

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

São Paulo/SP, 2025



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

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/SP)
Sergio Takayuki Takibayashi

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Daniel Ribeiro Barcelos
Sergio Takayuki Takibayashi

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos.

Município: São Carlos – SP.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de amostra de manifestações: outubro de 2020 a setembro de 2021.

Data de execução: março a dezembro de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, 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 partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma ainda incipiente as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, sua versão atualizada, Portaria CGU Normativa nº 116/2024, e demais normativos. Foram constatadas boas práticas por parte unidade de ouvidoria da entidade:

- a. Uso das ferramentas de gestão do conhecimento para promoção da conscientização sobre o papel das ouvidorias no país e, especialmente, a da própria UFSCar; e
- b. A Ouvidoria em grupos de trabalhos: Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência na instituição, e Participação no grupo de Trabalho Interdisciplinar Acessibilidade (GTI Acessibilidade).

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades: Regimento Interno da Ouvidoria em desacordo com o Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021; procedimentos internos e controles gerenciais não formalizados ou inadequados; necessidade de capacitação para identificação de tipologia de manifestações e formulação de respostas conclusivas, deficiência na observação de requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento e registro das manifestações; e relatórios de gestão com conteúdo incompleto.

A partir da avaliação, são recomendadas à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos as seguintes providências: proposição para atualização e adequação do Regimento Interno; melhorias de controle interno com melhorias na formalização dos procedimentos e fluxos internos, controles gerenciais e capacitação de servidores; utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; e elaboração de relatórios de gestão como determina a legislação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

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
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SPDI	Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais
UA	Unidade Avaliada
UFSCar	Fundação Universidade Federal de São Carlos

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	13
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos – UFSCar	13
6.1.1 Uso das ferramentas de gestão do conhecimento para promoção da conscientização sobre o papel das ouvidorias no país e, especialmente, a da própria UFSCar.....	13
6.1.2 A Ouvidoria em grupos de trabalhos	14
6.1.2.1 Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência na instituição.....	15
6.1.2.2 Participação no grupo de Trabalho Interdisciplinar Acessibilidade (GTI Acessibilidade).....	15
6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos ...	15
6.2.1 Fluxo de Comunicações e Denúncias formatado de forma inapropriada – falta de competência para diligências pré-apuratórias.....	16
6.2.2 Ausência de controles gerenciais razoáveis sobre o tratamento de manifestações	19
6.2.3 Manifestações da tipologia denúncia/comunicação com tratamento inapropriado	19
6.2.4 Deficiência na análise prévia quanto a requisitos de segurança e rastreabilidade em manifestação do tipo denúncia/comunicação.....	20
6.2.5 Ausência de procedimentos formalizados de tratamento de denúncia e comunicações com teor de denúncia	21
6.2.5.1 Tratamento inadequado de manifestações quanto ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021: indefinição quanto à tipologia da manifestação, art. 15, realização de diligências no tratamento de denúncia, art. 17, e deficiência na resposta conclusiva de denúncia, art. 19, V	21
6.2.5.2 Tratativas por e-mail, trâmites para pessoas inadequadas	21
6.2.6 Deficiência na reclassificação de manifestações, principalmente quando o teor diz respeito a denúncias	21
6.2.7 Registro deficiente do tratamento de comunicações na Plataforma Fala.BR	23
6.2.8 Solicitação de consentimento para encaminhamento a outras unidades de atendimento/apuração	23
6.2.9 Desistência de denúncia – com atribuição de efeito revocatório	24
6.2.10 Não elaboração do relatório anual de gestão e dos relatórios semestrais regimentais ..	24
6.2.11 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria ..	26
7. RECOMENDAÇÕES	27

8. CONCLUSÕES	27
APÊNDICES	29
Apêndice A.....	30
Apêndice B.....	55
Apêndice C.....	64

1. 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.

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.

2. OBJETO

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

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

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

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

4. 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;
- viii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação

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,

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020-21 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 31/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 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.

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.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espécie é a Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos, instituição federal de ensino superior pertencente à Administração Pública federal indireta, nos moldes do art. 4º do Decreto-Lei nº 200/1967.

A Universidade foi criada pela Lei nº 3.835/1960, art. 11, como Universidade Federal de São Paulo (UFSP), e instituída sob a forma de Fundação, nos termos do Decreto nº 62.758/1968, alterado pelo Decreto nº 99.740/1990, designando-a como Fundação Universidade Federal de São Carlos, tem sua estrutura e competências definidas por seu Estatuto e Regimento Geral²³.

A Unidade Avaliada – UA, a ouvidoria, é vinculada à Reitoria, tendo sido instituída pela Resolução CoAd nº 26, de 25 de novembro de 2011, criada pela Portaria GR nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011, e é regida pelo Regimento Interno com redação dada pela Resolução CoAd nº 78, de 14 de agosto de 2015.

É apresentada a ouvidoria como órgão executivo da gestão superior, na modalidade, órgão de apoio complementar. A citar, são também órgãos de apoio

² Estatuto da Universidade Federal de São Carlos, sem identificação de data. Disponível em < https://www.soc.ufscar.br/arquivos/regimentos/estatutoufscar_alterado.pdf > . Regimento Geral da Universidade Federal de São Carlos, sem identificação de data. Disponível em < https://www.soc.ufscar.br/arquivos/regimentos/regimentofinal_ufscar.pdf > . Acesso em 9 de março de 2022.

complementar: Auditoria Interna (AudIn) e a Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (CPAD).

Na Universidade Federal de São Carlos, como dito, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 4º do seu regimento interno próprio⁴:

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos da UFSCar.

Conforme mencionado anteriormente, foram estabelecidas no Regimento Interno próprio (Resolução nº 078 de 14/08/2015) sua natureza e objetivos do seguinte modo:

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFSCar:

I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas a promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Já com relação às suas competências, assim constam no normativo citado:

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

I - Elaborar plano de trabalho anual;

II - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;

⁴ Nos termos da Resolução CoAd nº 78, de 14 de agosto de 2015.

III - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;

IV - Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFSCar para conhecimento e providências, quando necessário;

V - Receber as manifestações, dar tratamento e responder, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, observando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

VI - Dar atendimento presencial periódico em todos os campi da UFSCar;

VII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da universidade, no sentido de promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Instituição;

IX - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

X - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

XI - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;

XIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - Encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XV - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XVI - Remeter à Ouvidoria Geral da União, com periodicidade mínima semestral, relatórios, bem como dados e informações, observando-se a regulamentação específica;

XVII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFSCar e que se compatibilizem com suas finalidades.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do interessado, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso IV do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Por fim, cumpre informar que a Ouvidoria da UFSCar não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação.

A equipe possui perfil generalista, sendo composta pela Ouvidora titular, empossada em janeiro de 2022, mestre em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos, e outro servidor, com formação em Administração, com cargo de Assistente em Administração, tendo este último estando nos quadros funcionais da ouvidoria pelos últimos 3 anos.

Salienta-se que a titular da Ouvidoria concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP, conforme informado no questionário avaliativo.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria da UFSCar (<https://www.ouvidoria.ufscar.br/>), dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2012 a 2017. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFSCar são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

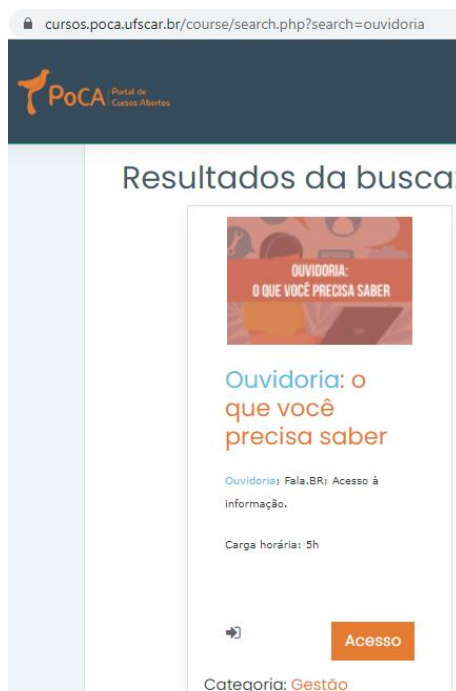
A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos**.

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos – UFSCar

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

6.1.1 Uso das ferramentas de gestão do conhecimento para promoção da conscientização sobre o papel das ouvidorias no país e, especialmente, a da própria UFSCar

Foi concretizado o projeto de Atividade de extensão, no Portal de Cursos Aberto – POCA (<https://cursos.poca.ufscar.br/>), como forma de iniciar um trabalho de conhecimento e conscientização sobre o papel das ouvidorias no país e especialmente na UFSCar.



O curso se apresenta da seguinte forma, “Ouvidoria: o que você precisa saber”, sendo na modalidade a distância, com carga horária de 5 horas, tendo como público a comunidade interna e externa da UFSCar e todas as demais pessoas interessadas em saber sobre o funcionamento de uma Ouvidoria.

O curso possuía as seguintes unidades de estudo:

- Unidade 1. Apresentação: breve história das Ouvidorias
- Unidade 2. Conheça o Portal Fala.BR
- Unidade 3. Conheça um pouco da Ouvidoria da UFSCar
- Unidade 4. Legislação

Sobre o desenvolvimento do curso, ele está estruturado em um formato aberto, e não há um cronograma fixo para a realização das atividades. Por isso, o interessado poderá se organizar para participar de acordo com seu interesse e disponibilidade. Neste curso não é previsto tutoria. No entanto, o interessado poderá participar de um fórum geral deixando seus comentários e interagindo com os demais participantes do curso a respeito dos conteúdos apresentados.

Ao concluir as atividades propostas, o interessado poderá gerar seu certificado de conclusão do curso, sendo que antes ele deverá responder a um questionário final para receber o certificado de conclusão do curso. Lembrando que há a necessidade de atingir o desempenho mínimo apresentado no questionário para ter direito ao certificado. Nos certificados consta o nome do curso, nome do participante, nota, conteúdo programático, carga horária e data de emissão do certificado.

6.1.2 A Ouvidoria em grupos de trabalhos

A Ouvidoria participou de importantes grupos de trabalho no âmbito de Gestão Universitária que podem ser vistos a seguir.

6.1.2.1 Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência na instituição

Uma ação realizada na Universidade que contou com a participação da Ouvidoria foi a apresentação de uma Proposta de Política Institucional para prevenção, redução e mitigação de danos das diversas formas de violência na instituição, bem como propor um conjunto de processos e procedimentos para uma discussão institucional ampla com o objetivo de definir ações relativas à implementação dessa política.

A Portaria GR nº 5135/2021⁵ constitui **Grupo de Trabalho: Prevenção, Redução e Mitigação de Danos da Violência** na Instituição, com participação de vários setores da universidade, além da ouvidoria.

6.1.2.2 Participação no grupo de Trabalho Interdisciplinar Acessibilidade (GTI Acessibilidade)

O objetivo desse grupo é planejar e desenvolver ações voltadas para a acessibilidade para pessoas com deficiências e outras que necessitem de adequações para a realização de atividades acadêmicas não presenciais. Esta é uma iniciativa da Pró-Reitoria de Graduação e conta com a parceria de diferentes Setores, Departamentos, Pró-Reitorias e Unidades da UFSCar.

6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como universo de 170 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020-21 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 31/09/2021.

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.

A Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações, porém a maior parte das respostas não registrou adequadamente as providências adotadas. Das 31 comunicações, 8 tiveram tratamento considerado adequado, 19 parcialmente adequado (61,3%) e 4 inadequado.

No campo das denúncias, de 15 analisadas na amostra, 5 foram consideradas adequadamente informativas e 10 (66,66%) não contêm informação sobre providências adotadas ou justificativas para o seu arquivamento. O tratamento foi considerado parcialmente adequado em 1 caso e inadequado em 14 casos, ou seja, em

⁵ Portaria GR nº 5135/2021, disponível em https://sei.ufscar.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=490236&id_orgao_publicacao. Acesso em abril de 2022.

93,33% dos casos, o tratamento é irregular perante a legislação regente da matéria. A principal causa de inadequação foi a realização de diligências pela Ouvidoria.

Por fim, a Avaliação Geral mostra um desempenho médio – de 59% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. A principal causa de inadequação do tratamento foi a realização de diligências pela Ouvidoria, e nos casos de tratamento parcialmente adequado, o registro incompleto de informações de comunicações no Fala.BR

6.2.1 Fluxo de Comunicações e Denúncias formatado de forma inapropriada – falta de competência para diligências pré-apuratórias

Conforme informa a UA em relação ao seu fluxo interno, nas comunicações segue-se o **Passo 1**: análise preliminar para certificar-se de que a UFSCar é o órgão competente para apurar o fato relatado. Nesta fase analisa-se também a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Em caso positivo, parte-se para o **Passo 2**: gera-se um processo sigiloso no SEI (atual SUPER) e faz-se o encaminhamento do processo, acompanhado do NUP e possíveis anexos, à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo máximo de 30 dias. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva, conclui-se o processo no SEI. Destaca-se que o SEI é um sistema de protocolo e que não atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, parágrafo 1º.

No caso de denúncias, repete-se o **Passo 1**, citado no tratamento da Comunicação. Em caso positivo (sendo a UFSCAR o órgão competente), parte-se para o **Passo 2**: gera-se um processo sigiloso no SEI, faz-se a pseudonimização, quando necessário e se faz o encaminhamento à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo máximo de 20 dias. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva, conclui-se o processo no SEI e no Fala.BR. Caso a unidade não consiga responder dentro do prazo estipulado, solicita-se prorrogação de prazo na plataforma Fala.BR e concede-se um prazo de mais 20 dias para a unidade fornecer a resposta conclusiva. Nos casos mais complexos, onde há necessidade de geração de um PAD, a ouvidoria conclui o processo na plataforma Fala.BR, comunicando o usuário sobre os procedimentos que serão adotados para o tratamento da denúncia e continua acompanhando o tratamento da denúncia através do processo gerado no SEI.

Solicitada a UA a esclarecer com mais detalhamento sobre o fluxo das denúncias (o que acaba atingindo também as comunicações – pois são denúncias anônimas), quando questionada com respeito ao encaminhamento à unidade interna, sendo o correto o encaminhamento para as unidades apuratórias, nos termos do Decreto nº 9492/2018, art. 22, a UA responde que segue o rito de seu Regimento Interno da Ouvidoria, de 14 de agosto de 2015, com o seguinte fluxo:

CAPÍTULO IX Dos Procedimentos Administrativos

Art. 18. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da UFSCar fará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da União.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria, o assunto será encaminhado à Reitoria.

§3º Quando a manifestação recebida for classificada como denúncia, observar-se-á os procedimentos descritos nos artigos subsequentes.

Art. 19. Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providenciará a autuação de processo administrativo e fará seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 20. Após o recebimento da resposta à denúncia e de sua análise, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento à unidade responsável pela sua apuração:

I - À Auditoria Interna (AudIn), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - À Comissão Permanente de Ética (CPE), quando de tratar de prática de ato, por servidor docente ou técnico administrativo, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

III - À Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (CPAD), quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do regime jurídico único dos servidores públicos civis federais;

IV - À Pró-Reitoria de Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar;

V - À Pró-Reitoria de Pós-Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de pós-graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar e no Regimento Geral das Atividades de Pós-Graduação;

VI - À Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, em caso de prática de ato de natureza não acadêmica, por estudantes, ocorrido no âmbito da comunidade universitária, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

VII - À Pró-Reitoria de Extensão, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar;

VIII - À Pró-Reitoria de Pesquisa, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito da pesquisa, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

Parágrafo único. Caso pare dúvida em relação ao encaminhamento a ser efetivado ou pela natureza do assunto a manifestação deva ser do conhecimento da administração superior da Universidade, a Ouvidoria poderá remeter o processo administrativo diretamente à Reitoria, inclusive com recomendação para que o mesmo seja instruído pela Procuradoria Federal junto à UFSCar, se for o caso.

Verifica-se, pois, que a Ouvidoria da UFSCAR, nos termos do art. 19 do seu Regimento interno, adota o seguinte fluxo para as denúncias: após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providencia a autuação de processo administrativo e faz o seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias. Somente após esta manifestação é que seria encaminhada à unidade responsável pela sua apuração (art. 20).

Portanto, o fluxo relatado pela Ouvidoria guarda incongruência com os seguintes normativos que regem o sistema de ouvidorias federais:

Decreto nº 9.492/2018, art. 22:

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Portaria CGU nº 581/2021, art. 17:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Portaria CGU nº 581/2021, 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.

Com base nos normativos, compete tão somente a UA encaminhar as denúncias diretamente às unidades descritas no art. 20 de seu regimento interno, sem passar – sem efetivação de qualquer diligência – pela chefia imediata do envolvido ou pela área de atuação do envolvidos, como descrito pelos normativos que regem a matéria. Mister lembrar o que diz enfaticamente a parte final do art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021: “vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados”.

Assim, não compete à UA efetivar, também, qualquer diligência no que diz respeito à denúncia, analisando tão somente o enquadramento nos estritos termos dos dois normativos citados. Em encontrando hipótese de conter elementos mínimos

descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos, a UA deve encaminhar aos órgãos apuratórios competentes, já podendo inclusive registrar resposta conclusiva, conforme nº Decreto 9.492/18, art. 22.

No mesmo passo, ainda que admita que seu regimento interno se encontra desatualizado frente os normativos mais recentes que disciplina a matéria de ouvidoria, deve-se promover a revogação urgente do art. 19 do Regimento interno, por não ter a ouvidoria competência para realizada de diligências pré-apuratórias "após o recebimento da resposta à denúncia e de sua análise", pois isto está em desacordo com o preceituado pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021. A Ouvidoria tem esse poder de diligência e análise, havendo uma dilação do procedimento não previsto em norma.

Assim, deve a unidade se adequar ao previsto pela legislação, evitando seguir o caminho descrito pelo art. 19 do regimento interno, mas observando estritamente o descrito pelos normativos supracitados.

6.2.2 Ausência de controles gerenciais razoáveis sobre o tratamento de manifestações

A análise de diversos processos indica que a UA não dispõe de um controle gerencial eficiente do processo de tratamento de manifestações de denúncias, não há registro adequado de análises prévias efetuadas que demonstrem a tomada de decisões, não há um controle de registro de processos de apuração abertos e encaminhados para as unidades de apuração, conforme se demonstra na análise das manifestações do item 6.2.3 (resposta de ouvidoria).

Durante o exame de manifestações da amostra, houve solicitação de acesso à parte da planilha de controle manual (em formato excel) que a UA utiliza para seu controle de envio e resposta das manifestações às unidades respondentes. Após análise por parte da equipe de avaliação, verificou-se que este controle por parte da UA é considerado insuficiente, pois prevê basicamente o acompanhamento de prazos, com informações de status do estado da manifestação na unidade respondente aparentemente desatualizadas, com o conteúdo da planilha podendo ser facilmente editado, além de baixa rastreabilidade das ações de tratamento das comunicações e denúncias.

6.2.3 Manifestações da tipologia denúncia/comunicação com tratamento inadequado

Decorrente do apontado no Ponto 6.2.1 (**Fluxo de Comunicações e Denúncias formatado de forma inadequada**), em diversos processos, foram identificados documentos de encaminhamento à chefia imediata dos envolvidos, em vez de serem remetidos à unidade responsável pela apuração. A previsão está descrita no art. 19 do Regimento, conforme já dito:

Art. 19. Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providenciará a autuação de processo administrativo e fará seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

A Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 17, veda expressamente, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Assim, o encaminhamento de tratamento de manifestações (denúncias) para unidades não elencadas no art. 20 configura-se como realização de diligências por parte da Ouvidoria.

A realização de diligências pela unidade de ouvidoria pode comprometer o processo de apuração, pois expõe o processo antes da obtenção de indícios que poderiam comprovar o fato; expõe a existência de um denunciante, em alguns casos a própria identidade do denunciante; e expõe o denunciado sem adequada comprovação do fato denunciado.

6.2.4 Deficiência na análise prévia quanto a requisitos de segurança e rastreabilidade em manifestação do tipo denúncia/comunicação

A Ouvidoria apresenta deficiência no registro de suas atividades para caracterizar a realização de atividades previstas normativamente.

A análise prévia (preliminar), prevista no § 1º, art. 17 do Decreto nº 9.492/2018, e mais detalhada no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, consiste na coleta de elementos necessários para atuação da ouvidoria, adequação, se necessário, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante, e no caso de denúncias, avaliação da existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia. Sendo, portanto, passo importante na decisão de habilitação ou encerramento da denúncia. Por isto, é essencial que haja adequado registro da atividade para documentar o processo de tomada de decisão e sejam assegurados requisitos de segurança e rastreabilidade em processos de tratamento de denúncias/comunicações.

Nos processos examinados, não se identificou um procedimento de formalização da atividade. Questionada sobre o registro das análises, a Ouvidoria apresentou uma planilha meramente informativa da atividade com procedimentos básicos da análise: leitura atenta, entendimento do teor da manifestação e definição da unidade administrativa interna responsável pelo atendimento da demanda, sem que houvesse um documento com o registro mais detalhado da análise e das mensagens trocadas.

A ausência de um processo bem definido para registro e arquivamento de informações fragiliza a rastreabilidade do processo, pois há dificuldade para identificação das atividades realizadas, datas de início e fim de realização da atividade, observância de medidas de proteção aos manifestantes, adequação aos normativos aplicáveis e fundamentação do ato administrativo.

O encaminhamento da denúncia para a unidade de apuração competente caracteriza o ponto em que a ouvidoria já poderia apresentar resposta conclusiva para o manifestante, conforme § 1º, art. 17 do Regimento, e § único, art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, e também é parâmetro relevante para os órgãos de controle na avaliação de efetividade dos processos de apuração.

Mesmo com a deficiência no registro das atividades realizadas, foi possível identificar falhas na definição da tipologia de manifestações, situação que compromete o tratamento adequado das manifestações, pois reclamações e denúncias/comunicações têm requisitos e objetivos diferentes de tratamento, e no próprio tratamento das manifestações, com ausência de análise de pontos sensíveis das manifestações como questões de assédio moral e itens substanciais das manifestações, e solicitação de consentimento de encaminhamento de denúncias que não tem previsão legal.

6.2.5 Ausência de procedimentos formalizados de tratamento de denúncia e comunicações com teor de denúncia

6.2.5.1 Tratamento inadequado de manifestações quanto ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021: indefinição quanto à tipologia da manifestação, art. 15, realização de diligências no tratamento de denúncia, art. 17, e deficiência na resposta conclusiva de denúncia, art. 19, V

Em uma série de processos interrelacionados, observou-se o tratamento inadequado de manifestações pela indefinição da tipologia e dando tratamento misto de reclamação e denúncia às manifestações, manutenção de processos abertos sem o fornecimento de respostas conclusivas ao manifestante que resultaram em processos sucessivos para o fato inicial. O tratamento da manifestação evidencia a realização de diligências pela Ouvidoria, a ausência de um processo formalizado de apuração da denúncia e o tratamento da denúncia como uma reclamação.

6.2.5.2 Tratativas por e-mail, trâmites para pessoas inadequadas

Em processo relacionado a comunicação com teor de denúncia observou-se que ações praticadas pela Ouvidoria e outros departamentos não observaram adequadamente ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021 comprometendo a segurança e rastreabilidade dos processos. Foram identificados: tratativas por e-mail, realização de diligências pela Ouvidoria, encaminhamento para áreas não envolvidas com o caso, orientação para que a unidades de atendimento desse conhecimento ao denunciado do conteúdo da comunicação.

6.2.6 Deficiência na reclassificação de manifestações, principalmente quando o teor diz respeito a denúncias

Em casos em que o tipo de manifestação foi selecionado pelo manifestante, mas em se verificando o teor verifica-se tratar-se de outra, compete à Ouvidoria fazer a alteração da classificação da manifestação para a tipologia correta.

Conforme informa o Manual do Sistema Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual#A.C3.A7.C3.B5es_2](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#A.C3.A7.C3.B5es_2)) é possível à Ouvidoria fazer este tipo de alteração:

6.5 Analisando e Tratando uma Denúncia

6.5.1 Tipos de Resposta

6.5.2 Ações

(...)

e) Alterar Tipo: essa ação deve ser executada quando a Ouvidoria entender que o tipo da manifestação está incorreto, em virtude do seu teor, e necessita alteração no sistema. Por exemplo, uma manifestação registrada como denúncia pelo cidadão, porém tal pronunciamento não contém elementos de irregularidade ou ilegalidade praticado, tratando-se de um relato de insatisfação. Neste caso, basta alterar o tipo, classificando adequadamente a manifestação. Ressalta-se que só é possível alterar para os tipos previamente cadastrados para a ouvidoria e desde que a manifestação não esteja concluída ou arquivada. Também, que não é possível alterar o tipo da manifestação registrada de forma não identificada (Comunicações).

Para executar a alteração de tipo, o servidor da Ouvidoria deverá acessar a manifestação cujo tipo deve ser alterado. No caso de órgãos federais, o acesso pode ser feito pela tela Tratar Manifestações ou pela tela Tratar (Novo). Para os demais órgãos, o acesso a manifestação de dá pela tela Tratar Manifestações. Nessa tela, realiza-se uma busca de acordo com a necessidade. Clica-se sobre o número da manifestação, para que se possa abrir a manifestação. Por fim, clica-se no botão "Analisar" e confirma o início da análise. Na tela "Tratar Manifestação" (órgãos federais), ou "Analisar Manifestação" (todos os órgãos), são apresentadas todas as opções de ações possíveis agrupadas como botões de comando no final da tela. Para acessar todas as opções basta clicar na seta apresentada ao lado do primeiro botão apresentado, como mostra a figura a seguir. Selecione o novo tipo para a manifestação e clique em "Alterar tipo".

Em casos de manifestações classificadas como reclamações que veiculem ilícitos administrativos, quando classificadas inicialmente em outras categorias, estas devem ser alteradas para a tipologia "denúncia", a fim de sejam garantidos aos manifestantes os procedimentos do Decreto nº 10.153/2019 e do art. 7º, inciso XIV da Portaria CGU nº 581/2021, além dos seus arts. 30 a 35.

Também se salienta que o fluxo, após a reclassificação, deve ser de encaminhamento às unidades apuratórias, conforme ditames do art. 24 do Decreto nº 9.492/2018 e art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, evitando a ouvidoria de fazer diligências perante os envolvidos ou às áreas (chefias) em que os envolvidos estejam lotados (art. 17 da sobredita Portaria).

No sentido de reclassificação inversa, denúncia com teor de reclamação sobre comportamento de docente, a UA não alterou o tipo de manifestação para reclamação. Questionado sobre a situação, a UA informou que apesar de não ter alterado o tipo de manifestação para reclamação, o tratamento dado foi de reclamação, sem abertura de análise prévia e encaminhamento para apuração, mas com solicitação de informações objetivas sobre o fato apontado. A deficiência indica falta de consistência nos controles internos, pois a unidade deixa de executar a avaliação da existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, requerida para as manifestações do tipo denúncia.

Para um certo conjunto de manifestações, a Ouvidoria informou que as denúncias foram tratadas como reclamações, porém não houve a adequação do tipo.

A incoerência entre o tipo de manifestação e o tratamento dado à manifestação é um descumprimento aos normativos e distorce o registro de

informações no sistema Fala.BR prejudicando a análise de eficiência dos processos da ouvidoria.

6.2.7 Registro deficiente do tratamento de comunicações na Plataforma Fala.BR

Na análise dos tratamentos de manifestações, observou-se a existência de registros de comunicações com informações vagas sobre as providências adotadas, mencionando a seguinte expressão para efeito de registro na Plataforma Fala.BR: “A manifestação é anônima e, portanto, sem possibilidade de resposta ao manifestante. Ela será remetida ao setor responsável pela sua análise e tratamento para que os fatos relatados possam ser melhor esclarecidos, (...)”.

Para aprofundamento da análise, solicitou-se a apresentação de documentação referente ao trâmite para as unidades de atendimento ou apuração.

Nos casos aprofundados, verificou-se que dos 22 processos referentes às comunicações, 3 (três) não foram enviados às unidades de atendimento, 1 (um) foi encaminhado após três meses. Dos 19 processos encaminhados, 4 (quatro) ficaram sem resposta, 4 (quatro) tiveram resposta considerada inadequada e 11 (onze) tiveram resposta considerada adequada.

A deficiência no registro de informações pode levar a equívocos nas análises gerenciais efetuadas sobre a base de dados.

6.2.8 Solicitação de consentimento para encaminhamento a outras unidades de atendimento/apuração

A Ouvidoria tem solicitado a alguns manifestantes o consentimento de encaminhamento de processos a outras unidades da Universidade. Não há previsão normativa de encaminhamento de informações de identificação de denunciante para unidades de atendimento da entidade mediante consentimento. Para as unidades de apuração, haverá o compartilhamento mediante requerimento, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Conforme, art. 7º do Decreto nº 10.153/2019 considera que a unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Além disso, no art. 8º, do mesmo Decreto, o encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora. Por fim, considera que na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

6.2.9 Desistência de denúncia – com atribuição de efeito revocatório

Em processo que envolve denúncia de exercício de atividade remunerada com violação de cláusula de dedicação exclusiva em contrato de bolsa de doutorado, a UA registrou que encerrou o tratamento da manifestação em função do recebimento de outra manifestação em que houve a solicitação de cancelamento da denúncia.

Não há base normativa para encerramento do tratamento da denúncia por este tipo de motivação, **a desistência por parte do manifestante.**

Em se verificando a Ouvidoria os requisitos de elementos mínimos descritivos de irregularidade, compete a ela o encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes nos termos do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos. Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Tal procedimento de atribuição de efeito à desistência no âmbito do tratamento de manifestação de ouvidoria é uma inconsistência frente aos parâmetros normativos que regem a matéria.

6.2.10 Não elaboração do relatório anual de gestão e dos relatórios semestrais regimentais

A unidade parece confundir o relatório de gestão da universidade (decorrente da Decisão Normativa TCU 170/2018), em que há informações referente à ouvidoria, com o relatório anual de ouvidoria (arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017), conforme resposta no questionário avaliativo:

O relatório anual de gestão da Ouvidoria antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação. O órgão responsável pela validação na UFSCar é Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI) da Universidade Federal de São Carlos. <https://www.spdi.ufscar.br/> Estamos em processo de atualização do site da Ouvidoria e disponibilizaremos os relatórios de gestão de forma organizada, na ordem cronológica da entrega dos mesmos.

Assim dita a sobredita lei sobre o relatório anual das ouvidorias públicas:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Informa também a UA que elaborou os relatórios da ouvidoria da seguinte forma nos anos recentes:

- bianual -2018/2019
- anual de 2020 e 2021.

De todo modo, os relatórios de gestão anual de ouvidoria publicizados, que se encontram em sua página eletrônica, são somente referentes aos anos de 2012 a 2017, devendo a UA publicá-los todos os anos, como consta na lei.



Além disso, deve a UA produzir o relatório nos moldes do descrito nos artigos acima supracitados, ou seja, anualmente (não havendo relatório bianual), seguindo os requisitos descritos na norma.

Também deve produzir relatórios anuais/semestrais em conformidade com seu regimento interno (RESOLUÇÃO Nº 078 de 14/08/2015), no art. 5º e no art. 13 (o que admite não estar fazendo), conforme resposta do questionário avaliativo.

Relatório Anual

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

(...)

XV - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

Relatório Semestral

Art. 13. A Reitoria receberá, para acompanhamento, listagem semestral das manifestações recebidas pela Ouvidoria, contendo os tipos de manifestação, as unidades envolvidas, as situações apresentadas e as respostas dadas aos interessados.

Esclarece-se que o relatório de gestão da universidade de responsabilidade da Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (disponibilizados em: <https://www.spdi.ufscar.br/arquivos/informacao-institucional/prestacao-de-contas-2/relatorios-de-gestao>) atende à Decisão Normativa TCU 170/2018, não tendo o condão de ser sucedâneo daquele previsto na Lei de Defesa do Usuário.

6.2.11 Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Embora a unidade disponha de inúmeras informações em seu sítio eletrônico da UA, foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) fazer a inclusão da equipe atual da ouvidoria;
- b) realizar a reformulação da campo “institucional” com atualização dos normativos citados;
- c) em “legislação”, citar as normais mais atuais que regem o sistema de ouvidorias;
- d) em “perguntas frequentes”, colocar os temas de dúvidas mais recorrentes dos usuários da ouvidoria;
- e) em “contato”, fazer referência à Plataforma fala.br e não mais ao e-ouv, além de deixar a informação “Solicitações de informação oficial da UFSCar devem ser encaminhadas através do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.” ao final do campo.
- f) publicar os relatórios anuais de ouvidoria, dos anos de 2018 a 2021, na página; e,
- g) realizar o aperfeiçoamento da descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da UFSCAR, em linguagem cidadã, bem como para os temas recorrentes que não são de competência da da UA (apontando os órgãos responsáveis, e se possível os links dos sítios) e que são causa de encaminhamentos às outras unidades de ouvidoria,

como por exemplo, auxílio emergencial⁶. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações.

7. 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 UFSCAR, em ordem de prioridade:

- I. propor à alta administração a revisão do Regimento Internos da Ouvidoria de modo a atualizar e observar o cumprimento a Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos;
- II. aprimorar o controle interno das atividades de ouvidoria, com especial atenção para: (1) formalização de procedimento de análise prévia de manifestações; (2) capacitação dos servidores para adequada definição de tipologia das manifestações e elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação; (3) definição de fluxos internos de tratamento de manifestações na ouvidoria com caracterização de etapas, competências, papel de cada ator no processo, requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento das manifestações e no trâmite de mensagens entre as unidades; (4) criar controles gerenciais de monitoramento;
- III. não atribuição do efeito revocatório de eventual pedido de desistência de denúncia e não efetivação de diligências no âmbito destas que são próprias das unidades apuratórias, encaminhando-as à autoridade competente nos termos do art. 143 da Lei nº 8.112/1990, quando constatados os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública federal a chegar a tais elementos, nos termos do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018;
- IV. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- V. elaborar os relatórios de gestão como determina a legislação.

8. CONCLUSÕES

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma ainda incipiente as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº

⁶ Pode ser criada uma seção na página da Ouvidoria denominada “A quem devo procurar?”, por exemplo.

581/2021, vigente na execução, atualmente Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos.

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 dos anos de 2020-2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma razoável gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; definição do fluxo interno procedural por meio ato normativo interno, a fim de executar o procedimento com maior exatidão, permitindo, também, maior transparência perante a comunidade acadêmica; adequação dos normativos internos da UA à orientação normativa do órgão central e à legislação vigente, tendo em vista a evolução normativa recente; melhoria na qualidade das respostas aos cidadãos, com maior clareza e objetividade, além do atendimento à linguagem cidadã, com 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 federal
Data de criação	21 de dezembro de 2011
E-mail	ouvidoria@ufscar.br
Página na Internet	https://www.ouvidoria.ufscar.br/front-page
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br/
Endereço	Rodovia Washington Luis, km 235 CEP: 13565-905 - São Carlos – SP
Telefone	(16) 3306-6571
Ouvidor	Silmara Helena Capovilla
	servidora efetiva, cargo: administrador
	Certificação em Ouvidoria (2022)
	nomeada no cargo em 10/01/2022

A.2 Competências

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São Carlos integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Universidade Federal de São Carlos, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 4º do seu regimento interno:

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos da UFSCar.

Conforme mencionado anteriormente, foram estabelecidas no Regimento Interno próprio (Resolução nº 078 de 14/08/2015) sua natureza e objetivos do seguinte modo:

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos é um órgão de promoção e defesa dos direitos de servidores docentes e técnico-

administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a UFSCar, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades, interna e externa.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria da UFSCar:

I - A defesa dos direitos dos servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e comunidade externa em suas relações com a Universidade;

II - A articulação, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas de ações voltadas a promoção de direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

III - O desenvolvimento, junto às várias instâncias acadêmicas e administrativas, de medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

IV - A sistematização e divulgação de informações relativas às demandas recebidas, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das normas e procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais.

Já com relação às suas competências, assim constam no normativo citado:

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

I - Elaborar plano de trabalho anual;

II - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;

III - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;

IV - Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia, encaminhando-as aos setores responsáveis da UFSCar para conhecimento e providências, quando necessário;

V - Receber as manifestações, dar tratamento e responder, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, observando o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

VI - Dar atendimento presencial periódico em todos os campi da UFSCar;

VII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

VIII - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da universidade, no sentido de promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a Instituição;

IX - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

X - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

XI - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;

XIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - Encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XV - Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFSCar com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XVI - Remeter à Ouvidoria Geral da União, com periodicidade mínima semestral, relatórios, bem como dados e informações, observando-se a regulamentação específica;

XVII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFSCar e que se compatibilizem com suas finalidades.

§1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter, sob sigilo, o nome do interessado, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Universidade, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§2º Para o cumprimento do inciso IV do caput deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.

Por fim, menciona-se que a Ouvidoria da UFSCar não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC⁷.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da UFSCar, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, na aba < <https://www.ouvidoria.ufscar.br/legislacao> >.

Dentre estes normativos, destaca-se a Portaria nº 1.208, de 21 de dezembro de 2011, que instituiu a Ouvidoria.

⁷ Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
Gabinete do Reitor
Via Washington Luís, km 235 - Caixa Postal 676
13505-905 - São Carlos - SP - Brasil
Fones: (16) 3351-8101/3351-8102 - Fax: (16) 3361-4846/3361-2081
E-mail: reitoria@pover.ufscar.br

PORTARIA GR Nº 1208/11, de 21 de dezembro de 2011

Cria a Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos-UFSCar.

O Reitor da Universidade Federal de São Carlos, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO os termos da RESOLUÇÃO CoAd nº 026, de 25 de novembro de 2011,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, parágrafo 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de criação na estrutura administrativa da UFSCar de um instrumento de democracia participativa e de acompanhamento da gestão universitária, que proporcione um canal de comunicação de alunos, professores, servidores e comunidade externa com a administração superior,

RESOLVE:

Art. 1º. Criar a Ouvidoria da Universidade Federal de São Carlos, vinculada à Reitoria, atribuindo uma função gratificada nível 01 ao Ouvidor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Dentre outros normativos, destacam-se:

- Estatuto da Universidade Federal de São Carlos;
- Regimento Geral da Universidade Federal de São Carlos; e,
- Regimento Interno da Ouvidoria da UFSCar.

A Universidade, por meio de sua ouvidoria, pensa em atualizar seu normativo que diz respeito ao regimento interno (da ouvidoria) perante a Lei nº 13.460/2017, mais especificamente em relação ao art. 13, além das disposições do Decreto nº 9.492/2018. Uma minuta de um novo regimento foi encaminhada à Administração Superior da UFSCar, desta à Procuradoria Federal junto à UFSCar, devendo ainda passar pelos Conselhos Superiores. Contudo, há necessidade de pequenos ajustes em virtude de novos normativos que foram editados após o envio da proposta de reformulação do regimento.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme levantamento de informações preliminares e na reunião de apresentação de equipe de avaliação, a equipe da ouvidoria da UFSCar é composta pela Ouvidora titular e outro servidor, tendo mantido o seu quadro de pessoal sem alteração quantitativa pelos últimos anos.

A estrutura da Ouvidoria é definida por seu regimento interno:

CAPÍTULO IV
Da Estrutura Administrativa

Art. 6º A Ouvidoria da UFSCar terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor-Geral; e

II - Secretaria

Art. 7º A Ouvidoria da UFSCar será coordenada pelo Ouvidor-Geral, cujo nome deverá ser indicado pelo Reitor e aprovado pelo Conselho Universitário da UFSCar.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral indicará o responsável pela Secretaria da unidade e caberá à Reitoria da UFSCar garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

A equipe é composta por dois servidores, sendo a titular da ouvidoria e um técnico administrativo. Abaixo se enumera alguns qualificativos a respeito dos servidores da ouvidoria e os cursos realizados:

- a) Silmara Helena Capovilla (ouvidora), mestre em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos, especialização em Gestão Pública e Gerência de Cidades, bacharel em Administração Pública. Atividades realizadas: Participação em reuniões, lives, cursos de capacitação, encontros com a gestão superior, atendimento por e-mail, tratamento de manifestações no Fala.BR, acesso do sistema e-aud, mediações de conflito, realização do plano de maturidade da Ouvidoria (MMouP). Período de nomeação: Portaria de nomeação Ouvidora Geral da UFSCar: Portaria GR nº 5.440/2022, 09/01/2022.
 - Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
 - Controle Social
 - Gestão ouvidoria para ministério público
 - Guia Direito a Informação 2022
 - Matrícula nos cursos sobre LAI, LGPD (23, 24 e 25 março 2022)
- b) Joel Carlos dos Santos é servidor público federal, mestrando em Administração e Sociedade, especialista em Ouvidoria Pública, bacharel em Administração; possuindo cargo efetivo de Assistente em Administração. As atividades realizadas no âmbito da ouvidoria são: participação em reuniões, lives, cursos de capacitação, participação em grupos de trabalho, verificação, encaminhamento e resposta aos e-mails recebidos, tratamento e acompanhamento de manifestações no Fala.BR, atendimento presencial (quando permitido), atendimento telefônico, elaboração do Relatório de Gestão, elaboração de questionário para o Conselho de Usuários, realização do plano de maturidade da Ouvidoria (MMouP).
 - Certificação em Ouvidoria - 160 horas (2021)

- Avaliação de Serviços Públicos (Promovido pela Ouvidoria-Geral da União)
- Profoco em Casa
- Cursando Pós-Graduação em Ouvidoria Pública (Turma 2021/2_OEI)

Importa relatar que o servidor técnico-administrativo concursado e lotado na Ouvidoria vem sendo garante da continuidade dos serviços, mesmo com a possibilidade de mudança dos ouvidores, que ocorrem a cada 03 anos ou 06 anos, em caso de recondução.

Sobre capacitações, informa a UA que está previsto em seu plano MMouP a formalização regular de treinamento e capacitação contínua da sua força de trabalho: *Metas: Elaborar o plano de capacitação anual para a equipe da Ouvidoria, que contenha as competências desejáveis; mapear periodicamente as competências existentes e identificar lacunas que precisam ser atendidas por meio de capacitação, solicitar a gestão superior recursos para a efetivação e execução do plano.*

Não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria, sendo que a atual equipe considera que composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria e pretende tratar junto à gestão superior a possível contratação de estagiário na área de Gestão da Informação para atualização do site da Ouvidoria, recepção, rotinas administrativas básicas, conforme questão respondida do questionário avaliativo.

A ouvidoria está disposta em uma sala, anexo 01, com sala de reunião, recepção compartilhada e cozinha, além de banheiros adequados para cadeirantes, sendo considerada sua estrutura adequada, considerando, no entanto, que precisam de atualização das máquinas, programas e mais um computador, efetivando, como providências, uma solicitação no âmbito do Plano Anual da Ouvidoria e um pedido formal à gestão superior.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail institucional;
- iii. atendimento presencial - interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

A primeira forma de atendimento se realiza pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Essas informações estão disponibilizadas na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link: <<https://www.ouvidoria.ufscar.br/>>.

Seja bem-vindo à Ouvidoria Geral da UFSCar. Contribua para a melhoria da Universidade através de suas **manifestações** (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias). As manifestações devem ser formalizadas através do sistema **Fala.BR**, **preferencialmente utilizando o navegador Mozilla Firefox**.

Recomendamos procurar a Ouvidoria sempre que desejar, e especialmente nas seguintes situações:

- Após ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter êxito
- Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da UFSCar
- Se for vítima de alguma forma de discriminação
- Quando entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados
- Quando desejar contribuir para tornar a UFSCar ainda melhor
- Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da UFSCar

Segundo o questionário avaliativo, a UA informa que o canal oficial utilizado pela Ouvidoria da UFSCar para o recebimento das manifestações é a plataforma virtual Fala.BR. Os demais canais de comunicação são utilizados para orientações e, se necessário, disponibiliza-se o passo a passo ao interessado de como registrar as manifestações pelo Fala.BR.

A segunda forma, o atendimento por meio de mensagem eletrônica, é realizado pelo e-mail da Ouvidoria <ouvidoria@ufscar.br>, sendo acessado por toda a equipe da Ouvidoria.

O atendimento presencial, que era realizado integralmente nas instalações físicas da ouvidoria, foi interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus, conforme dados apresentados na reunião de apresentação da equipe de avaliação em 14.03.2022.

Esclarece a UA que ainda está na primeira fase do retorno presencial, devido ao Covid 19, <https://www.vencendoacovid19.ufscar.br/>. (Resolução CONSUNI Nº 52, DE 16 DE JULHO DE 2021 Dispõe sobre o Plano de Retomada das Atividades Presenciais da UFSCar.)

Durante o período de março de 2020 a março de 2022, a maioria dos seus atendimentos ocorreu de forma virtual, por meio de e-mails, a utilização do Fala.BR e do SEI. A Ouvidoria está na fase 01 e iniciou seus atendimentos de forma híbrida, comparecendo presencialmente às terças e quintas- feira das 08:00 horas até as 17:00 horas.

Já o atendimento telefônico é realizado por meio dos números: (16) 3306-6571.

Por fim, também se realiza o atendimento por meio físico, no caso carta e outras correspondências, que seriam recebidas (enviadas pelos remetentes) para o endereço: Ouvidoria Geral da UFSCar - Rodovia Washington Luis, km 235, CEP: 13565-905 - São Carlos – SP.

A divulgação se dá por meio da Coordenadoria Comunicação Social – CCS; Site da UFSCar, site da Ouvidoria, *e-mails* institucionais.

Por fim, informa a UA que não existe fluxo formalizado na UFSCar para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Tal questão, segundo a UA, será sugerida na reformulação do Regimento Interno da Ouvidoria.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade (<https://www.ouvidoria.ufscar.br/>) é apresentado o canal da Plataforma Fala.BR e as tipologias das manifestações:

Seja bem-vindo à Ouvidoria Geral da UFSCar. Contribua para a melhoria da Universidade através de suas **manifestações** (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias). As manifestações devem ser formalizadas através do sistema **Fala.BR**, preferencialmente utilizando o navegador **Mozilla Firefox**.

Internamente utilizam o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tratamento das manifestações com as unidades internas respondentes, frisando que a Ouvidoria não possui sistema próprio para tratamento das manifestações. Elas são recebidas pelo Fala.BR e encaminhadas, via SEI, para as unidades responsáveis pela avaliação e tratamento.

Além do uso do SEI e da Plataforma Fala.BR, há utilização de bases de dados em data centers ou nuvem, com previsão de instrumentos de governança da unidade de ouvidoria. As informações são alimentadas de forma manual. Os dois servidores componentes da equipe da Ouvidoria têm acesso ao Fala.BR, SEI, e-aud, bases de dados em data centers ou nuvem. Os perfis de Acesso são como Gestor e Respondente.

A ouvidoria possui um sistema de gestão de processos, o qual não é específico para as ações de ouvidoria. Está previsto no MMouP a possibilidade de promover a elaboração de um grupo de estudo que verifique os riscos e oportunidades para criação de um sistema específico para gestão de processo de informação. A ideia é solicitar auxílio, junto a Secretaria Geral da de Informática (SIn) para elaboração de identificação e mapeamento quanto aos “outros sistemas”, para possível compartilhamento de informações.

Com relação ao gerenciamento, o fluxo e a tempestividade são acompanhados por meio de uma planilha manual; o nível de satisfação das respostas aos cidadãos é acompanhado apenas pela opção “Respostas às pesquisas de satisfação” do Fala.BR, cujo **feedback** tem sido muito pequeno. Acompanhamos também através de consulta ao “Painel Resolveu?”. A ouvidoria da UFSCar tem acompanhado atentamente todas as possibilidades de melhorias a partir da resposta às pesquisas de satisfação, mas o feedback tem sido muito pequeno, como se verá mais à frente no ponto 2.8.

Durante o exame de manifestações da amostra, houve solicitação de acesso à parte da planilha de controle manual (em formato excel) que a UA utiliza para seu controle de envio e resposta das manifestações às unidades respondentes. Após análise por parte da equipe de avaliação, verificou-se que este controle por parte da UA é considerado insuficiente, pois prevê basicamente o acompanhamento de prazos, com informações de status do estado da manifestação na unidade respondente aparentemente desatualizadas, com conteúdo da planilha podendo ser facilmente editado, além de baixa rastreabilidade das ações de tratamento das comunicações e denúncias.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

O canal oficial utilizado pela Ouvidoria da UFSCar para o recebimento das manifestações é a Plataforma virtual Fala.BR. Ao receber as manifestações de ouvidoria, tanto a Ouvidora, quanto o Assistente Administrativo têm total autonomia para fazer a análise preliminar da manifestação recebida. Em sua grande maioria, as manifestações recebidas são encaminhadas para apreciação e análise em outras áreas da instituição.

A rigor, informa a UA pelo questionário avaliativo, as demandas recebidas pelo ambiente Virtual Fala.BR, são analisadas e recebem um tratamento formal e adequado, seguindo o seguinte fluxo: recebimento da manifestação, análise da demanda, envio ao setor responsável para tratamento, via processo gerado no SEI (Sistema Eletrônico de Informações), acompanhamento, resposta ao demandante e encerramento da manifestação no ambiente virtual Fala.BR

Em relação ao tratamento, a UA prestou as informações por tipo de manifestação: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações.

Em relação ao tratamento, as manifestações são assim atendidas:

- a) Nas comunicações segue-se o **Passo 1**: análise preliminar para certificar-se de que a UFSCar é o órgão competente para apurar o fato relatado. Nesta fase analisa-se também a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Em caso positivo, parte-se para o **Passo 2**: gera-se um processo sigiloso no SEI e faz-se o encaminhamento do processo, acompanhado do NUP e possíveis anexos, à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo máximo de 30 dias. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva, conclui-se o processo no SEI.
- b) No caso de denúncias, repete-se o **Passo 1**, citado no tratamento da Comunicação. Em caso positivo (sendo a UFSCAR o órgão competente), parte-se para o **Passo 2**: gera-se um processo sigiloso no SEI, faz-se a pseudonimização, quando necessário e se faz o encaminhamento à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo máximo de 20 dias. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva, conclui-se o processo no SEI e no Fala.BR. Caso a unidade não consiga responder dentro do prazo estipulado, solicita-se prorrogação de prazo na plataforma Fala.BR e concede-se um prazo de mais 20 dias para a unidade fornecer a resposta conclusiva. Nos casos mais complexos, onde há necessidade de geração de um PAD, a ouvidoria conclui o processo na plataforma Fala.BR, comunicando o usuário sobre os procedimentos que serão adotados para o tratamento da denúncia e continua acompanhando o tratamento da denúncia através do processo gerado no SEI.
- c) No que diz respeito aos elogios, este é direcionado a agente público, sendo encaminhado, via processo SEI, à chefia imediata do servidor e à área de gestão de pessoas da instituição, solicitando que seja dada ciência ao servidor elogiado. Encerra-se o processo na plataforma

Fala.BR, descrevendo ao manifestante as medidas adotadas. Em caso de manifestação de qualquer um dos envolvidos reabre-se a manifestação disponibilizando a resposta ao manifestante e conclui-se novamente o processo na plataforma Fala.BR.

- d) Nas manifestações do tipo reclamação, ocorre a análise preliminar para certificar-se qual é a unidade interna responsável pelo tratamento da reclamação recebida. Geração de um processo sigiloso no SEI, sempre que há dados pessoais ou informações que possam facilitar a identificação do manifestante. Faz-se o encaminhamento à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo máximo de 20 dias. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva, conclui-se o processo no SEI e no Fala.BR. Caso a unidade não consiga responder dentro do prazo estipulado, solicita-se prorrogação de prazo na plataforma Fala.BR, dando ciência ao manifestante e concede-se um prazo de mais 20 dias para a unidade fornecer a resposta conclusiva.
- e) Na tipologia solicitação, realiza-se a análise preliminar para certificar-se qual é a unidade interna responsável pelo fornecimento do documento/objeto solicitado. Ocorre a geração de um processo SEI sigiloso. Encaminha-se à unidade interna, com solicitação de resposta em um prazo de 20 dias ou até mesmo inferior, a depender da urgência que o caso requer. Acompanha-se o tratamento da demanda. Recebida a resposta conclusiva ou o documento/objeto solicitado, conclui-se o processo no SEI e no Fala.BR, anexando o documento/objeto na plataforma.
- f) Nas sugestões, executa-se a análise prévia e, se for o caso, encaminhamento às áreas responsáveis para providências, via processo SEI. Recebida a resposta conclusiva da unidade interna ou a justificativa no caso de impossibilidade de atendimento, é disponibilizada a resposta ao interessado e conclui-se o processo no Fala.BR e no SEI.
- g) No que tange aos procedimentos da tipologia simplifique, informa a UA que até a presente data a Ouvidoria da UFSCar não recebeu nenhuma Solicitação de Simplificação de seus serviços.

Com respeito a controle entre os dois sistemas citados, existe uma planilha em formato *Excel* entre a Plataforma Fala.BR e o SEI, onde se registram os dados, conforme modelo:

Número - Fala.BR	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	prazo	situação	Processo SEI	SEI Nº	OA PO	Encaminhamento	Data do envio	Concluída em
------------------	---------	---------	------	------------------------	----------	-------	----------	--------------	--------	-------	----------------	---------------	--------------

Conforme respondido no questionário avaliativo, após o registro, a UA acompanha os processos via SEI, aguardando a resposta, cobrando o envio delas - quando necessário. Após as receber, as respostas são avaliadas e inseridas na Plataforma Fala.BR. Por fim, a UA finaliza com ofício de agradecimento e encerramento no SEI.

Estes processos são arquivados em pastas eletrônicas, em nuvem, com os respectivos documentos gerados: ofícios de encaminhamento, pedido de resposta, envio da resposta, ofício de encerramento do processo e resposta conclusiva na Plataforma Fala.br.

Sobre a planilha, esclarece mais detidamente a unidade avaliada:

A planilha de fato é utilizada para o controle de prazos e rastreabilidade dos processos. Ela é atualizada assim que recebemos a resposta às manifestações e concluímos o processo no SEI e no Fala.BR. Às vezes, por conta do volume de demandas de um determinado dia, não conseguimos fazer a atualização de imediato. Por conta disso, fazemos uma revisão periodicamente para verificarmos, principalmente, as manifestações anônimas, que, porventura, não tenham sido respondidas. Em caso de ausência de resposta a alguma delas, solicitamos providência junto à unidade demandada. Ressaltamos que em caso de manifestações identificadas e/ou pseudonimizadas, quando necessário, fazemos o encaminhamento à unidade demandante do "Alerta de Vencimento de Prazo" que recebemos pelo e-mail da Ouvidoria. Desta forma, conseguimos responder às manifestações, quase que em sua totalidade, dentro dos prazos previstos na legislação específica.

A planilha tem como principal finalidade nos dar suporte às rotinas diárias da ouvidoria. Ela nos traz indicativos sobre assuntos e tipo das manifestações, prazos de recebimento, envio e retorno, unidades demandadas, Processo SEI onde podemos encontrar a manifestação e o respectivo tratamento e, principalmente, o controle dos encaminhamentos e ações realizadas.

Solicitada a UA a esclarecer com mais detalhamento sobre o fluxo das denúncias, **ponto b**, quando questionada a respeito do encaminhamento à unidade interna, sendo o correto o encaminhamento para as unidades apuratórias, nos termos do Decreto nº 9492/18, art. 22, a UA responde que segue o rito de seu Regimento Interno da Ouvidoria, com o seguinte fluxo:

CAPÍTULO IX Dos Procedimentos Administrativos

Art. 18. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria da UFSCar fará o encaminhamento seguindo a linha hierárquica institucional para que esta dê conhecimento de seu teor aos envolvidos.

§1º Competirá ao chefe hierárquico encaminhar à Ouvidoria resposta acerca dos encaminhamentos dados à matéria objeto da manifestação, observados os prazos estabelecidos pela Ouvidoria Geral da União.

§2º Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à manifestação recebida pela Ouvidoria, o assunto será encaminhado à Reitoria.

§3º Quando a manifestação recebida for classificada como denúncia, observar-se-á os procedimentos descritos nos artigos subsequentes.

Art. 19. Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providenciará a autuação de processo administrativo e fará seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 20. Após o recebimento da resposta à denúncia e de sua análise, a Ouvidoria procederá ao seu encaminhamento à unidade responsável pela sua apuração:

I - À Auditoria Interna (AudIn), quando se tratar de denúncia envolvendo legalidade, legitimidade e economicidade de atos institucionais de natureza orçamentária, contábil, financeira, operacional e patrimonial;

II - À Comissão Permanente de Ética (CPE), quando de tratar de prática de ato, por servidor docente ou técnico administrativo, em desrespeito ao preceituado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

III - À Coordenadoria de Processos Administrativos Disciplinares (CPAD), quando se tratar de inobservância dos deveres, proibições e responsabilidades previstas na legislação que trata do regime jurídico único dos servidores públicos civis federais;

IV - À Pró-Reitoria de Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar;

V - À Pró-Reitoria de Pós-Graduação, em caso de prática de ato por estudantes de pós-graduação, no âmbito acadêmico, em desrespeito aos deveres e proibições previstos no Regimento Geral da UFSCar e no Regimento Geral das Atividades de Pós-Graduação;

VI - À Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, em caso de prática de ato de natureza não acadêmica, por estudantes, ocorrido no âmbito da comunidade universitária, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

VII - À Pró-Reitoria de Extensão, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito dos programas e projetos de extensão, em desacordo com o previsto Regimento Geral da UFSCar;

VIII - À Pró-Reitoria de Pesquisa, em caso de prática de ato cometido por estudantes, no âmbito da pesquisa, em desacordo com o previsto no Regimento Geral da UFSCar.

Parágrafo único. Caso pare dúvida em relação ao encaminhamento a ser efetivado ou pela natureza do assunto a manifestação deva ser do conhecimento da administração superior da Universidade, a Ouvidoria poderá remeter o processo administrativo diretamente à Reitoria, inclusive com recomendação para que o mesmo seja instruído pela Procuradoria Federal junto à UFSCar, se for o caso.

Verifica-se, pois, que a Ouvidoria da UFSCAR, nos termos do art. 19 do seu Regimento interno, adota o seguinte fluxo para as denúncias: após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria providencia a autuação de processo administrativo e faz o seu encaminhamento à Chefia imediata do envolvido, para que este tome ciência e se manifeste no prazo de 10 (dez) dias. Somente após esta manifestação é que é encaminhada à unidade responsável pela sua apuração (art. 20).

Portanto, o fluxo relatado pela Ouvidoria guarda incongruência com os seguintes normativos que regem o sistema de ouvidorias federais:

Decreto nº 9.492/2018, art. 22:

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre

os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Portaria CGU nº 581/2021, art. 17:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.**

Com base nos normativos, compete tão somente a UA encaminhar as denúncias diretamente às unidades descritas no art. 20 de seu regimento interno, sem passar – sem efetivação de qualquer diligência - pela chefia imediata do envolvido ou pela área de atuação do envolvidos, como descrito pelos normativos que regem a matéria. Mister lembrar o que diz enfaticamente a parte final do art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021: “vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados”.

Assim, não compete à UA efetivar, também, qualquer diligência no que diz respeito à denúncia, analisando tão somente o enquadramento nos estritos termos do dois normativos citados. Em encontrando hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos, a UA deve encaminhar aos órgãos apuratórios competentes.

É importante, relatar, como informa a UA, que todos os tipos de manifestação, exceto para as comunicações, sempre que necessário, solicita-se a complementação das informações fornecidas, deixando claro ao manifestante que o ele tem o prazo de 20 dias corridos para prestar as informações solicitadas. Caso não as forneça dentro do prazo estipulado, a sua manifestação será arquivada automaticamente pelo ambiente virtual Fala.BR, sem a produção de resposta conclusiva.

Compete ressaltar, conforme a UA em resposta do questionário avaliativo, que as demandas de ouvidoria internas também são tratadas de forma sigilosa, via processo SEI. Havendo a possibilidade, sugere-se o entendimento entre as partes a fim de evitar o desgaste entre os envolvidos. Nos casos de menor complexidade procura-se ouvir as partes envolvidas.

Salienta-se, novamente, no que diz respeito à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA gera processos sigilosos para o encaminhamento de todas as manifestações recebidas que contenham dados pessoais ou informações que possam facilitar a identificação do manifestante. Em caso de recebimento de manifestações solicitando documentos acadêmicos, ao disponibilizar os dados pessoais à unidade responsável pelo tratamento da demanda, a ouvidoria solicita que o(s) envolvido(s) mantenham o caráter sigiloso da manifestação. Em caso de denúncias também geramos processos sigilosos ou nos beneficiamos a pseudonimização. Tudo é feito de forma a garantir a proteção do denunciante.

Com relação a situações imprevistas, sendo raras as situações em que se tem a necessidade de pedir a prorrogação do prazo, informa a UA que geralmente fornece a

resposta conclusiva no prazo máximo de 30 dias. Quando necessário, encaminha-se à unidade responsável pelo tratamento da manifestação, os “Alertas de vencimento de prazos” que recebemos por e-mail nos dias que antecedem ao vencimento do prazo estipulado pela legislação.

A Ouvidoria mantém algum tipo de acompanhamento referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração. A Ouvidoria encaminha as denúncias e comunicações para as áreas de apuração, via processo SEI, e acompanha o tratamento da manifestação. Sempre que há a inclusão de um documento no processo gerado, a ouvidoria toma ciência do conteúdo.

Ainda com relação às denúncias e comunicações, a UA explicita que tem se atentado à pseudonimização e demais salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores. O tratamento de manifestações onde consta o nome ou qualquer elemento que possa facilitar a identificação do denunciante e/ou manifestante em geral, é feito sempre de forma sigilosa. Em caso de solicitação de certificados ou documentos acadêmicos, por exemplo, onde os dados do manifestante são imprescindíveis para o atendimento da demanda, a ouvidoria solicita aos envolvidos a manutenção do sigilo absoluto dos dados pessoais do manifestante.

Informa a UA que atuando como ouvidoria interna, a unidade acompanha quando recebe uma manifestação advinda dos seus canais ou quando toma conhecimento e é convidada a mediar o conflito. Orienta quanto aos procedimentos necessários para utilização do Fala.BR, explica o fluxo de informações, e o encaminhamento das reclamações, denúncias, comunicações, e sugestões, esclarece as competências da Ouvidoria descritas no seu Regimento Interno, busca mediar conflitos na busca de soluções adequadas referentes aos casos apresentados.

O desafio encontrado é a visão que alguns setores têm de que a Ouvidoria é somente um canal de denúncias e não proporciona a mediação de conflitos. Segundo a UA, a ouvidoria precisa ser entendida como um órgão que realiza um trabalho árduo, pautado pela ética e normas, e responsável no atendimento das demandas dos cidadãos e na concretização da democracia participativa.

A análise de normativos, respostas aos questionários e observação de procedimentos de tratamento das manifestações indica a necessidade de melhorias de controle interno da UA. Os normativos encontram-se desatualizados, os procedimentos e fluxos de trabalho não estão formalizados e carecem de documentação que permitam rastreabilidade dos processos e de tomadas de decisão. Essas deficiências resultam em dependência de interpretação personalista do avaliador (servidor que faz o tratamento da manifestação), risco de descontinuidade com a troca de avaliadores, criação de vícios de trabalho, inobservância à legislação, tratamento inadequado das manifestações (principalmente pela realização de diligências em denúncias), fragilização da proteção aos denunciadores e indefinição dos limites de atuação de cada área e eventual responsabilização.

A.8 Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

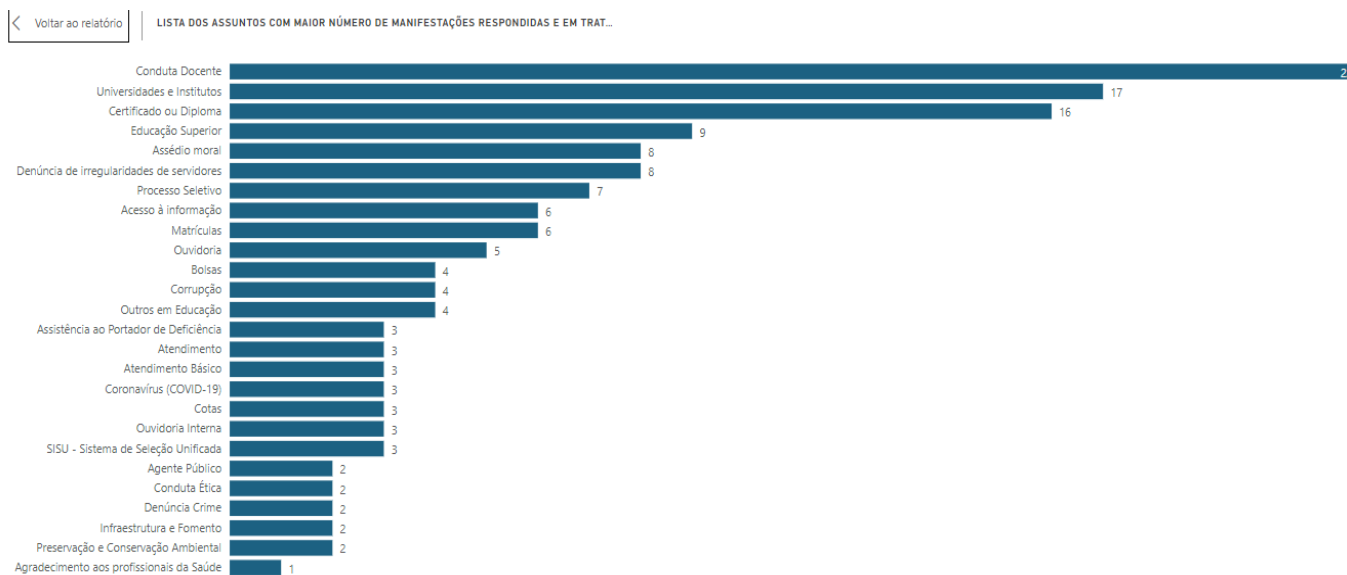
- a) Conduta Docente;
- b) Universidades e instituições;
- c) Certificado e Diploma;
- d) Educação superior; e,
- e) Assédio Moral.

Conforme Painel Resolveu, de outubro/2020 a setembro/2021, esses assuntos representaram um total de 72 das 170 respondidas no período.



Os cinco primeiros assuntos representam 42,35% de todas as manifestações respondidas do período.

Segue um gráfico que demonstra a quantidade das manifestações por assunto dentro do período acima citado:



Também como resposta do questionário avaliativo, a Ouvidoria da UFScar explicita que não há o mapeamento para verificar quais assuntos são mais demandados, mas está previsto no MMouP, o processo de mapeamento e a utilização dos indicadores para avaliação.

A UA tem uma dimensão dos temas (assuntos), sendo que os mais citados, segundo ela, nos relatórios anuais de gestão em 2020/2021 foram dúvidas sobre cotas, pedidos de orientação sobre certificados, diplomas, conduta docente. Entende-se que estão relacionados com os assuntos da Plataforma Fala.BR (denúncia, reclamação, comunicação, solicitação e elogio). Sazonalmente a UA tem também muita procura no período do SISU, sobre informações de acesso a lista, prazos e dúvidas, que são

respondidos por e-mail. As informações são fundamentadas pelos editais e contatos com os organizadores, para atender ao solicitante no prazo previsto nos editais

Informa que a UA acompanha com boa frequência os dados do “Painel Resolveu?” pois entende que o *feedback* (retroalimentação) por parte dos manifestantes, no que diz respeito à satisfação com as respostas às manifestações, é baixo quando comparado ao número de manifestações recebidas. Um número maior de respostas poderia subsidiar melhor o trabalho da Ouvidoria e a apresentação das informações coletadas à Administração Superior com o intuito de aprimorar ainda mais os serviços públicos ofertados pelo órgão. Além do “Painel Resolveu?”, a ouvidoria acompanha o tratamento apenas por planilhas que são utilizadas para orientar os trabalhos da ouvidoria com relação aos prazos de atendimento das demandas recebidas, mas esta é uma planilha de uso interno da ouvidoria.

Por fim, informa que não há estoque de manifestações não tratadas por essa Ouvidoria oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR, reforçando que pelos seus controles internos, os tratamentos de todas as manifestações estão em dia e dentro dos prazos estabelecidos.

A.9 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.

Desse modo, a titular foi nomeada em 2022 e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da sobredita portaria, conforme analisado no Processo SEI nº 00190.110421/2021-91, instaurado no âmbito da Controladoria Geral da União, que atende à legislação de regência (Lei nº 13.460/2011, Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 1.181/2020), concernente ao método de designação do titular do Sistema de Ouvidoria federal, que a considerou aprovada.

Relevante mencionar que a Ouvidora designada e empossada, com relação à formação acadêmica, no *curriculum* indica as seguintes titulações:

- 2014 a 2016, Mestrado profissional em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos, UFSCAR, Brasil.
- 2002 a 2004, Especialização em Gestão Pública e Gerencial de cidades, UNESP, Brasil.

Além da formação acadêmica, a Ouvidora firmou o compromisso à época de concluir a Certificação em Ouvidoria no prazo de 180 dias, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCCO, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP. Agora, já possui a certificação compromissada.

A.10 Relatório de Gestão

Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, em especial, que ela disponibiliza relatórios anuais de gestão para os anos de **2012 a 2017** na página <<https://www.ouvidoria.ufscar.br/relatorios/relatorios>>. Portanto, não há atendimento ao enunciado do art. 14, II da Lei nº 13.460/2017.

Com relação à análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria. Elas estão consubstanciadas no Relatório Anual de Gestão, encaminhado à gestão, podendo ser encontrado na página: Prestação de Contas — SPDI UFSCar que disponibilizada o Relatório de Gestão da Universidade.

Com relação ao Relatório de Gestão da Universidade, disponível em <<https://www.spdi.ufscar.br/arquivos/informacao-institucional/prestacao-de-contas-2/relatorios-de-gestao>>, verificam informações relativas à Ouvidoria universitária.

No [Relatório de Gestão da Universidade de 2020](#), último disponível, em 23 de março de 2022, há um pequeno informe sobre as atividades da Ouvidoria.

As estatísticas apresentadas indicam que apenas 152 de 904 manifestações⁸ foram registradas no Sistema e-Ouv e não há detalhamento das manifestações apresentadas por outros meios.

Abaixo uma tabela com número de manifestações por ano e qual o canal utilizado:

Tabela 4 - Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, por canal e ano, 2017-2020

	2017	2018	2019	2020
Sistema e-OUV	554	318	235	152
E-mail	159	415	480	710
Telefone	40	52	188	37
Presencial	12	13	13	5
Total	765	798	916	904

Fonte: Ouvidoria

Dá-se destaque que o canal correspondência eletrônica (e-mail) é muito utilizado pela UA como canal de recepção das manifestações, em comparação com a Plataforma Fala.BR (sistema e-OUV).

No âmbito do processamento do relatório anual de gestão da Universidade, antes da publicação/disponibilização na internet, ele é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação. O órgão responsável pela validação na UFSCar é Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais (SPDI) da Universidade Federal de São Carlos <<https://www.spdi.ufscar.br/>>.

Contudo, a UA informa que está em processo de atualização do site da Ouvidoria e disponibilizará os relatórios de gestão de forma organizada, na ordem cronológica da entrega deles.

⁸ Relatório de Gestão de 2020. pg. 34.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria orienta quanto aos procedimentos necessários para utilização do Fala.BR, explica o fluxo de informações, e o encaminhamento das reclamações, denúncias, comunicações, e sugestões, esclarece as competências da Ouvidoria descritas no Regimento Interno, busca mediar conflitos na busca de soluções adequadas referentes aos casos apresentados.

O desafio reportado é a visão que alguns setores têm de que a Ouvidoria é somente um canal de denúncias e não proporciona a mediação de conflitos. A ouvidoria precisaria ser entendida como um órgão que realiza um trabalho árduo, pautado pela ética e normas, e responsável no atendimento das demandas dos cidadãos e na concretização da democracia participativa.

Com relação à análise de manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho, a ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, disponibilizando-os aos gestores de serviços, por meio do relatório de gestão anual. Importa nesse caso, informar que os relatórios disponíveis na página da ouvidoria são somente do ano de 2012 a 2017, com uma defasagem de 5 anos em relação ao ano corrente, o que não permite visualizar caso mais recentes.

A UA também informa pouquíssimas solicitações de melhorias dos serviços prestados. Contudo, um caso se destacou em sua atuação, a citar. Houve uma solicitação de ofertas de vagas para **Pessoa com Deficiência** (PcD) no curso de Medicina. A manifestação foi encaminhada para tratamento e a partir das discussões nos Conselhos Superiores da Instituição ficou estabelecido pela Resolução COG Nº 381, de 18 de novembro de 2021, entre outros assuntos que "...cada curso de Graduação ofertará ao menos uma (01) vaga para candidatos que se autodeclaram como pessoas com deficiências." Este foi um caso concreto em que a Ouvidoria acompanhou a implementação de melhoria de um serviço prestado pelo órgão.

Por fim, importa mencionar que a Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas unidades da Universidade, estando previsto em seu Regimento Interno:

CAPÍTULO III Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFSCar tem as seguintes atribuições:

XIII - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFSCar;

XIV - Encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir.

A Ouvidoria, segundo resposta do questionário avaliativo, informa que quando pertinente, sugere melhorias e tenta dialogar com as demais unidades do órgão com a intenção de propor um fluxo capaz de facilitar a vida dos usuários. Geralmente, por e-mail, tenta-se definir os caminhos mais assertivos para as demandas recebidas com maior frequência.

No que tange à necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da UFSCar, do ponto de vista do trabalho realizado pela Ouvidoria, segundo análise da UA, tem-se como importante sugerir estudos e possível alteração no regimento da UFSCar, em relação ao tratamento de questões de violência, que acontecem fora do espaço acadêmico, por exemplo em repúblicas. O impacto esperado seria a possibilidade da diminuição da violência, que apesar de acontecer muitas vezes fora dos campi, afetam a vida acadêmica de forma indelével, principalmente nas relações da comunidade acadêmica.

Com relação à transparência sobre os temas mais recorrentes, a Ouvidoria tem sempre apontado as demandas (mais recorrentes) no Relatório de Gestão Anual da Universidade, entretanto, não tem tratado a questão individual e diretamente com as autoridades competentes.

Sobre desafios e maiores dificuldades identificadas pelo titular da ouvidoria na gestão da Ouvidoria são elencados o fortalecimento do Conselho de Usuários, a participação na construção da Carta de serviços, a realização do trabalho pautado na conciliação de conflitos, a promoção de ações proativas que permitam identificar as demandas dos usuários e encaminhar aos gestores de serviço para a análise e, por fim, o número reduzido de servidores.

As oportunidades de melhoria pretendidas seriam a aproximação com a gestão superior, a atualização do Regimento interno, a capacitação da equipe, a dedicação da equipe de trabalho, a publicação da portaria do nosso Plano de Ação da Ouvidoria Geral da UFSCar brevemente, conforme o MMouP.

A.12 Conselho de Usuários

Conforme resposta no questionário avaliativo, a Ouvidoria implantou o Conselho de Usuários, no entanto, até o momento tem encontrado muita dificuldade na fase de engajamento de conselheiros.

O Conselho já foi divulgado pela CCS — Coordenação de Comunicação Social - UFSCar, na página da Ouvidoria da UFSCar e encaminhado por e-mail para centenas de usuários dos serviços públicos que procuraram a ouvidoria nos últimos anos, mas a ação não gerou resultados positivos.

Portarias

Relatórios

Organograma

Saiba Mais

Folder

Como Chegar

ACESSO RÁPIDO

[Estatuto da Universidade Federal de São Carlos](#)

[Regimento Geral da Universidade Federal de São Carlos](#)

[Regimento Interno da Ouvidoria](#)

[Carta de Serviços ao Cidadão](#)

[Manual de Ouvidoria Pública](#)

Conselho de Usuários - UFSCar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Seja bem-vindo à Ouvidoria Geral da UFSCar. Contribua para a melhoria da Universidade através de suas **manifestações** (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias). As manifestações devem ser formalizadas através do sistema **Fala.BR**, **preferencialmente utilizando o navegador Mozilla Firefox**.

Recomendamos procurar a Ouvidoria sempre que desejar, e especialmente nas seguintes situações:

- Após ter procurado diretamente orientação nos setores envolvidos sem obter êxito
- Quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas da UFSCar
- Se for vítima de alguma forma de discriminação
- Quando entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados
- Quando desejar contribuir para tornar a UFSCar ainda melhor
- Quando desejar enviar elogios a qualquer unidade ou servidor da UFSCar

Ainda que se tenham realizado esforços, não há ainda serviços avaliados.

A UA está estudando outras ações que permitam melhores resultados. A intenção é que a avaliação ocorra com a periodicidade anual, verificando-se caso haja mudanças nos normativos que regem a matérias.

Os aspectos considerados nesta questão de aprimoramento são a satisfação do usuário com relação ao serviço em si, o atendimento, o cumprimento dos prazos, às formas de acesso ao serviço.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico da Universidade, a Carta de Serviços contém a descrição dos serviços públicos disponíveis por cada órgão universitário aos usuários. Estando tal carta no seguinte endereço eletrônico: <https://www.spdi.ufscar.br/informacao-institucional/cartas-de-servicos/>, conforme print abaixo:



A carta está no formato eletrônico sendo dividida por unidade organizacional.

A.14 Mediação e Conciliação

Conforme informado no questionário remetido à UA, a Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o(a) usuário(a) e a Universidade, e, em muitas situações, a mediação leva também à conciliação, pois quando o usuário tem sua reivindicação atendida, cessa-se o conflito de interesses. Segundo a UA, são inúmeras as controvérsias resolvidas através da mediação da Ouvidoria.

A.15 Independência e Acesso à Alta Administração

A ouvidoria é órgão da reitoria e tem atuação com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades, conforme garante seu regimento interno⁹.

Da Vinculação Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria da UFSCar está diretamente subordinada à Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

⁹ RESOLUÇÃO Nº 078 de 14/08/2015. Disponível em <https://www.ouvidoria.ufscar.br/arquivos/resolucao-coad-no-078>. Acesso em abril/2022.

Parágrafo único. Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

Informa a UA que anteriormente o titular da unidade de ouvidoria e a autoridade máxima se comunicavam eventualmente ao longo do ano.

Numa tentativa de mudança de postura, está previsto em seu MMouP promover a comunicação da Ouvidoria com a autoridade máxima e gestores de serviços, com periodicidade definida ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas: Reuniões agendadas previamente, encontros para avaliar temas específicos.

A.16 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

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

Ademais, na página <https://www.ufscar.br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/servico-de-informacao-ao-cidadao> é informada a sistemática de como proceder ao pedido de acesso à informação perante a UFSCar.

A.17 Impacto da Pandemia

A UA acredita que quem mais sofreu com o impacto nas atividades de ouvidoria durante a pandemia foi a própria comunidade, principalmente interna do órgão. O trabalho remoto diminuiu os canais de comunicação entre a ouvidoria e o seu público. Muitos têm a necessidade de falar e de ouvir, mesmo que seja por telefone.

Com relação à adaptação, inicialmente a Ouvidoria teve que aprender a conviver com um fato novo, uma experiência ímpar. Meses depois a equipe se sentida entediada, muito pelo fato do isolamento social, a falta de contato com os colegas de trabalho e com o público da ouvidoria.

Por mais que procurasse desenvolver um bom trabalho, atender as demandas no menor prazo possível, parecia que faltava algo. Com o passar dos meses a equipe foi se acostumando ao “novo normal” tão divulgado nos canais de comunicação; depois se adaptando a uma forma híbrida de trabalho. E, na avaliação da unidade, foi uma experiência com os pontos negativos sobrepondo-se aos positivos, não só pelo trabalho remoto, mas pelo isolamento social como um todo. Foi um período difícil para os componentes da equipe acostumados a viver entre grupos de amigos, seja na vida social ou profissional.

A equipe espera que a volta presencial seja repleta de oportunidades de encontros, atividades, mediações de conflito e muita aprendizagem.

Contudo, a UA informa que não houve nenhum impacto negativo na produtividade, com exceção da falta de atendimentos presenciais e telefônicos. A UA informa que sempre procura atender as demandas no menor prazo possível, de modo a evitar prejuízos aos usuários dos serviços ofertados pelo órgão.

A.18 Plano de Dados Abertos – PDA

A Ouvidoria tem participado na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) da UFSCar, uma vez que a unidade é participante do Grupo de Trabalho, instituído pela Portaria GR nº 4.187/2019, com a finalidade de elaboração e coordenação do Plano de Dados Abertos (PDA), de modo a promover e ampliar a transparência da base de dados produzidos ou acumulados pela universidade.

No PDA consta a informação (pg. 7) que o cidadão poderá usar os canais de comunicação desta universidade, preferencialmente a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão para relatar problemas técnicos ou inconsistências, o que será encaminhado às áreas responsáveis para resposta e solução, conforme o caso, podendo fazer sugestões que serão referência para o aperfeiçoamento e as revisões do PDA.

A Ouvidoria também ficou responsável pela curadoria dos metadados do Portal de Dados Abertos do Governo Federal. O Grupo Curador, em que a Ouvidoria faz parte, compreende as seguintes atividades de curadoria:

- Verificar, para efeitos de publicação, se os dados estão de acordo com os padrões da INDA e INDE (metadados atualizados contendo a descrição, contatos dos responsáveis pelas informações e dos outros metadados associados a cada conjunto de dados);
- Contatar o responsável pelos dados, caso se verifique que algum dos arquivos catalogados se tornou indisponível;
- Identificar e elaborar propostas para possíveis melhorias de qualidade dos dados disponibilizados e novos conjuntos de dados candidatos a abertura;
- Gerenciar o Portal de Dados Abertos da instituição.

Em termos de governança, a Ouvidoria pode recomendar que novos conjuntos de dados possam ser publicados com base nas manifestações por ela recebidas, conforme quadro apresentado no PDA (pg. 14).

A estrutura de governança do Plano de Dados Abertos é apresentada no quadro abaixo.

Quadro 2 - Atores institucionais responsáveis pela Política de Dados Abertos

Ator	Responsabilidade
SPDI e Ouvidoria	Recomendação de novos conjuntos de dados candidatos à publicação, com base nos pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria.

Outro ponto de destaque é que a Ouvidoria, juntamente com outras unidades, destacando-se a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais – SPDI, ficou responsável pela elaboração do Plano de Dados Abertos da UFSCar para o biênio 2021-2022 (pg15).

8. PLANOS DE AÇÃO

Quadro 3 - Cronograma de elaboração e sustentação do PDA

Ação	Atividades	Prazo	Responsáveis
Criação do Grupo de Trabalho para Elaboração do PDA	Elaboração do Plano de Dados Abertos	nov/2019	Reitoria
Levantamento das fontes de dados	Criar catálogo com as principais fontes de dados disponíveis na UFSCar	dez/2019 Atividade Contínua	SIn
Levantamento das demandas de dados abertos	Inclusão das principais demandas de dados recebidas pelas unidades	Atividade Contínua	Grupo de Curadoria
Levantamento das tecnologias disponíveis para consumo de dados na Web	Relatório com as principais tecnologias usadas atualmente para consumo de dados e análise comparativa dessas tecnologias	nov/2019	SIn
Desenvolvimento do Portal de dados abertos da UFSCar	Desenvolvimento do Portal de Dados Abertos da UFSCar utilizando a ferramenta ckan	nov/2019	SIn
Busca de soluções para alimentar de forma automática os conjuntos de dados abertos	Pesquisa das melhores práticas de alimentação automática para o Portal de Dados Abertos da UFSCar	jan/2020	SIn
Levantamento dos conjuntos de dados abertos	Catálogo com o conjunto de dados que serão disponibilizados no Portal de Dados Abertos da UFSCar	Atividade Contínua	Grupo de Curadoria
Elaboração do PDA para o biênio 2021-2022	Elaboração do Plano de Dados Abertos da UFSCar para o biênio 2021-2022	mai/2021	SIn/ Ouvidoria/ SPDI
Aprovar e publicar o PDA 2021-2022	Apreciação e Aprovação do PDA pelos núcleos e conselhos responsáveis	mai/2021	Comitê de Governança Digital

Há também o portal de dados abertos da universidade (<https://dados.ufscar.br/>) que conta com 9 conjuntos de dados e 5 grupos:

Dados Abertos - UFSCar estatísticas

9 conjuntos de dados 1 organização 5 grupos

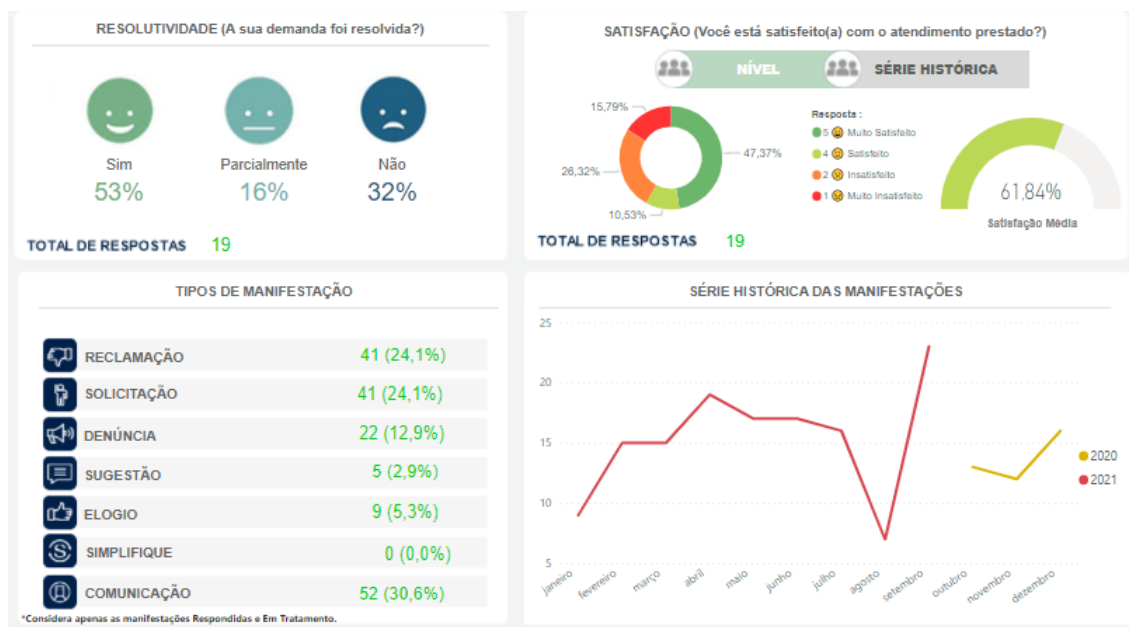
O Plano de Dados Abertos da UFSCar está disponível em:
<https://www.ufscar.br/aceso-a-informacao/dados-abertos-1/plano-de-dados-abertos-ufscar.pdf>



A.19 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://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como UFSCar e o período de 01/10/2020 a 30/09/2021:



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 **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **170** manifestações respondidas, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	52
Denúncia	22
Elogio	9
Reclamação	41
Simplifique	0
Solicitação	41
Sugestão	5
Total	170

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada em um total de **100 manifestações**, a partir do universo de 170 manifestações, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, 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 Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que

o sistema disponibiliza 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, nos termos da Portaria nº 581/2021, art. 7º, inciso IV.

- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 arts 5º e Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º, inciso II, 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 análise da amostra foi levado em conta a aplicação de dois normativos em continuidade, que são a IN CGU nº 05/2018, e a Portaria CGU nº 581/2021.

Para efeitos da amostra a IN nº 05/2018 se aplica de 01.06.2020 a 10.03.2021, data em que se inicia a aplicação da Portaria CGU nº 581/2021, com sua publicação no Diário Oficial da União, para até a data limite da amostra que é 31.05.2021.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário cujas perguntas estão elencadas abaixo:

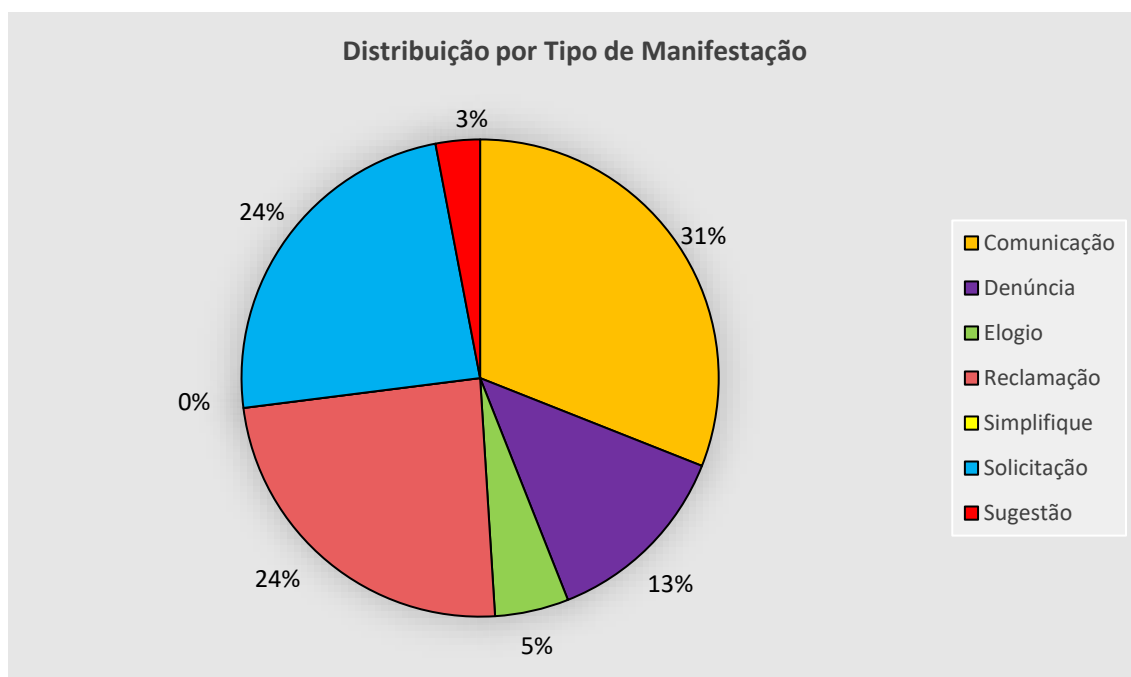
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (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 Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*
8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*

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?

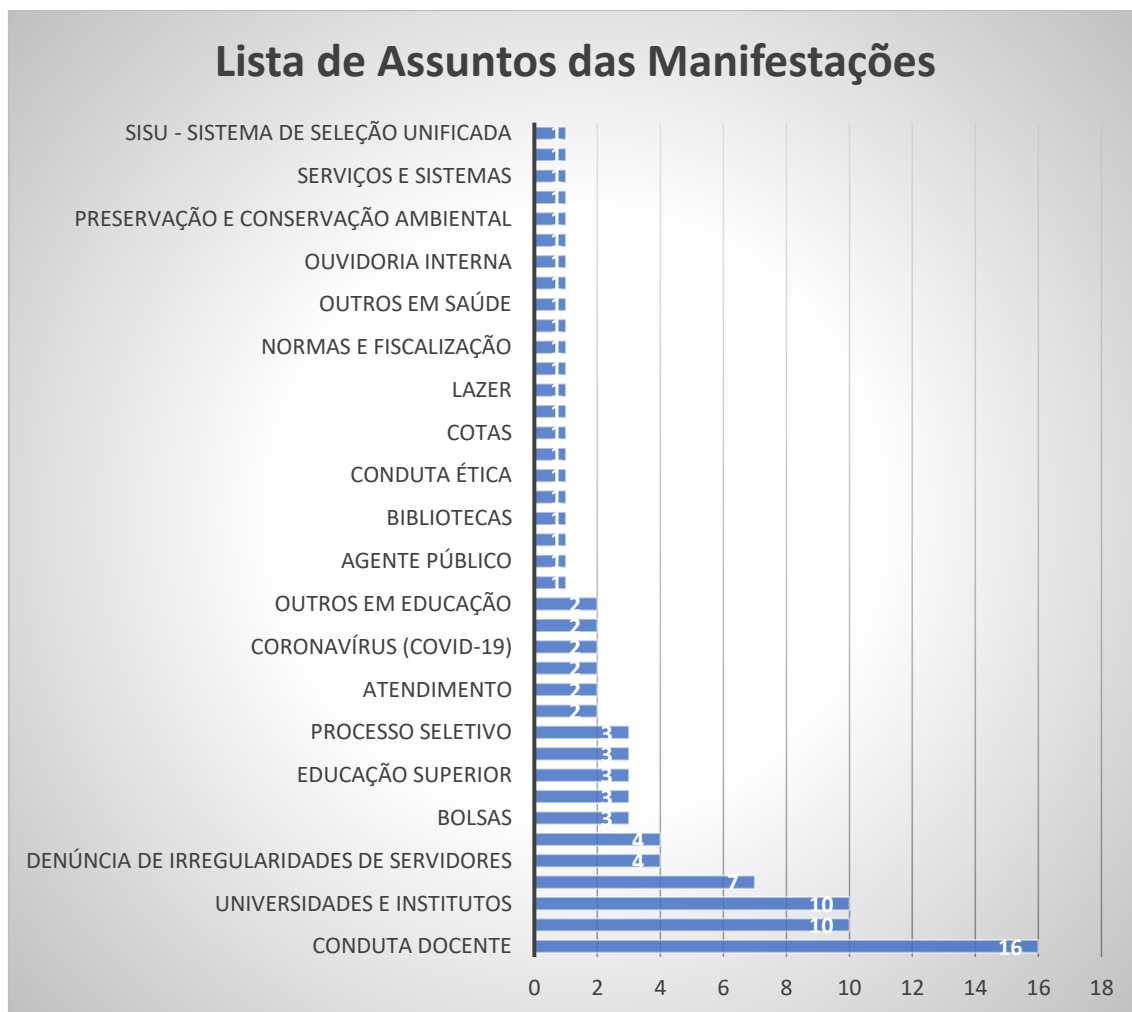
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 a 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal processo resultou em um total de 170 manifestações, sem duplicidade.

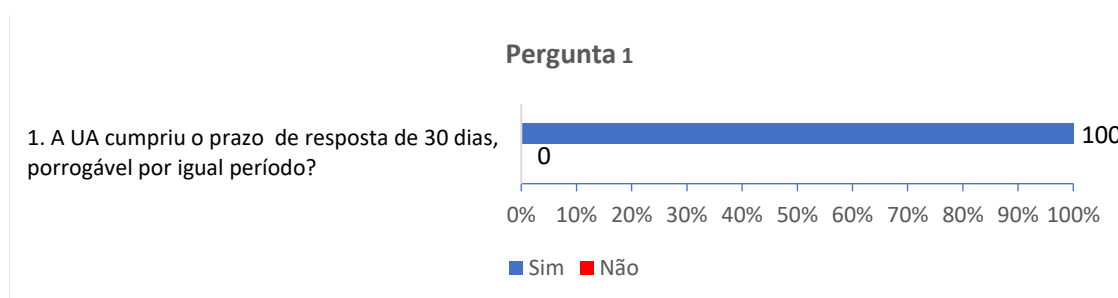
Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFSCar no período, foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra¹⁰, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR:



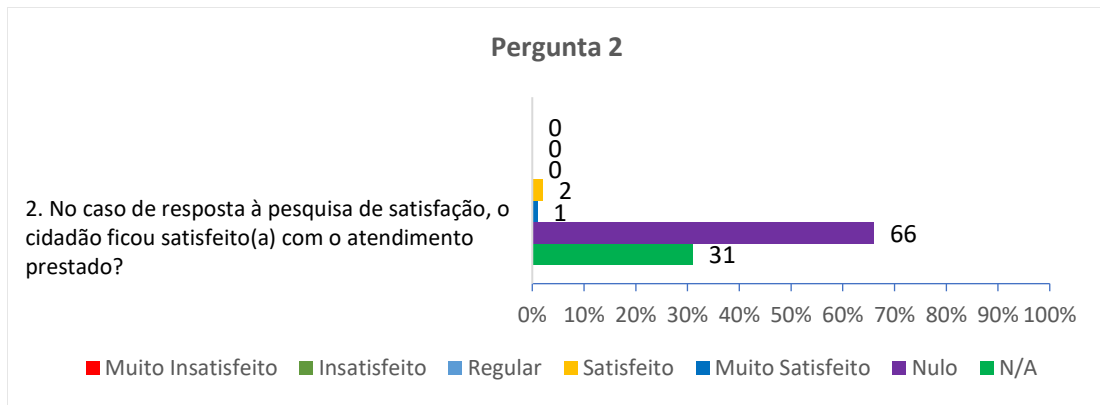
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹¹:



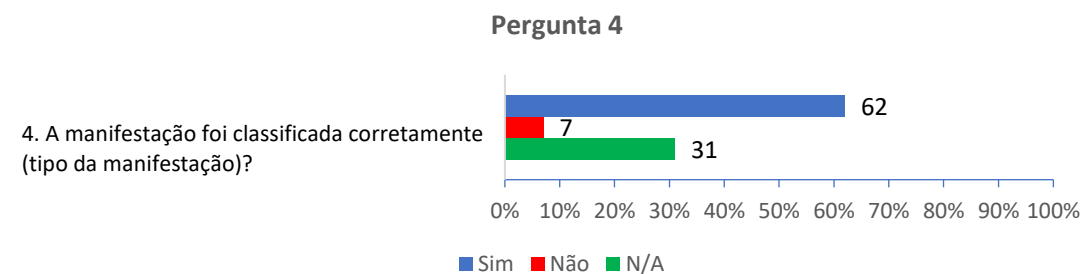
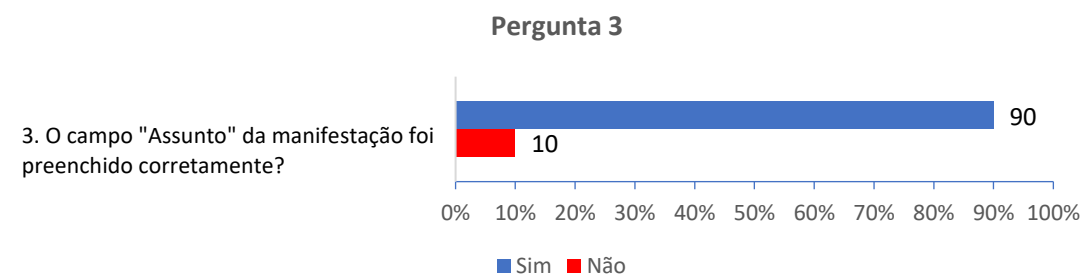
O gráfico da Pergunta 1 indica que a unidade respondeu todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

¹⁰ 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.

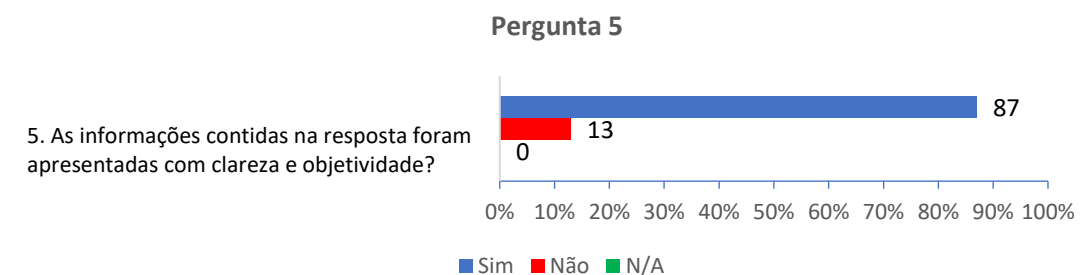
¹¹ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.



O gráfico da Pergunta 2 indica um baixo quantitativo de respostas à pesquisa de satisfação, sendo 1% dos manifestantes muito satisfeitos, 1 elogio; e 2% satisfeitos, 1 elogio e 1 reclamação; não houve outras respostas intermediárias e 31% referiram-se a Comunicações, tipo de manifestação que não permite a pesquisa de satisfação.



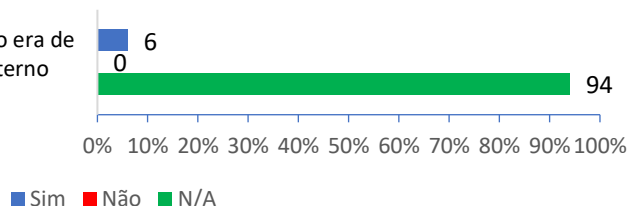
Os gráficos das Perguntas 3 e 4 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria. Das 7 manifestações, 2 denúncias foram interpretadas como reclamações, sendo 1 delas referente à outra entidade; 4 reclamações foram interpretadas como denúncias e 1 solicitação foi interpretada como reclamação.



O gráfico da Pergunta 5 refere-se à clareza e objetividade das respostas. No caso de comunicações, as respostas não ficam visíveis aos manifestantes, porém são acessíveis aos servidores da Ouvidoria e servem como registro de execução dos procedimentos. Das 13 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade, 4 são comunicações e 9 são reclamações. A análise das respostas de comunicações foi feita sobre documentação complementar solicitada e não sobre as respostas no Fala.BR que foram consideradas incompletas.

Pergunta 6

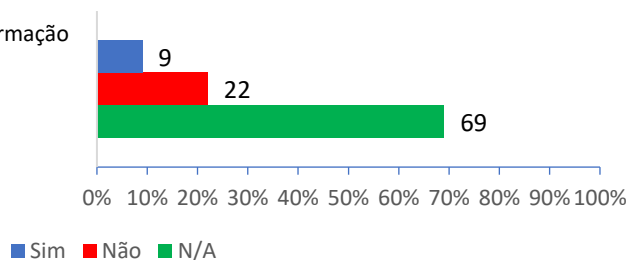
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



O gráfico da Pergunta 6 indica que 94% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência em todos os casos.

Pergunta 7

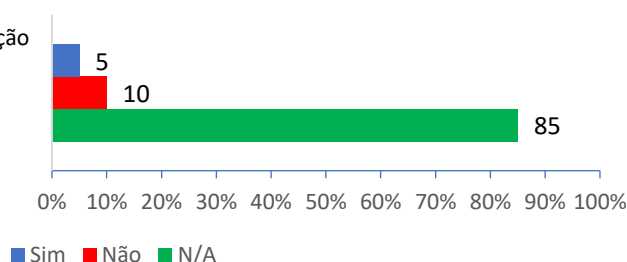
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O Gráfico 7 informa que a Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações, porém a maior parte das respostas não registrou adequadamente as providências adotadas, a Ouvidoria registrou a intenção de encaminhar a manifestação para outra unidade, mas não registrou o encaminhamento e as respostas recebidas ou não das unidades de atendimento. Das comunicações, 8 tiveram tratamento considerado adequado, 19 parcialmente adequado e 4 inadequado.

Pergunta 8

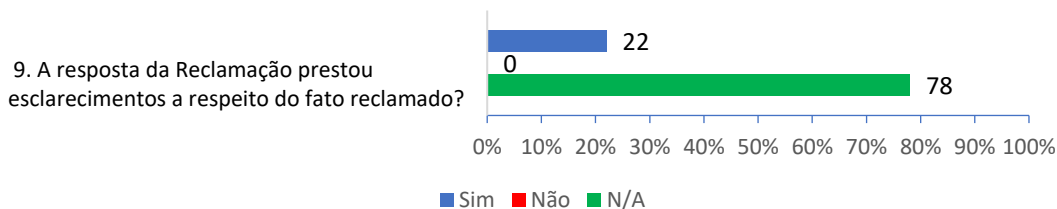
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Das 13 denúncias registradas, 2 não foram interpretadas como denúncias, e das reclamações, 4 foram interpretadas como denúncia. Desse novo total de 15 denúncias,

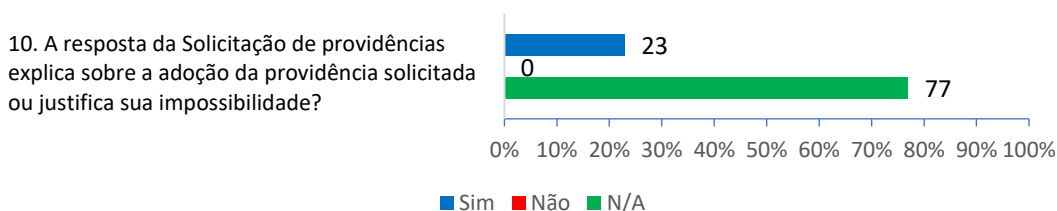
5 foram consideradas adequadamente informativas e 10 não contêm informação sobre providências adotadas ou justificativas para o seu arquivamento. O tratamento foi considerado parcialmente adequado em 1 caso e inadequado em 14 casos. A principal causa de inadequação foi a realização de diligências pela Ouvidoria.

Pergunta 9



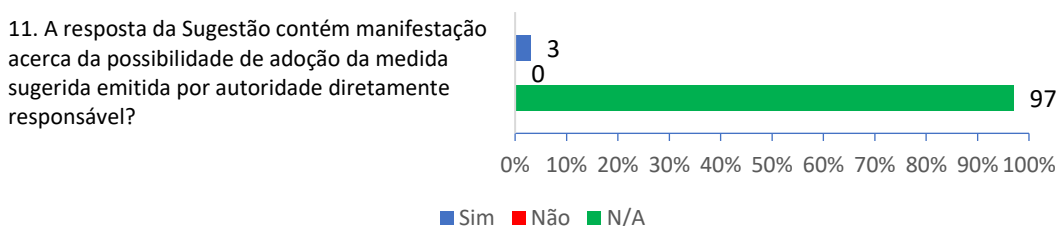
Das 24 reclamações registradas, 4 foram interpretadas como denúncias, 2 reclamações foram incorporadas a partir de 1 denúncia e 1 solicitação com teor de reclamação. Dessas 22 reclamações, 3 tiveram tratamento considerado parcialmente adequado e 19 adequado.

Pergunta 10



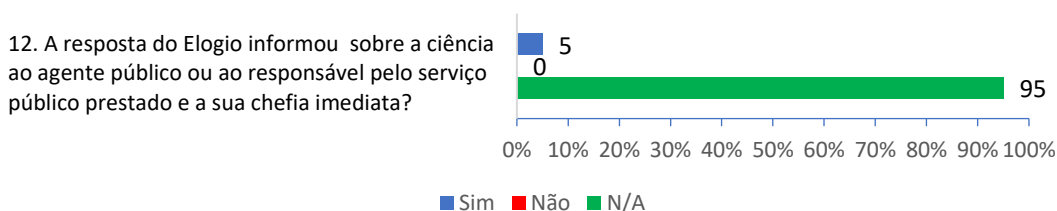
Das 24 solicitações de providências registradas, 1 foi interpretada como reclamação.

Pergunta 11



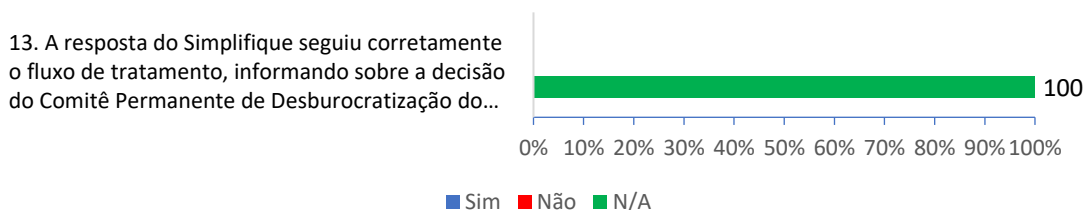
O Gráfico 11 indica que as 3 sugestões foram avaliadas por autoridade diretamente responsável pelo assunto.

Pergunta 12



As 5 manifestações caracterizadas como elogio receberam tratamento considerado adequado.

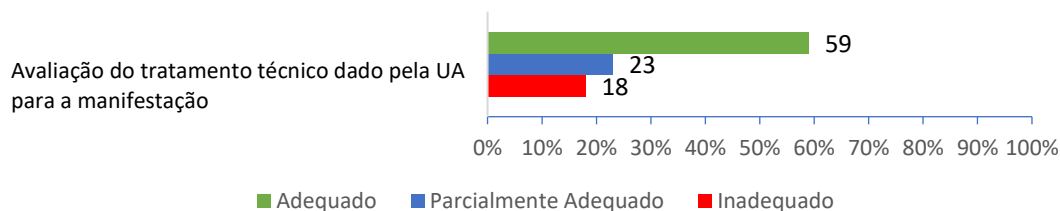
Pergunta 13



Na amostra selecionada não houve nenhuma manifestação classificada como simplifique.

Com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho médio – de 59% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. A principal causa de inadequação do tratamento foi a realização de diligências pela Ouvidoria, e nos casos de tratamento parcialmente adequado, o registro incompleto de informações de comunicações no Fala.BR

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações¹². Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

¹² Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Respostas de Ouvidoria

C.1 Respostas de Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 3045/2024/GAB-SP/CGU, encaminhamento do relatório preliminar, a Reitoria da Fundação Universidade de São Carlos apresentou o documento RELATÓRIO PRELIMINAR - APONTAMENTOS, por e-mail, em 19 de abril de 2024.

Em sua resposta, a Universidade não apresentou contestação aos itens apontados, porém informou que a Gestão superior possibilitou alguns encaminhamentos que evitarão a repetição dos itens apontados, sendo alguns já implementados: Plano de Ação MMouP, Minuta do Regimento Interno e atualização do sítio da Ouvidoria e apresentou comentários aos itens e aos pontos de recomendação:

Quanto aos itens apontados, foi informado:

6.2.1 Fluxo de Comunicações e Denúncias formatado de forma inapropriada - falta de competência para diligências pré-apuratórias;

O Artigo 27 do novo Regimento da Ouvidoria apresenta o novo fluxo para o tratamento de denúncias, afastando o acometimento de diligências por parte da Ouvidoria.

O Regimento ainda está em forma de minuta, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.2 Ausência de controles gerenciais razoáveis sobre o tratamento de manifestações;

Em processo de verificação, conforme previsto no MMouP.

Apesar da apresentação do Plano de Ação MMouP, não houve demonstração da execução do Plano, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.3 Manifestações da tipologia denúncia/comunicação com tratamento inapropriado;

Conforme descrito em resposta ao item 6.2.1, as manifestações do tipo Denúncia e comunicação têm sido enviadas às unidades de apuração e não mais aos departamentos/unidades onde o(s) fatos(s) foi(ram) gerado(s).

O Regimento ainda está em forma de minuta e não houve nova análise de manifestações que se visualize a implementação do novo fluxo, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.4 Deficiência na análise prévia quanto a requisitos de segurança e rastreabilidade em manifestação do tipo denúncia/comunicação;

Em processo de verificação, conforme previsto no MMouP.

Apesar da apresentação do Plano de Ação MMouP, não houve nova análise de manifestações, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.5 Ausência de procedimentos formalizados de tratamento de denúncia e comunicações com teor de denúncia

Em processo de verificação, conforme previsto no MMouP.

Apesar da apresentação do Plano de Ação MMouP, não houve nova análise de manifestações que se visualize a demonstração da execução do Plano, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.5.1 Tratamento inadequado de manifestações quanto ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021: indefinição quanto à tipologia da manifestação, art. 15, realização de diligências no tratamento de denúncia, art. 17, e deficiência na resposta conclusiva de denúncia, art. 19, V;

Dentre as exigências contidas no Art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, inclusive em seus parágrafos e incisos, a Ouvidoria da UFSCar só não tem atendido ao disposto no inciso III e tem cumprido parcialmente o estabelecido no inciso VII, pois tramita o processo pelo Sistema eletrônico de Informação (SEI) e não diretamente pela plataforma Fala.BR.

É de interesse da Ouvidoria o tratamento das manifestações pela plataforma Fala.BR e por este motivo estamos em constante diálogo com a Administração Superior (com total respeito à autonomia universitária) para que este tratamento seja aos poucos implementado.

O item ainda está em implementação, portanto considera-se o item pendente.

6.2.5.2 Tratativas por e-mail, trâmites para pessoas inadequadas;

Reforçamos que o e-mail da Ouvidoria, atualmente, não é utilizado para o tratamento de manifestações de Ouvidoria, mas somente para orientações de como se utilizar a plataforma Fala.BR e para resposta a simples consultas ou demandas cujo prazo de resposta são curtos e o tempo estipulado para o tratamento via plataforma Fala.BR poderia trazer prejuízos irreparáveis à(s) partes interessadas.

Quanto aos trâmites para pessoas inadequadas, os processos são tratados pelo SEI com acesso restrito somente aos servidores competentes para o tratamento da manifestação.

Considerando o informado no item anterior, item ainda está em implementação, portanto considera-se o item pendente.

6.2.6 Deficiência na reclassificação de manifestações, principalmente quando o teor diz respeito a denúncias;

A Ouvidoria, sempre que necessário, tem alterado a tipologia da manifestação, de forma que esta receba o tratamento mais adequado possível, a depender do teor da manifestação.

Os treinamentos têm sido importantes para a segurança dos servidores responsáveis quanto a alteração da tipologia das manifestações enviadas.

Não houve nova análise de manifestações que se visualize a demonstração da implementação de novos procedimentos, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.7 Registro deficiente do tratamento de comunicações na Plataforma Fala.BR;

A Ouvidoria da UFSCar tem atendido ao estabelecido no §2º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 18 DE JUNHO DE 2018:

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

A resposta da Universidade não tratou do apontado no item, portanto considera-se o item pendente.

6.2.8 Solicitação de consentimento para encaminhamento a outras unidades de atendimento/apuração;

Atualmente faz-se o encaminhamento interno com a pseudonimização dos dados da pessoa manifestante. Em caso de encaminhamento para órgãos externos, pede-se o consentimento do manifestante. Em caso de ausência de resposta ou de negativa por parte da pessoa manifestante, encaminha-se a manifestação de forma pseudonimizada.

Não houve nova análise de manifestações que se visualize a demonstração da implementação de novos procedimentos, portanto considera-se o item pendente, para monitoramento posterior.

6.2.9 Desistência de denúncia - com atribuição de efeito revocatório;

O Art. 22 do novo Regimento da Ouvidoria prevê os casos para os quais a denúncia poderá ser arquivada, em outras situações, tanto as denúncias, quanto às demais manifestações receberão o tratamento adequado.

Após orientações recebidas compreendemos que a desistência da denúncia não é justificativa prevista para efeito revogatório.

O Regimento ainda está em forma de minuta e não houve demonstração da implementação do novo procedimento, portanto considera-se o item pendente.

6.2.10 Não elaboração do relatório anual de gestão e dos relatórios semestrais regimentais;

Os relatórios da ouvidoria da UFSCar são elaborados tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Relatório Ouvidoria 2023 (.pdf 971KB)

Relatório Ouvidoria 2022 (.pdf 352KB)

Relatório Ouvidoria 2021 (.pdf 250KB)

Relatório Ouvidoria 2020 (.pdf 250Kb)

A informação indica atendimento parcial ao dispositivo normativo: há necessidade de melhor evidenciação do encaminhamento à autoridade máxima e um melhor detalhamento das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, com ênfase na identificação de processos modificados para se evitar a repetição de problemas apontados pelos manifestantes, portanto considera-se o item pendente.

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

Foi realizada seguindo as orientações recebidas durante o processo de avaliação da CGU em 2022. novo site: Ouvidoria.UFSCar

A inspeção da página da Ouvidoria indica a manutenção de conteúdo atualizado para os itens apontados, portanto considera-se o item atendido.

Quanto às recomendações, foi informado:

I. propor à alta administração a revisão do Regimento Internos da Ouvidoria de modo a atualizar e observar o cumprimento a Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos;

Regimento em processo de aprovação no CoAd em 2024.

O item ainda está em implementação, portanto considera-se o item pendente e a recomendação é mantida, com referenciação à Portaria vigente.

II. aprimorar o controle interno das atividades de ouvidoria, com especial atenção para: (1) formalização de procedimento de análise prévia de manifestações; (2) capacitação dos servidores para adequada definição de tipologia das manifestações e elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação; (3) definição de fluxos internos de tratamento de manifestações na ouvidoria com caracterização de etapas, competências, papel de cada ator no processo, requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento das manifestações e no trâmite de mensagens entre as unidades; (4) criar controles gerenciais de monitoramento;

II. Acatada a orientação recebida, conforme normativa prevista.

Previsto em nosso MMouP UFSCar, providências relacionadas aos itens citados:

<https://www.ouvidoria.ufscar.br/pt-br/assets/arquivos/governanca/plano-mmoup-ufscar.pdf>

(1) Iniciar processo de estudo sobre informações acerca de outras manifestações, elaborar projeto na construção da base de dados que tenham correlação com a manifestação recebida, mapear e incorporar no tratamento da manifestação

(2) Elaborar o plano de capacitação anual para a equipe da Ouvidoria, que contenha as competências desejáveis; mapear periodicamente as competências existentes e identificar lacunas que precisam ser atendidas por meio de capacitação; Participar de programas de capacitação patrocinados pela Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União, visando dar qualidade à atuação da Ouvidoria da UFSCar como interlocutora entre a Instituição e a sociedade

(3) Elaborar manual de procedimentos que possibilitem a rastreabilidade das medidas adotadas, manter rotinas formalmente instituídas de acompanhamento, informar acerca da conclusão e resultado ao manifestante

(4) Encaminhar processos de manifestações da Ouvidoria, produzir relatório de gestão de que tratam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 2017, e instituir rotinas de comunicação aos gestores dos serviços, periodicamente ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados

Apesar da apresentação do Plano de Ação MMouP, não houve demonstração da execução do Plano, portanto considera-se o item pendente e a recomendação é mantida.

III. não atribuição do efeito revocatório de eventual pedido de desistência de denúncia e não efetivação de diligências no âmbito destas que são próprias das unidades apuratórias, encaminhando-as à autoridade competente nos termos do art. 143 da Lei nº 8.112/1990, quando constatados os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública federal a chegar a tais elementos, nos termos do art. 22 do Decreto nº 9.482/2018;

Regimento em processo de aprovação no CoAd em 2024.

O item ainda está em implementação, portanto considera-se o item pendente e a recomendação é mantida.

IV. 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, estabelecendo um sistema/planilha de controle fidedigno quando da utilização do SEI em concomitância com o Fala.BR;

Plano de ação MMouP UFSCar

Promover a formação de um grupo de estudo que verifique os riscos e oportunidades para criação de um sistema específico para gestão de processo de informação;

Solicitar auxílio, junto a Secretaria Geral de Informática (SIn), para elaboração da identificação e mapeamento quanto aos 'outros sistemas', para compartilhamento de informações; implantação de colaboradores dentro do sistema Fala BR

Apesar da apresentação do Plano de Ação MMouP, não houve demonstração da execução do Plano, portanto considera-se o item pendente e a recomendação é mantida, com referência à Portaria vigente.

V. atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes;

A atualização do site da Ouvidoria foi realizada seguindo as orientações recebidas durante o processo de avaliação da CGU em 2022. novo site: Ouvidoria.UFSCar

Conforme análise do comentário ao Item 6.2.11 acima, considera-se o item atendido e a recomendação implementada.

VI. elaborar os relatórios de gestão como determina a legislação.

Os relatórios da ouvidoria da UFSCar são elaborados tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Conforme análise do comentário ao Item 6.2.10 acima, considera-se o item parcialmente atendido e a recomendação é mantida.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.