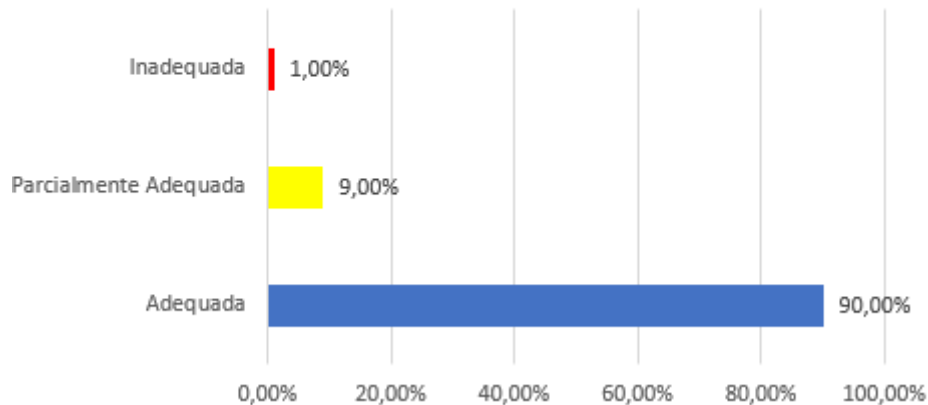
B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-

se que: 90 foram consideradas adequadas, 9 parcialmente adequadas e apenas 1 inadequadas.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Avaliação Geral

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



Fonte: elaboração própria.

As manifestações classificadas como parcialmente adequadas ou inadequadas tiveram como motivação, em especial, o descumprimento do prazo legal de resposta, a ausência de abordagem ao assunto demandado e falta de encaminhamento ao setor adequado para resposta

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho da Ouvidoria da UFPB com 90% das demandas da amostra sendo respondidas de maneira adequada. Registre-se as respostas fornecidas de modo claro e, quase sempre, com a manifestação do setor de competência da Universidade, tratando de modo específico as demandas do cidadão

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 11747/2023/NAOP-PB/PARAÍBA/CGU, de 01/08/2023, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Em 20/08/2023 a UA respondeu informando não haver nada a criticar sobre o Relatório apresentado, bem como as sugestões de melhoria apresentadas.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 17/11/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Plano de Ação, por meio de mensagem eletrônica datada de 15/12/2023, em que são apresentadas medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFPB					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefício
I. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFPB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar comunicação aos gestores de serviços sobre necessidade de informar atualizações nos fluxos para o editor de serviços. 2. Monitoramento, nos dois primeiros meses, mensal, e bimestral a partir do 3 mês. 3. Informar a Ouvidoria sobre alterações realizadas nos serviços. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 2. Ouvidoria 3. Editor de serviços 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 15/01/2023 2. Até 30/01/2023 (início do monitoramento) 3. Não se aplica 	Em andamento	Melhorar o fluxo de prestação dos serviços de acordo com as demandas recebidas dos usuários.
II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Treinar representantes indicados pela Corregedoria e Comissão de Ética. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvidoria 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Até fevereiro/2024 	Prevista	Padronizar o tratamento das demandas e melhor proteger as pessoas envolvidas (denunciante,

de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas ou justificar a utilização de ferramenta diversa, comprovando os requisitos de segurança de trâmite e acesso.	2. Cadastrar os representantes das unidades no FalaBR.	2. Ouvidoria	2. Até fevereiro/2024		denunciado, etc.).
	3. Início da utilização dos módulos.	3. Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética	3. A partir de março/2024		
	4. Acompanhamento constante	4. Ouvidoria	4. Não se aplica		



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