

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal da Grande Dourados

Campo Grande/MS, 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

LEANDRO MARQUES DE SÁ
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (OGU)
Roger Souza de Paula

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MS)
Camila Soléra dos Santos
Laís Renata Pasa Hernandez
Daniel Carlos Silveira

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Município: Dourados – MS.

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

Período avaliado: 2021

Data de execução: abril a novembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) total ausência de normativos internos: criação da ouvidoria, formalização de fluxos de trabalho, prazos etc.;
- b) posicionamento hierárquico da ouvidoria inapropriado;
- c) encaminhamento para as unidades internas fora do sistema Fala.BR;
- d) necessidade de atualização do sítio eletrônico;
- e) inconsistências nos encaminhamentos de elogios; e
- f) padronização da periodicidade da atualização da Carta de Serviços como preconizado pelos normativos a ela referentes, em especial a Lei nº 13.460/2017, bem como os Decretos, Instruções Normativas e Portarias diretamente relacionadas.

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

I - criar normativos internos da unidade que incluam:

- a) sua criação no Regimento Geral da Unidade;
- b) suas atribuições e competências, inclusive no que se relaciona com as instâncias apuratórias e definição de metas específicas da ouvidoria;
- c) sua consideração no Código de Ética, inclusive sobre sigilo das manifestações e dos dados pessoais;
- d) padronização de fluxos de trabalhos com definições de prazos, inclusive para os esclarecimentos solicitados às demais unidades; e
- e) demais normatizações em consonância aos ditames das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.

II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo; e

III – Readequar posicionamento hierárquico da ouvidoria, inclusive no organograma institucional, estabelecendo a boa prática de que ela se relacione diretamente com o dirigente máximo do órgão;

IV - Avaliar a utilização do 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, inclusive nas tramitações internas;

V – Atualizar a primeira página da ouvidoria de forma a esclarecer ao cidadão a diferença entre os tipos de manifestações, as consequências ao optar pelo anonimato da comunicação, e a não predileção ao tratamento atencioso de todos os tipos de manifestação; e

VI – Adequar os fluxos internos para que os elogios sejam direcionados diretamente ao servidor mencionado de maneira efetiva pela própria ouvidoria, e a chefia do servidor.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEJ/SAJ	Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos
CEP	Comissão de Ética Pública
CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
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
UFGD	Universidade Federal da Grande Dourados
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.Ausência de normatização sobre a criação da ouvidoria e ausência de formalização de fluxos de trabalho.....	11
2.Readequação dos procedimentos de tramitação interna pelo “Fala.BR” e atualização do sítio da ouvidoria	12
3.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	17
RECOMENDAÇÕES.....	18
CONCLUSÃO.....	19
APÊNDICES.....	21
Apêndice A	22
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	42

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 e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR do período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de

Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório serve 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 em questão é a **Ouvidoria da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD)**, autarquia da administração indireta vinculada ao Ministério da Educação e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a ouvidoria da UFGD atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas ao *campi* principal da universidade, bem como os pedidos de acesso à informação realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI).

A equipe é composta pelo ouvidor e um analista em ouvidoria. De acordo com a unidade avaliada, *“a atual força de trabalho tem se mostrado adequada para o cumprimento das atividades corriqueiras da Ouvidoria, principalmente considerando que a equipe tem mantido um tempo médio de resposta adequado (inferior a 15 dias). Porém, a necessidade de efetivação de novas atribuições legais, a exemplo das relacionadas ao Conselho de Usuários, leva a necessidade de repensar a atual força de trabalho do setor”*. Não há rotatividade significativa no quadro de pessoal. Porém, também não há definição de metas individualizadas para os membros da equipe relacionadas às atividades da Ouvidoria, havendo apenas, uma distribuição informal das tarefas do setor feita pelo próprio Ouvidor, sem, entretanto, possuir a sistemática de metas.

Ressalta-se que a equipe possui formação no Programa de Certificação em Ouvidoria, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Ademais, a equipe tem participado de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio próprio, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do ano de 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFGD são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

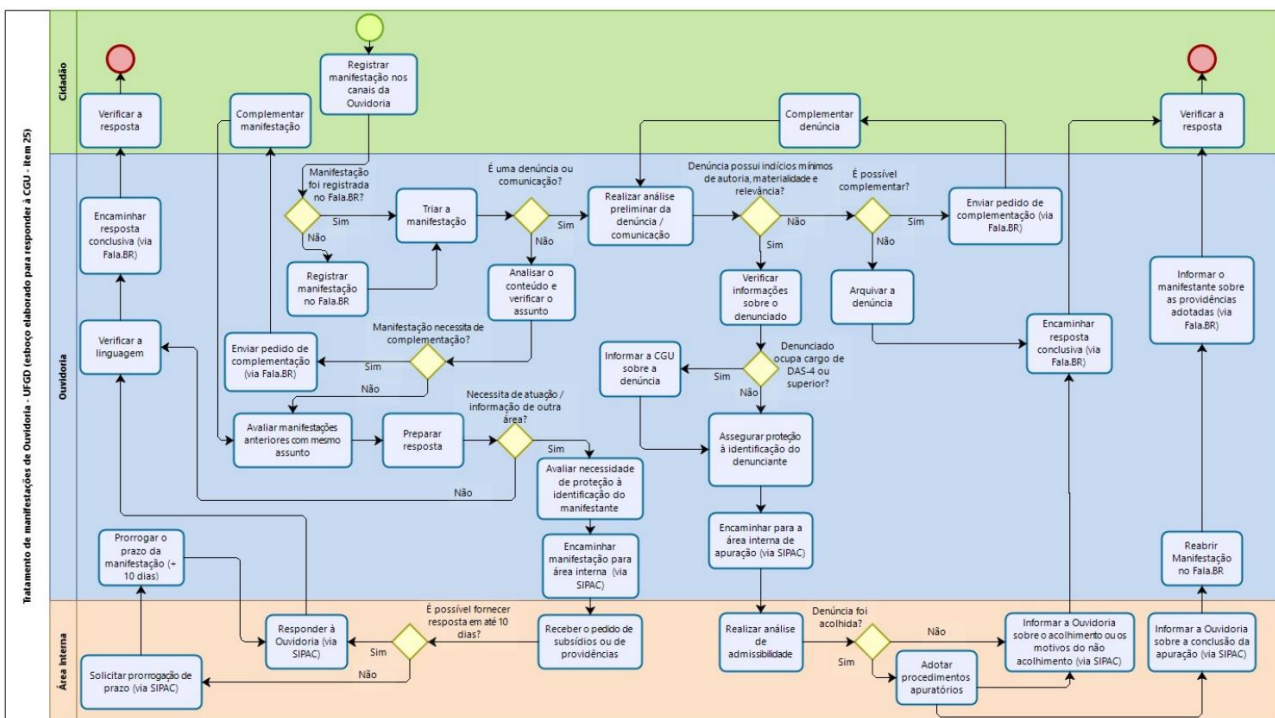
A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFGD.

1. Ausência de normatização sobre a criação da ouvidoria e ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foi identificado apenas um normativo que cite a existência da unidade de ouvidoria: A Resolução nº 71, de 01 de julho de 2008, que institui o organograma institucional da UFGD.

Contudo, constatou-se que não há menção da existência da ouvidoria no Regimento Geral, ou em nenhum outro normativo da referida Universidade, bem como não há nenhuma consideração sobre o funcionamento da ouvidoria, as manifestações sigilosas e informações pessoais no Código de Ética da Instituição. Também se constatou ausência de normativos relacionados as suas competências e atribuições, aos seus procedimentos de recebimento, análise e encaminhamento de manifestações, prazos e de solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências da UFGD.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, na análise das respostas ao Questionário de Avaliação, a UA informou que não há em vigor normativo que estabeleça tais fluxos de maneira sistêmica, todavia, discriminou o fluxo da tramitação de cada tipo de manifestação. Entretanto, informou a existência de um fluxograma informal, para tanto.



Também declarou que não há normativo interno que estabeleça que manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, mas que existe plano de ação confeccionado em virtude do diagnóstico de maturidade de ouvidoria (MMOuP).

Independentemente da forma futuramente escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a padronização dos tratamentos dispensados às manifestações, redução dos prazos de resposta das

solicitações internas e dos tratamentos em geral, 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 definição 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 UFGD durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria que necessitem de tarjamento ou casos específicos especiais.

Ademais, a elaboração de novos normativos, como os informados pela UA em seu plano de ação do MMOuP, com previsão de publicação em 2023, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Ainda, é oportunidade para a reestruturação do organograma institucional, de forma a contemplar a boa prática da ouvidoria se relacionar diretamente ao dirigente máximo; e de constituir considerações ao Código de Ética.

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

2.Readequação dos procedimentos de tramitação interna pelo “Fala.BR” e atualização do sítio da ouvidoria

No que tange à apresentação das manifestações, e considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão, a Ouvidoria informou que utiliza a Plataforma Fala.BR e o sistema interno próprio de gerenciamento destas demandas em forma de processos, o SIPAC.

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o sistema SIPAC e e-mail para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFGD, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Em relação a utilização do sistema SIPAC, cabe destacar que, tal sistema possui limitações para o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade e sua compatibilidade com o Fala.BR, além da ausência de funcionalidade para registro da resolutividade da demanda com interlocução com o Fala.BR de forma não manual.

Nessa esteira, ressalta-se que, durante o período de análise das manifestações constantes da amostra, já havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. 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.

Todavia, registre-se, portando, que esses sistemas, SIPAC e Fala.BR, não são integrados, e o intercâmbio dessas informações ocorre de forma manual. Neste quesito, cabe salientar que, diante da diversidade de colaboradores nesta atividade (tanto na ouvidoria quanto nos setores responsáveis pela elaboração da resposta das demandas) e no tratamento de suas manifestações, em especial das denúncias e comunicações, e de suas peculiaridades, a ouvidoria informou que não há uma definição específica apenas para tratamento delas.

No que tange à proteção de dados pessoais dos denunciante, a Ouvidoria esclareceu que:

Dependendo do resultado da análise preliminar, as manifestações são encaminhadas para as áreas internas responsáveis. Geralmente é encaminhado apenas o teor da manifestação (sem a identificação do usuário) e, ainda assim, é feito um extrato da manifestação para os casos em que a transcrição dela contenha elementos que possam facilitar a identificação do usuário. Nos casos mais específicos, por exemplo, nos casos em que o usuário é denunciante e também figura como vítima (ex. assédio moral), a Ouvidoria solicita, via plataforma, o consentimento do usuário para compartilhar sua identificação com os órgãos de apuração, a fim de viabilizar eventual apuração. Igualmente, quando o órgão de apuração requer a identificação do usuário, a Ouvidoria a compartilha após consentimento expresso. Em todos os casos de usuário identificado com restrição, inclusive naqueles em que não há o compartilhamento da identificação, a Ouvidoria coloca em seus memorandos de encaminhamento para as áreas internas informações sobre a necessidade de proteção da identificação dos usuários e, mais recentemente, sobre a necessidade de se evitar retaliações a denunciante. A ideia desse último procedimento é divulgar e fortalecer a cultura de proteção dos denunciante, além de tentar inibir que sejam levantadas suspeitas indevidas sobre possíveis denunciante, ou seja, tentar fazer com que os gestores foquem na solução do problema e não na preocupação sobre autoria da denúncia.

Na tramitação interna via SIPAC, no que tange às denúncias, a Ouvidoria realiza o procedimento conhecido como tarjamento. Todavia, cumpre registrar que as denúncias, em especial as de cunho sigiloso, não são totalmente protegidas pela simples

anonimização, uma vez os assuntos nela contidas serem sensíveis e com possibilidade de acesso e conhecimento do teor por todos os usuários cadastrados na unidade interna de destino, e que, não necessariamente, farão o tratamento da manifestação, permitindo que todos os usuários, independentemente da necessidade de conhecer, acessem a denúncia.

Logo, ainda que o acesso seja “restrito” por alguns colaboradores responsáveis pelo tratamento das denúncias, e conteúdo pseudonimizado, é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados tenham acesso aos dados pessoais, e/ou às informações sensíveis nela contidas.

Nessa mesma esteira, diante dos deveres direcionados aos agentes responsáveis pelo tratamento das manifestações, cujo teor envolve conhecimento dos dados pessoais e informações sensíveis, deveria haver também um tratamento diferenciado e/ou controle de acesso aos sistemas para tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria, diante da presença de diversos colaboradores, sem necessidade de conhecer, fato esse não verificado.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o usuário autorize expressamente o acesso a estas informações. Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021 dedica os arts. 30 e 31 especificamente ao assunto:

Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

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.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

(...)

§ 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.

Ocorre que o SIPAC não atende os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores. O sistema SIPAC possui limitações para o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade, além da ausência de funcionalidade para registro da resolutividade da demanda. Por essa razão, permanece a indicação da utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR pela UA.

Ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra já havia sido disponibilizado o Módulo de Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.BR. Ademais, recentemente 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.

Assim, pelo exposto, recomenda-se à Ouvidoria a utilizar do referido módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, de forma a limitar o acesso às denúncias ao mínimo possível (identificadas ou não), evitando assim, o risco de vazamento/conhecimento de informações sensíveis contidas nas mesmas, em especial as relacionadas à atividade ministerial e a de seus servidores.

No que se refere ao sítio inicial da ouvidoria da UFGD, no endereço <https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/index>, há um breve descritivo sobre a missão da ouvidoria junto aos cidadãos, a indicação da plataforma de interlocução, a formas de contato, os prazos, a equipe e os horários. Adicionalmente, cumpre frisar que nessa página há apenas um botão contendo todas as manifestações em um mesmo nicho quadrangular, como resta demonstrado abaixo:

Sobre a Ouvidoria

Última Atualização: 10/09/2021

OUVIDORIA

A Ouvidoria da UFGD é uma instância de controle e participação social responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informações e pedidos de simplificação referentes aos serviços públicos prestados pela Universidade ou à conduta de seus agentes. Para facilitar o contato dos cidadãos com a Administração Pública, a Ouvidoria da UFGD utiliza a Plataforma Fala.Br, que pode ser acessado pelo link <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>, para recebimento e análise de manifestações da sociedade.

Portanto, o cidadão que tenha alguma dessas seis manifestações a fazer poderá acessar a Plataforma Fala.Br, que funciona 24h, e permite acompanhar o andamento das manifestações registradas. Para utilizar o sistema não é necessário se cadastrar, porém, quem realiza o cadastro poderá acompanhar, pelo sistema, o histórico das suas manifestações.

Caso deseje fazer sua manifestação de outras formas, o cidadão pode, ainda, comparecer à sala da Ouvidoria (Rua João Rosa Góes, 1761 – Vila Progresso) ou fazê-la por e-mail (ouvidoria@ufgd.edu.br) ou, ainda, pelo telefone (067) 3410-2754.

EQUIPE DA OUVIDORIA

Dionatan Vermelho Nóla de Souza
Cargo/função: Contador / Ouvidor-Geral da UFGD
Graduação: Ciências Contábeis
Especialização: MBA em Gestão Estratégica de Negócios

Valeca Gonçalves Almeida
Cargo/função: Assistente em Administração / Assistente de Ouvidoria
Graduação: Tecnologia em Design de Interiores

Deseja registrar uma denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou pedir acesso à informação?

Clique na logo abaixo ou aponte a câmera de seu celular para o QR CODE:

Por essa razão, quanto a atualização do sítio da ouvidoria, ressalta-se que há um volume significativo de manifestações do tipo “comunicação” que não possuem conteúdo adequado a essa classificação, indicando que os cidadãos podem não ter clareza quanto a especificação de cada tipo de manifestação de fato, por exemplo, se sua demanda é uma comunicação de ilegalidade ou uma solicitação de providências.

A adequação desse quadro possui importância, uma vez que as comunicações não podem ser reclassificadas pela ouvidoria, e, assim, quando o cidadão incluí uma manifestação do tipo comunicação de maneira equivocada, causa distorções nos indicadores e nos relatórios da ouvidoria.

Assim, apesar da página do Fala.BR indicar qual o conteúdo que se espera de cada tipo de manifestação, a atualização da página da ouvidoria nos moldes do modelo indicado abaixo pode colaborar para mitigar a ocorrência supracitada. Reforça-se que se apresenta apenas um modelo norteador, que em nenhum momento tem intenção vinculativa.

Saiba quais são os tipos de manifestações atendidos pela Ouvidoria



Denúncia

Apontamento sobre irregularidades ou indício de irregularidades relacionadas ao



Elogio

Demonstração de satisfação ou agradecimento pelos serviços prestados



Reclamação

Relato de falhas relacionadas às ações e serviços do



Sugestão

Contribuição para a melhoria na prestação do serviço público



Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte do

A identificação do cidadão é importante, pois possibilita o contato da Ouvidoria do em caso de necessidade de informações ou esclarecimentos adicionais, porém é permitido que a manifestação seja tratada com sigilo.

Outrossim, também se destaca a necessidade de esclarecer ao cidadão que as comunicações são anônimas e não permitem interlocução e acompanhamento posterior.

3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 106 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

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

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

a) Inconsistência no encaminhamento dos elogios

Em 100% das manifestações do tipo elogio analisadas na amostra selecionada, o encaminhamento documentado na Plataforma Fala.BR estava incorreto.

Cabe salientar que os elogios são expressões de satisfação relacionadas a uma prestação do serviço público, ou seja, demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, podendo ser genérica, quando não atribui tal satisfação a um servidor; ou podendo ser específica, quando relacionada a um servidor. No segundo caso, a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, determina que o elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

A referida portaria conclui enunciando que a resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Na análise da amostra, a ouvidoria assumia como padrão o encaminhamento do elogio a chefia imediata, e atribuía a esta chefia o repasse ao servidor elogiado, conforme segue trecho do NUP 23546.00xxxx/2021-xx, como exemplo:

Diante do recebimento deste elogio, a Ouvidoria solicitou que as chefias imediatas repassassem o elogio aos servidores envolvidos, parabenizando-os e incentivando-os a perenizar o bom atendimento e a qualidade na prestação dos serviços por eles realizados.

Ressalta-se que a Portaria supracitada padroniza as respostas conclusivas das ouvidorias federais com intuito de capitalizar as boas práticas constatadas nos cenários internacionais e nacionais no âmbito das nossas ouvidorias. Dessa forma, procede-se recomendado que as ouvidorias direcionem propriamente os elogios recebidos até o servidor elogiado, garantindo seu recebimento pelo mesmo.

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 UFGD, em ordem de prioridade:

I – Criação de normativos internos da unidade que incluam, no mínimo:

- a) A criação e inclusão da Ouvidoria da UFGD no Regimento Geral da Universidade;
- b) Suas atribuições e competências, inclusive no que se relaciona com as instâncias apuratórias e definição de metas específicas da ouvidoria;
- c) Seus fluxos de trabalho, inclusive no que se relaciona ao direcionamento desses para a unidade auditoria e correição, ou outras com competências determinadas pelas especificações da manifestação tratada;
- d) Sua consideração no Código de Ética, inclusive sobre sigilo das manifestações e dos dados pessoais;

- e) Padronização de fluxos de trabalhos com definições de prazos, inclusive para os esclarecimentos solicitados às demais unidades; e
- f) Demais normatizações em consonância aos ditames das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria. Inclusive na padronização da atualização periódica correta mínima da Carta de Serviços

II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

III - Readequar posicionamento hierárquico da ouvidoria, inclusive no organograma institucional, estabelecendo a boa prática de que ela se relacione diretamente com o dirigente máximo do órgão

IV - Avaliar a utilização do 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;

V - Atualizar a primeira página da ouvidoria de forma a esclarecer ao cidadão a diferença entre os tipos de manifestações, as consequências ao optar pelo anonimato da comunicação, e a não predileção ao tratamento atencioso de todos os tipos de manifestação; e

VI - Adequar os fluxos internos para que os elogios sejam direcionados diretamente ao servidor mencionado de maneira efetiva pela própria ouvidoria, e também a chefia do servidor.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa equipe, capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conquanto, apesar de sua provável criação ter ocorrido em 2006 (data da nomeação do primeiro ouvidor), a ouvidoria não possui normatizações formais robustas ou gestão de processos adequadamente documentado. Outrossim,

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

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: proteção do funcionamento adequado da ouvidoria, melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; organização e padronização de seus tratamentos; ampliação das 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.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública da administração indireta
Data de criação	2006 (Primeira nomeação de ouvidor)
E-mail	ouvidoria@ufgd.edu.br
Página na Internet	https://portal.ufgd.edu.br/setor/ouvidoria/index
Canal de atendimento	Fala.BR
Endereço	Rua João Rosa Góes, 1761 – Vila Progresso. Dourados, MS
Telefone	(67) 3410-2754
Ouvidor	Dionatan Vermieiro Nóia de Souza
	dionatansouza@ufgd.edu.br
	servidor efetivo do órgão
	experiência anterior na auditoria interna

A.2 Competências

A Ouvidoria da UFGD integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Nessa Universidade Federal, a Unidade Avaliada – UA integra os órgãos de Apoio e Controle, vinculada diretamente a reitoria.

De modo geral, a Ouvidoria da UFGD exerce de fato o papel mediador nas relações envolvendo interação entre a tríade cidadão, prestação de serviço e subsídio a reitoria. Entretanto, conforme mencionado anteriormente, suas competências não estão estabelecidas oficialmente nos normativos internos.

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

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFGD, foi identificada a estrutura do organograma organizacional que indica a existência da ouvidoria, conforme Resolução nº 71, de 01 de julho de 2008. Em questionário foi informado que a Ouvidoria está subordinada à Chefia de Gabinete.

Entretanto, não se encontrou nenhum outro normativo, em pesquisa ou nas entrevistas com a unidade, que estabelecesse ou normatizasse a ouvidoria como unidade interna do corpo operacional da UFGD.

Cabe frisar, entretanto, que foi informado que um novo Regimento Interno da Ouvidoria da UFGD está em elaboração e tem previsão de aprovação até março de 2023, conforme plano de ação confeccionado pela ouvidoria da UFGD como desdobramento do diagnóstico de maturidade de ouvidoria (MMOuP). O documento inicial que mais se aproxima de uma comprovação da existência formal da Ouvidoria na instituição é a Resolução supracitada, que aprova a estrutura administrativa da UFGD em que consta a Ouvidoria como parte dessa estrutura. Entretanto, percebe-se que já em 2006, houve a nomeação do primeiro Ouvidor da UFGD por meio da Portaria RTR/UFGD nº 5 de 06 de julho de 2006.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo ouvidor e um analista em ouvidoria. Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da atual missão institucional da Ouvidoria. Não há rotatividade significativa no quadro de pessoal. Porém, também não há definição de metas individualizadas para os membros da equipe relacionadas às atividades da Ouvidoria, havendo apenas, uma distribuição informal das tarefas do setor feita pelo próprio Ouvidor, sem, entretanto, possuir a sistemática de metas.

Ressalta-se que a equipe possui formação no Programa de Certificação em Ouvidoria, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Ademais, a equipe tem participado de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

Por fim, a Ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente uma sala, local onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. Contudo, a sala da ouvidoria necessita de adequações relacionadas à acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida e, ainda, de persianas para garantir a privacidade dos usuários (atualmente as janelas estão tampadas com papel pardo). A UFGD informou que já existem tratativas em curso com a administração para a devida adequação desses itens.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

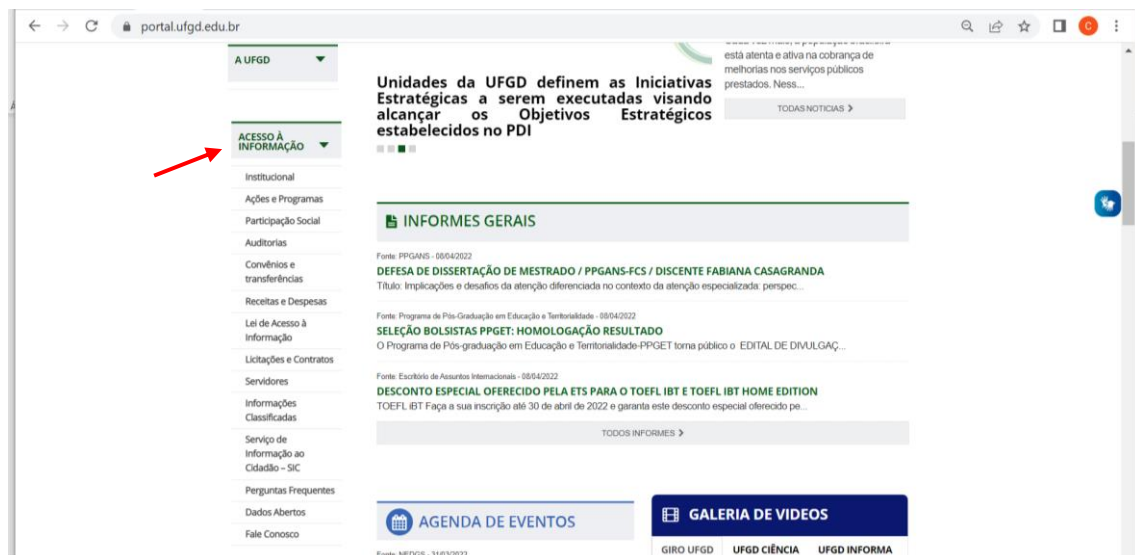
- i. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. E-mail;
- iii. Atendimento presencial;
- iv. Atendimento telefônico;

Na página inicial da UFGD há dois botões “ouvidoria”, ambos encaminham para a mesma página da ouvidoria. Nessa página, há o link que encaminha o cidadão para a

página do Fala.BR, bem como orientações sobre a atuação da ouvidoria e as outras opções de atendimento, já descritas acima.



Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão, há links na página principal, não intermediado pela página da ouvidoria.



Ainda no que tange a página “ouvidoria” há a publicação do relatório de gestão, de 2021. Porém, não foram encontradas publicações de relatórios de anos anteriores ou as recomendações feitas pela própria ouvidoria da UFGD.

Também não se encontrou nenhuma normatização da ouvidoria, suas atribuições e regulamentação de processos, inclusive não há menção da ouvidoria no Estatuto Geral da Universidade, além da Resolução do organograma supracitada.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas no Fala.BR. Entretanto, ressalta-se que a ouvidoria relata em seu relatório de 2020 publicado no sítio da ouvidoria, que a Ouvidoria atende a inúmeras dúvidas dos usuários do serviço público através do e-mail institucional. Consta no relatório supracitado que, no ano de 2020, foram mais de cem questionamentos e dúvidas respondidas sobre os mais variados assuntos: certificação do ensino médio por meio de notas obtidas no Enem/Encceja, matrículas, diplomas, certificados de cursos FIC, prazos de inscrições em processos seletivos, transferência de curso, auxílios estudantis, cursos livres ofertados pelo UFGD, dados abertos, questionário socioeconômico, redistribuição, entre outros. De acordo com a ouvidoria da UFGD, por se tratar de demandas que consideram simples e, por vezes não enquadradas como manifestação, a maioria é respondida pela própria Ouvidoria e, por isso, não chegam a ser inseridas no Sistema Fala.BR.

A.6 Sistemas Informatizados

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

Como sistemas coadjuvantes, utiliza:

a) Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos. (SIPAC): utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas da UFGD, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente. Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.BR e do Painel *Resolve?*. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade. Todavia, a UFGD informou que esse fluxo será revisto por conta da implementação do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR juntos aos setores de apuração da UFGD.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Durante as indagações, foi informado um esboço de fluxograma dos procedimentos para tratamento de manifestações. Esse, contudo, também não está normatizado ou calcado em um processo de mapeamento da ouvidoria.

Indica-se que o fluxograma foi apresentado na seção “Resultado dos Exames” desse relatório (página 11).

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza como principal canal para recebimento de manifestações a plataforma Fala.BR, na qual a manifestação, geralmente, já são pseudonimizadas ou com pedido de restrição da identificação do usuário. Assim, a depender do resultado da análise preliminar, as manifestações são encaminhadas para as áreas internas responsáveis. Geralmente é encaminhado apenas o teor da manifestação (sem a identificação do usuário) e, ainda, assim, é feito um extrato da manifestação para os casos em que a transcrição dela contenha elementos que possam facilitar a identificação do usuário.

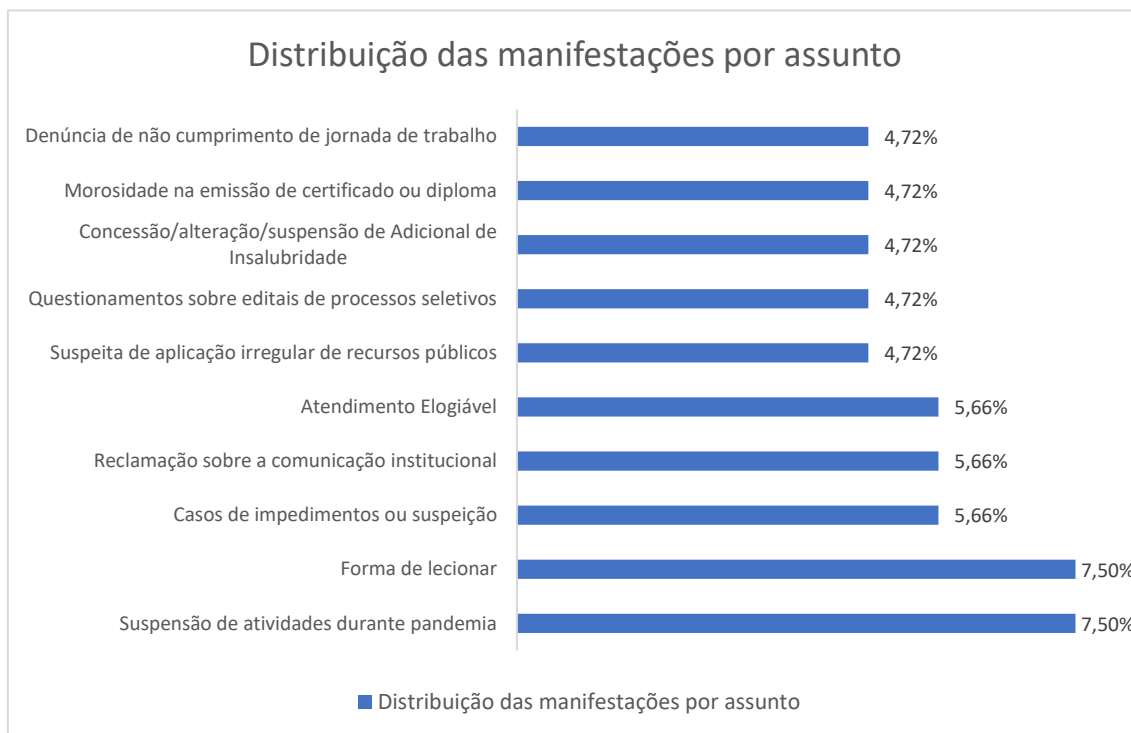
As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10,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

Nos casos mais específicos, por exemplo, nos casos em que o usuário é denunciante e também figura como vítima (ex. assédio moral), a Ouvidoria solicita, via plataforma, o consentimento do usuário para compartilhar sua identificação com os órgãos de apuração, a fim de viabilizar eventual apuração. Igualmente, quando o órgão de apuração requer a identificação do usuário, a Ouvidoria a compartilha após consentimento expresso. Em todos os casos de usuário identificado com restrição, inclusive naqueles em que não há o compartilhamento da identificação, a Ouvidoria coloca em seus memorandos de encaminhamento para as áreas internas informações sobre a necessidade de proteção da identificação dos usuários e, mais recentemente, sobre a necessidade de se evitar retaliações a denunciante. A ideia desse último procedimento é divulgar e fortalecer a cultura de proteção dos denunciante, além de tentar inibir que sejam levantadas suspeitas indevidas sobre possíveis denunciante, ou seja, tentar fazer com que os gestores foquem na solução do problema e não na preocupação sobre autoria da denúncia.

No UFGD as informações têm proteção no sistema de tramitação interna quanto ao acesso apenas aos funcionários autorizados. Quando necessária a tramitação da manifestação a outros servidores, a ouvidoria pode também optar pelo tarjamento das informações sensíveis.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante constatado no relatório anual de gestão de 2021, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:



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

Na análise preliminar dos relatórios de ouvidoria publicado e nas indagações, relata-se que no intuito de melhorar processos internos, a ouvidoria tenta sensibilizar os gestores sobre a oportunidade de melhoria apresentada e requer, como resposta, as ações que serão adotadas para regularizar a situação ou aprimorar determinado processo. Se for área de apuração, requer informações sobre o acolhimento ou não da denúncia. Essa resposta serve como subsídio para encaminhamento de resposta conclusiva ao usuário. A ouvidoria faz o acompanhamento dos prazos para os gestores responderem, mas ainda não faz o acompanhamento/consolidação dos resultados das ações propostas nas respostas dos gestores. Ainda não há exigência de que os gestores elaborem um Plano de Ação para aproveitarem as oportunidades de melhorias apresentadas em cada manifestação. O fluxo mencionado não está formalmente instituído.

A UFGD ressaltou que pretende sistematizar esse fluxo e colocá-lo no regimento interno da ouvidoria, de modo a legitimar sua atuação, no sentido de emitir recomendações, exigir plano de ação dos gestores, monitorar a implementação das recomendações e mensurar os resultados alcançados.

A.11 Carta de Serviços

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

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento,

informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

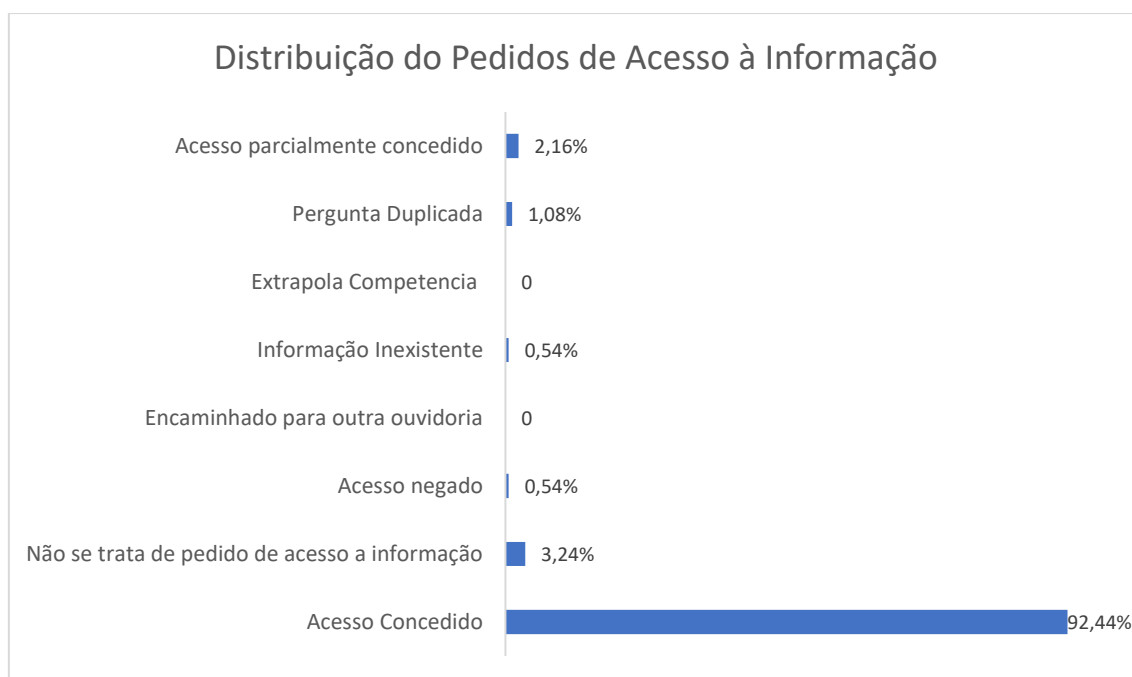
Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio da UFGD, foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários, no link <<https://portal.ufgd.edu.br/secao/carta-de-servico/index>>.

A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da UFGD é responsável também pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Constata-se que, conforme consta no painel de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, em 2021 foram recebidos pela UFGD 185 pedidos de acesso à informação, sendo todos respondidos. A média mensal foi de 15 solicitações e o prazo médio de resposta, segundo o Painel de Acesso à Informação da CGU, foi de aproximadamente 15 dias. No período houve, ainda, 11 pedidos de recursos, dos quais três chegaram à autoridade máxima da UFGD. Não houve recursos para a Controladoria-Geral da União (CGU) e Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A distribuição dos pedidos de acesso à informação por tipo de resposta segue apresentada abaixo:



A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

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

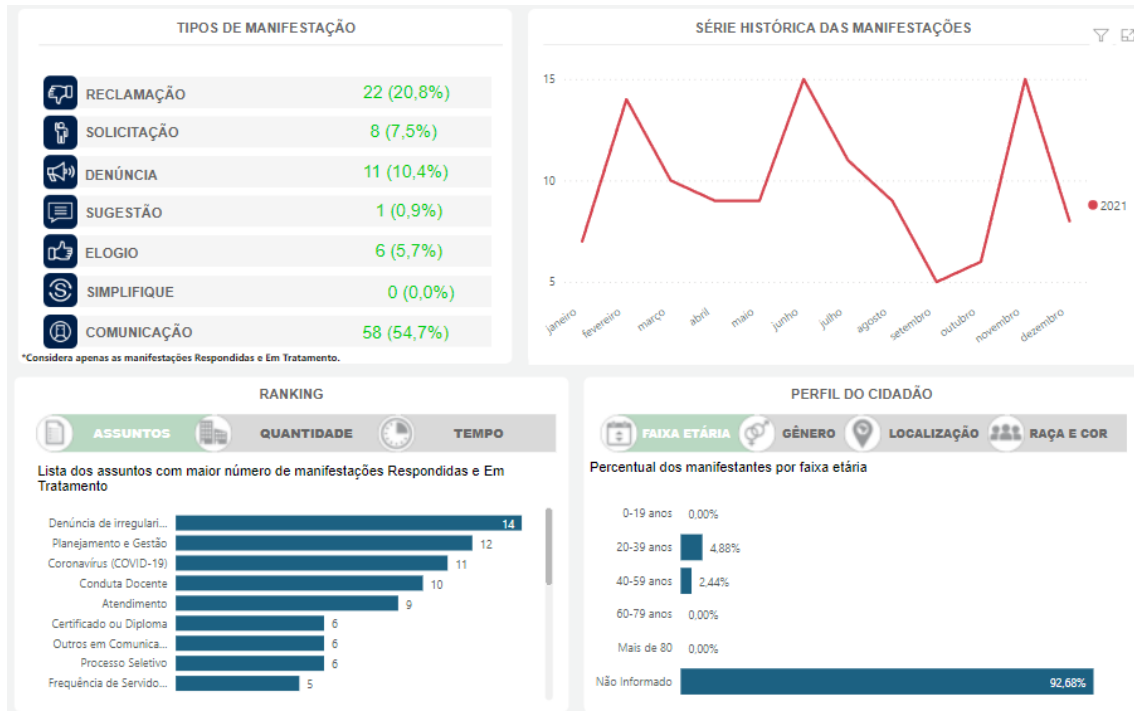
Sendo assim, a ouvidoria da UFGD, enquanto unidade setorial do SisOuv, obedeceu aos ditames da referida portaria na nomeação do atual ouvidor, Portaria RTR/UFGD nº 1.276/2019.

A.14 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

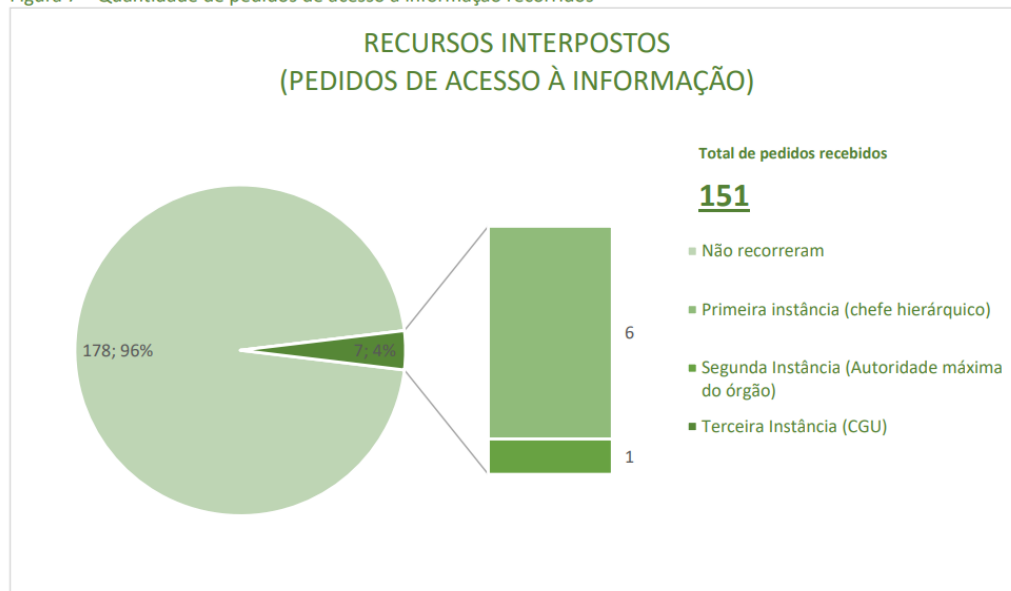
Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como UFGD – Fundação Universidade da Grande Dourados e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021:





Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel *Resolve?*. No comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria 2021 elaborado pela UA, apesar da igualdade das fontes de dados, no relatório de gestão, figura 7, página 13, consta o número 151 de pedidos de acesso à informação, enquanto no Painel constam 185.

Figura 7 – Quantidade de pedidos de acesso à informação recorridos



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria da UFGD a partir de dados extraídos da plataforma Fala.BR (2021).

UFGD – Fundação Universidade Federal da Grande Dourados

Última Atualização >> 01/06/2022 06:01:43
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: FUNDAÇÃO PÚBLICA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

185

RANKING ?

102° / 306

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

14,93 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

208° / 306

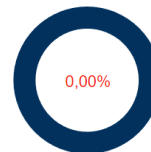
STATUS DOS PEDIDOS ?



RESPONDIDOS



EM TRAMITAÇÃO



OMISSÕES

Em solicitação de esclarecimentos, a ouvidoria da UFGD informou que iria rever seu relatório.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de **106** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	58
Denúncia	11
Elogio	6
Reclamação	22
Simplifique	0
Solicitação	8
Sugestão	1
Total	106

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 106, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/01/2021 a 31/12/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

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

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

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12 § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*

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

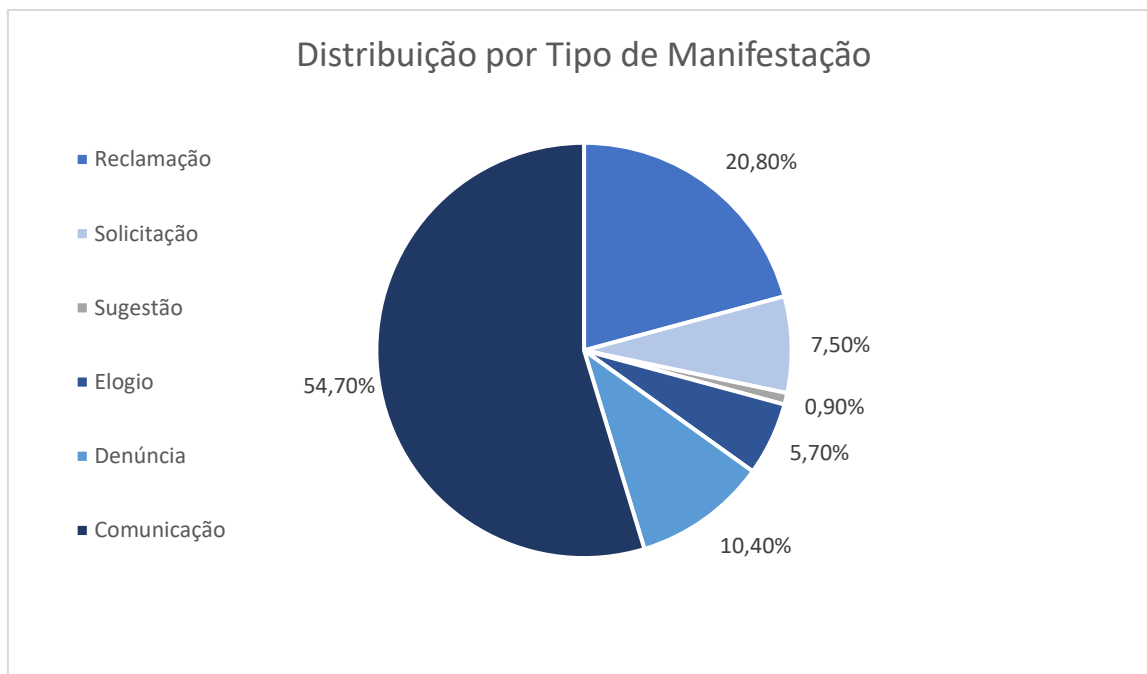
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

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

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas em 2021 constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 106 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela ouvidoria da UFGD no período em questão, foram reservadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra¹, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

Resumo do Teor da Manifestação	Quantidade
Comunicação	55
Comunicação de servidor técnico não cumprindo a carga horária	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio moral/sexual)	
Comunicação sobre conduta de docente (carga horária)	
Comunicação sobre morosidade na emissão de diplomas	
Comunicação sobre não atendimento ao cidadão	
Comunicação sobre conduta de docente (manifestação política)	
Comunicação sobre atraso no pagamento do auxílio permanência	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio moral/sexual)	
Comunicação sobre vazamento de informações pessoais	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio)	
Comunicação sobre gestão pedagógica	
Comunicação sobre conduta de docente (redes sociais)	
Comunicação sobre gestão pedagógica (atraso na concussão de turma)	
Comunicação sobre atraso na emissão de certificados	
Comunicação sobre conduta de docente (manifestação política)	

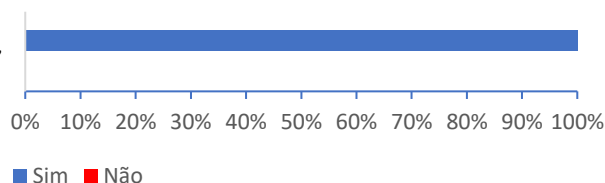
¹ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

Denúncia	10
Denúncia sobre tema referente à conduta docente	
Denúncia sobre tema referente à desvio de função	
Denúncia inapta	
Denúncia sobre tema referente à desrespeito ao princípio da impessoalidade	
Denúncia sobre irregularidades relacionadas a licença capacitação	
Denúncia sobre tema referente à desvio de função	
Denúncia sobre tema referente à Assédio Sexual	
Denúncia sobre irregularidades na emissão de diplomas	
Elogio	6
Elogio sobre serviço da Reitoria	
Elogio sobre servidor(es) da UFGD (desempenho de servidor)	
Reclamação	21
Reclamação sobre emissão de diploma	
Reclamação sobre tema referente ao andamento de processo seletivo	
Reclamação sobre tema referente à concurso	
Reclamação sobre tema referente à emissão de certificado	
Reclamação sobre tema referente a gestão pedagógica	
Reclamação sobre tema referente gestão administrativa	
Reclamação sobre tema referente à emissão de certificado	
Reclamação sobre tema referente mal atendimento ao aluno	
Reclamação sobre tema referente à estágio obrigatório	
Reclamação sobre tema referente vazamento de informações pessoais	
Reclamação sobre tema referente à mal funcionamento do sistema de educação a distância	
Reclamação sobre tema referente à gestão pedagógica	
Reclamação sobre tema referente ao mal funcionamento do sistema do MEC	
Reclamação sobre tema referente à mal funcionamento do sistema de matrículas	
Reclamação sobre tema referente ao andamento de processo seletivo	
Denúncia referente a enriquecimento ilícito e peculato	
Reclamação sobre tema referente à ineficiência de docente	
Reclamação sobre tema referente à concurso	
Reclamação sobre tema referente à conduta docente	
Denúncia sobre tema referente à Assédio moral	
Reclamação sobre emissão de diploma	
Reclamação sobre tema referente escolha de servidores para funções gratificadas	
Reclamação sobre atraso no pagamento de auxílio permanência	
Simplifique	0
Solicitação	7
Solicitação sobre gestão administrativa	
Solicitação sobre atendimento prestado	
Solicitação sobre tema referente transferência de servidores entre campi	
Solicitação sobre emissão de certificado	
Solicitação sobre licitações	
Solicitação sobre funcionamento do sistema	
Consulta jurídica sobre tema afastamento para tratamento da saúde	
Sugestão	1
Sugestão sobre conduta de docente	
Total da Amostra	100

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir²:

Pergunta 1

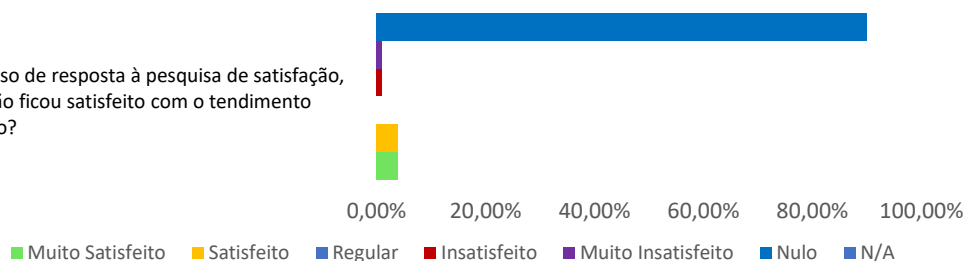
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



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

Pergunta 2

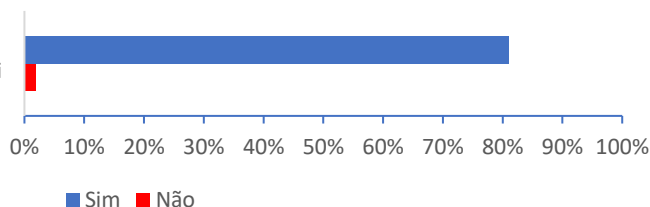
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito com o atendimento prestado?



No gráfico acima, é revelado que exatamente 100% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

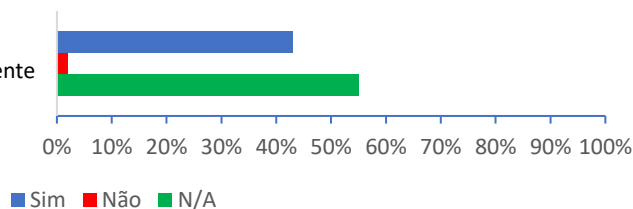
Pergunta 3

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



Pergunta 4

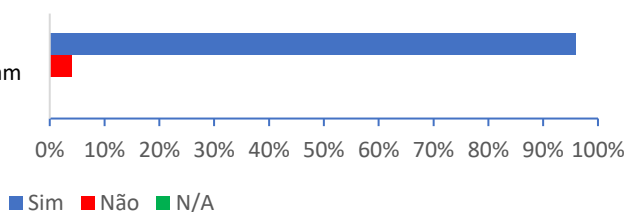
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



² O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 5

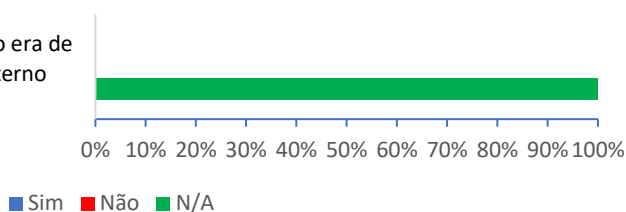
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se os desempenhos bons acerca dos preenchimentos dos campos “Assunto” pela ouvidoria e ruim para a classificação das manifestações.

Pergunta 6

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

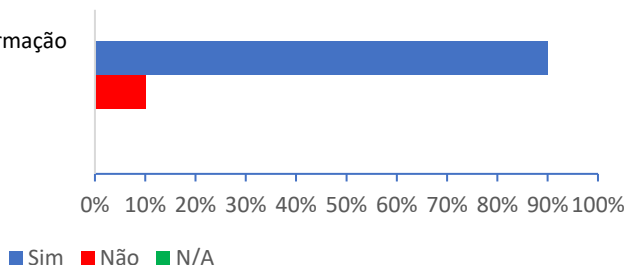


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFGD.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as dez denúncias selecionadas inicialmente, uma não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação, sendo reclassificação incorretamente feita pela própria ouvidoria, uma vez que a classificação feita pelo cidadão estava correta. A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.

Pergunta 7

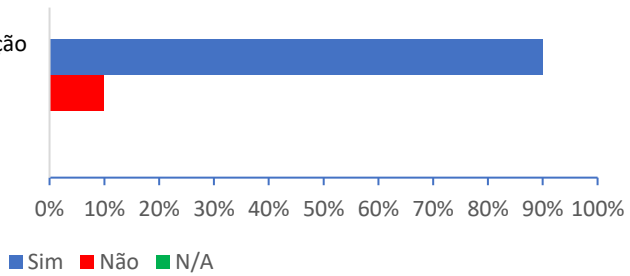
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que dentre as 55, cinco tiveram tratamento inadequado, não contendo as providências adotadas ou as razões para seu arquivamento. Ressalta-se o NUP 23546.xxxxxx/2021-xx no qual a ouvidoria emitiu parecer com conteúdo além de sua competência, cabendo frisar que a ouvidoria não é instância apuratória, muito menos de julgamento disciplinar.

Pergunta 8

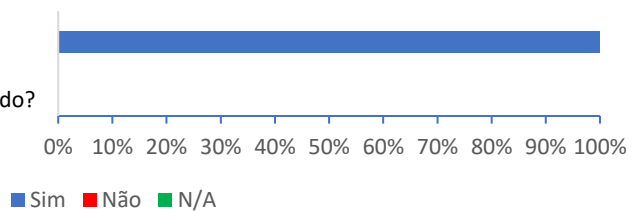
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as 10 manifestações consideradas denúncias inicialmente, uma obteve tratamento parcialmente adequado, uma vez que o cidadão não recebeu o parecer da comissão de ética sobre a continuidade da apuração ou de seu arquivamento.

Pergunta 9

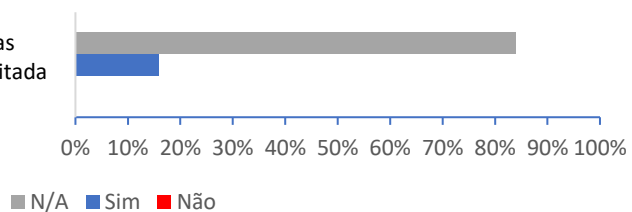
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as vinte e uma reclamações selecionadas inicialmente, todas foram adequadamente tratadas.

Pergunta 10

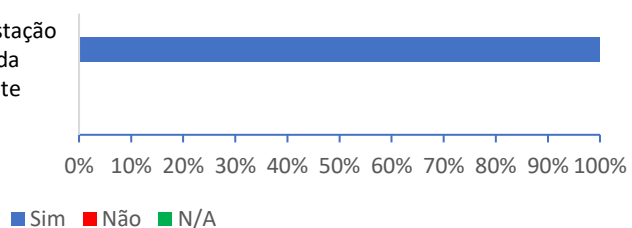
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as sete solicitações selecionadas inicialmente, uma não era manifestação propriamente. Contudo obteve atendimento adequado junto ao setor responsável.

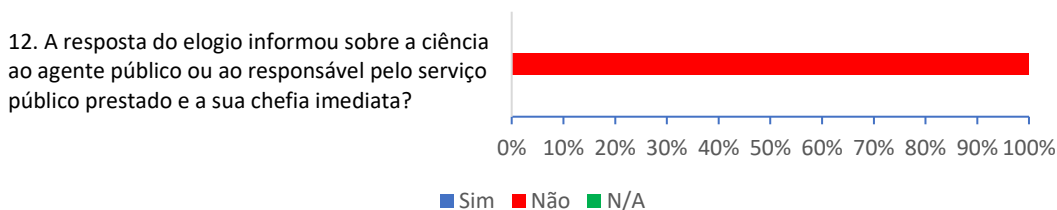
Pergunta 11

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



Na avaliação geral constatou-se a existência de apenas uma sugestão, que foi corretamente classificada e com correto tratamento.

Pergunta 12

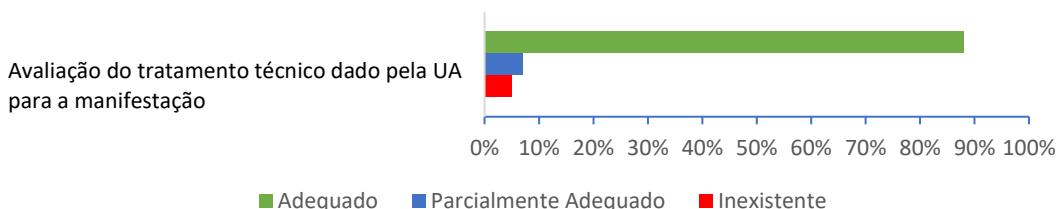


Na avaliação geral constatou-se a existência de seis elogios, todos com tratamento parcialmente adequado. Apesar de constar no fluxograma informado pela UFGD que os elogios devem ser encaminhados pela ouvidoria ao servidor elogiado e a sua chefia, as manifestações analisadas aqui foram encaminhadas apenas a chefia, sendo delegadas a esta o encaminhamento ao servidor; assim, não há nenhuma constatação de que o servidor de fato a recebeu.

Não foi verificado, no período selecionado, nenhuma manifestação do tipo simplifique.

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

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um excelente desempenho – de 88% com avaliação Adequada – sobre o tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Sendo que dos 7% com tratamento parcialmente adequado, a maioria se refere ao direcionamento incorreto dos elogios. Enquanto os 5% inadequados refere-se à ausência de resposta conclusiva adequada (contendo as razões de não apuração à referência do NUP que a tratou anteriormente).

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - UFGD					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>I – Criação de normativos internos da unidade que incluam, no mínimo:</p> <p>a) A criação e inclusão da Ouvidoria da UFGD no Regimento Geral da Universidade; e</p> <p>b) Suas atribuições e competências, inclusive no que se relaciona com as instâncias apuratórias e definição de metas específicas da ouvidoria; e</p> <p>c) Seus fluxos de trabalho, inclusive no que se relaciona ao direcionamento desses para a unidade auditoria e correição, ou outras com competências determinadas pelas especificações da manifestação tratada; e</p> <p>d) Sua consideração no Código de Ética, inclusive sobre sigilo das manifestações e dos dados pessoais; e</p> <p>e) Padronização de fluxos de trabalhos com definições de</p>	<p>1.1 – Submeter à aprovação das instâncias competentes proposta de alteração do Regimento Geral da UFGD, de modo que passe a constar a Ouvidoria e as suas competências naquele normativo.</p> <p>1.2 – Submeter à aprovação das instâncias competentes proposta de Regimento Interno da Ouvidoria da UFGD, de modo a incorporar internamente as normas relacionadas ao tema “ouvidoria”, principalmente no que diz respeito às atribuições e competências da Ouvidoria; aos fluxos de trabalho da Ouvidoria; às questões éticas ligadas às</p>	<p>1.1.1 – Elaboração de proposta de alteração do Regimento Geral da UFGD sobre este item específico: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria).</p> <p>1.1.2 – Aprovação da alteração do Regimento Geral da UFGD: Membros do Conselho Universitário (COUNI).</p> <p>1.2.1 – Elaboração da minuta de Regimento Interno da Ouvidoria: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria).</p> <p>1.2.2 – Aprovação da minuta: Prof. Dr. Jones Dari Goettert (Reitoria).</p>	Até final do mês de junho de 2023.	Prevista	<p>Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.</p>

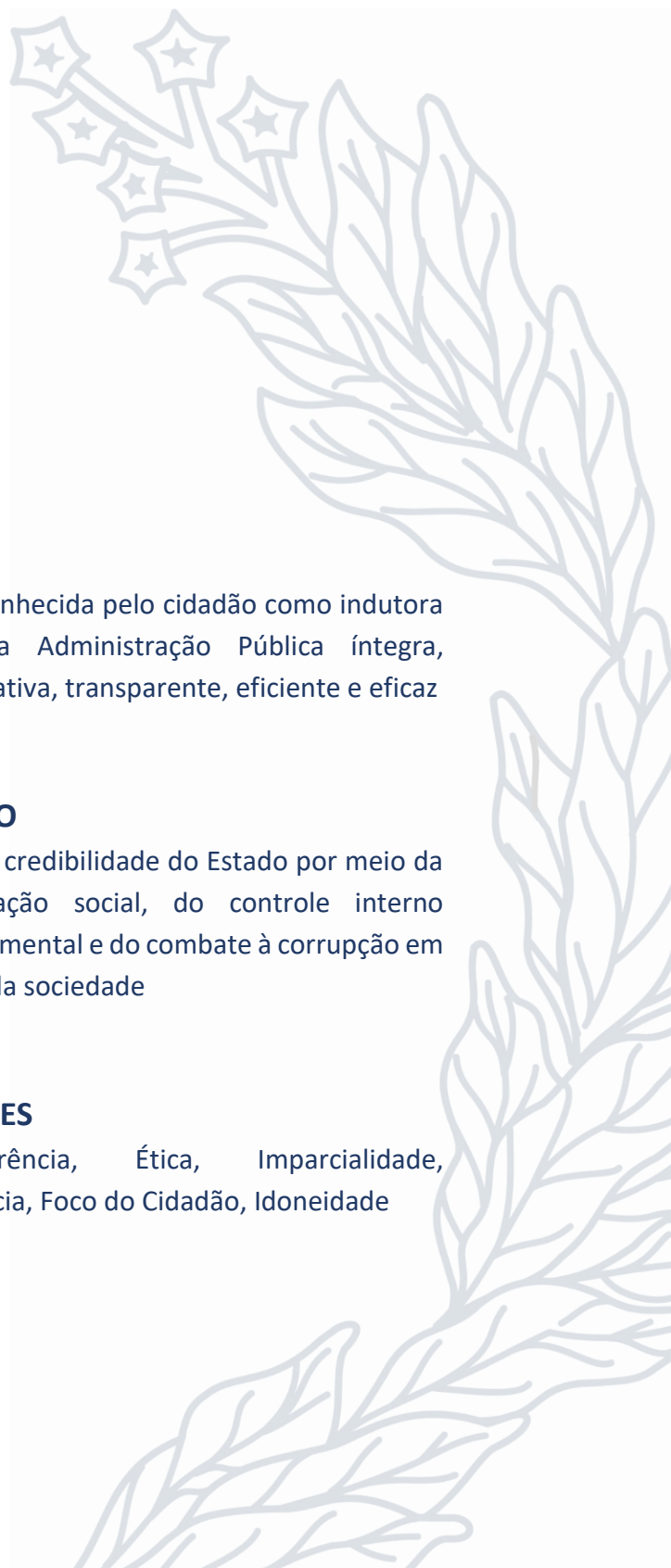
<p>prazos, inclusive para os esclarecimentos solicitados às demais unidades; e</p> <p>f) E demais normatizações em consonância aos ditames das Leis nº 12.527/2011 nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria. Inclusive na padronização da atualização periódica correta mínima da Carta de Serviços.</p>	<p>atividades de ouvidoria; aos mecanismos de recepção, análise e tratamento de manifestações de ouvidoria e à atualização periódica da Carta de Serviços.</p>				
<p>II – Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;</p>	<p>2.1 – Publicar fluxograma com detalhamento do tratamento das manifestações na Ouvidoria.</p>	<p>2.1.1 – Mapeamento e revisão dos fluxos internos de tratamento de manifestações na ouvidoria: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria);</p> <p>2.1.2 – Publicação do fluxograma revisado na página da Ouvidoria na internet: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria).</p>	<p>Até final do mês de junho de 2023.</p>	<p>Prevista</p>	<p>Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.</p>
<p>III – Readequar posicionamento hierárquico da ouvidoria, inclusive no organograma institucional, estabelecendo a boa prática de que</p>	<p>3.1 – Submeter à aprovação das instâncias competentes proposta de alteração da estrutura organizacional da UFGD, readequando o posicionamento hierárquico</p>	<p>3.1.1 – Elaboração de proposta de alteração da estrutura organizacional da UFGD: Dionatan V. N. Souza e</p>	<p>Até final do mês de junho de 2023.</p>	<p>Prevista</p>	<p>Para o usuário: garantia de um atendimento adequado e resolutivo por parte da Ouvidoria;</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no</p>

ela se relacione diretamente com o dirigente máximo do órgão;	da Ouvidoria, de modo que ela seja ligada diretamente ao dirigente máximo da instituição.	Valesca G. Almeida (Ouvidoria); 3.1.2 – Aprovação da alteração da estrutura organizacional da UFGD: Membros do Conselho Universitário (COUNI).			tratamento das manifestações e ampliação das salvaguardas que garantem a necessária autonomia para atuação da equipe da Ouvidoria.
IV – Avaliar a utilização do 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;	4.1 – Implementar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos setores de apuração.	4.1.1 – Levantamento de servidores responsáveis pela operacionalização do módulo em cada área da UFGD: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria); 4.1.2 – Publicação de Portaria autorizando o cadastramento dos servidores responsáveis para utilização do módulo de triagem e tratamento: Prof. Dr. Jones Dari Goettert (Reitoria); 4.1.3 – Cadastramento dos servidores responsáveis na Plataforma Fala.BR: (Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria); 4.1.4 – Oferecimento de suporte inicial aos servidores responsáveis pelo recebimento de manifestações de ouvidoria	Até final do mês de junho de 2023.	Prevista	Para o usuário: preservação da identificação e dos dados sensíveis dos usuários da Ouvidoria. Para os servidores e gestores: maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

		por meio da Plataforma Fala.BR em cada área: (Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria)).			
V – Atualizar a primeira página da ouvidoria de forma a esclarecer ao cidadão a diferença entre os tipos de manifestações, as consequências ao optar pelo anonimato da comunicação, e a não predileção ao tratamento atencioso de todos os tipos de manifestação; e	5.1 – Atualizar a página da Ouvidoria na internet com informações sobre os diferentes tipos de manifestações e as consequências ao optar pelo anonimato; 5.2 – Solicitar ao setor competente a elaboração de vídeo institucional sobre o funcionamento da Ouvidoria em sua página na internet;	5.1.1 – Atualização da página da Ouvidoria na internet: (Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria)); 5.2.1 – Criação de vídeo institucional sobre o funcionamento da Ouvidoria: Assessoria de Comunicação Social e Relações Públicas da UFGD (ACS); 5.2.2 – Avaliação e publicação de vídeo institucional sobre o funcionamento da Ouvidoria: (Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria));	Até final do mês de junho de 2023.	Prevista	Para o usuário: transparência e conhecimento em relação ao tratamento das manifestações e as consequências da escolha de cada tipo; Para os servidores e gestores: diminuição de retrabalho com reclassificação de tipos de manifestações.
VI – Adequar os fluxos internos para que os elogios sejam direcionados diretamente ao servidor mencionado de maneira	6.1 – Publicar fluxograma com detalhamento do tratamento de elogios, de modo que sejam encaminhados diretamente	6.1.1 – Mapeamento e revisão dos fluxos internos de tratamento de manifestações na ouvidoria: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria);	Até final do mês de junho de 2023.	Prevista	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações e garantia de que o elogio chegará ao conhecimento do servidor elogiado.

efetiva pela própria ouvidoria, e também a chefia do servidor.	ao (à) servidor (a) elogiado (a) e à sua chefia imediata.	6.1.2 – Publicação do fluxograma revisado na página da Ouvidoria na internet: Dionatan V. N. Souza e Valesca G. Almeida (Ouvidoria).			
--	---	--	--	--	--

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso



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