

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
Universidade Federal do Norte do Tocantins

Palmas/TO, 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**

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

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

ISA MARY DE CARVALHO LIMA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Tocantins**

## **SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)  
Eder Lucinda Pereira (NAOP/TO)

## **COORDENAÇÃO**

Marta Maria Vilela de Carvalho Gomes (NAOP/TO)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Marta Maria Vilela de Carvalho Gomes (NAOP/TO)  
Jessica Viana Ferreira (NAOP/TO)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins.

**Município:** Palmas – TO.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

**Data de execução:** abril de 2024 a agosto de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Universidade Federal do Norte do Tocantins merece destaque, tendo em vista sua recente criação, os esforços empreendidos no sentido de atender as manifestações recebidas durante o período de estruturação da entidade, no qual a unidade avaliada encontrava-se sem ouvidor(a).

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: ausência de sala privativa para a Ouvidoria realizar atendimento presencial; uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas de ouvidoria às áreas internas, com fragilidade, no que concerne à proteção do denunciante; necessidade de atualização das informações disponibilizadas em transparência ativa e inexistência de ações relacionadas à avaliação da qualidade dos serviços.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

Dentre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: obter espaço físico próprio para a ouvidoria, utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, cumprir os prazos de resposta e promover a adequada reclassificação da tipologia e do assunto das manifestações e priorizar a elaboração de um normativo interno.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1. Achados .....	10
1.1. Tratamento de manifestações de forma parcialmente adequada .....	10
1.2. Ausência de sala exclusiva para a unidade de Ouvidoria.....	12
1.3. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR....	12
1.4. Inexistência de normativos específicos de regulamentação da atuação da Ouvidoria e ausência de formalização de fluxos de trabalho.....	14
1.5. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria .....	15
1.6. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários.....	16
1.7. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa .....	17
1.8. Implementação da verificação dos principais assuntos afetos às manifestações e elaboração de lista de principais temas.....	18
1.9. Ausência de procedimentos relacionados à solução pacífica de conflitos .....	19
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>23</b>
Apêndice A.....	24
Apêndice B.....	34
Apêndice C.....	48
Apêndice D.....	50

## 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 socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

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

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

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

## **OBJETIVO E ESCOPO**

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

## **MÉTODO DE AVALIAÇÃO**

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

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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 - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 24 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

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

A Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT) compõe a Diretoria de Transparência e Integridade (DIRTRANSP), que é órgão de assessoria vinculado à Reitoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins. A ouvidoria ainda não possui normativo interno que regulamente sua atividade.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da UFNT, do Questionário de Avaliação e do Relatório de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins estão dispostos no Apêndice A.

---

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

<sup>3</sup> <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins.

### 1. Achados

#### 1.1. Tratamento de manifestações de forma parcialmente adequada

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 24 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 7 reclamações, 6 solicitações de providências, 5 comunicações de irregularidade, 4 denúncias e 2 sugestões.<sup>4</sup> Outras duas manifestações recebidas foram arquivadas pela ouvidoria<sup>5</sup>.

Desta forma, o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado pela totalidade da amostra de 24 manifestações que receberam tratamento em 2023.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; iv) adequação do registro da resolatividade; e v) adequação da classificação do assunto da manifestação.

O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra (24 manifestações).

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

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que todas as manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituída pelo artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Além disso, foi constatado que 100% das manifestações analisadas apresentaram os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 75% das manifestações analisadas não foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º), substituída

---

<sup>4</sup> Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 11/04/2024.

<sup>5</sup> As manifestações foram arquivadas devido à ausência de complementação do manifestante.

pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 51 dias.

Conforme informado pela UA, no ano de 2023, a Ouvidoria ficou sem ouvidor geral a partir do mês de março, e as manifestações passaram a ser atendidas unicamente pelo então titular da Diretoria de Transparência e Integridade e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, o que impactou no atendimento das demandas.

Somente a partir de novembro de 2023, a atual ouvidora passou a atuar na unidade com o objetivo de adequar a entidade aos prazos legais. A Portaria de nomeação para o cargo foi publicada posteriormente, em janeiro de 2024.

Em relação ao ano de 2024, constata-se no Painel *Resolveu?* que o tempo médio de atendimento das manifestações passou para cerca de 17 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 78,95% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação. Logo, 4 manifestações da amostra tiveram a tipologia classificada inadequadamente, sendo estas do tipo "solicitação".

Dentre as quatro solicitações, em três foram identificadas situações em que a manifestação versava, na realidade, sobre "pedido de acesso à informação", mais precisamente solicitando respostas a pesquisas acadêmicas (não sendo, pois, uma manifestação de ouvidoria). Ainda que a Ouvidoria tenha prestado a informação solicitada, é necessário orientar o usuário, por meio de resposta formal registrada na Plataforma Fala.BR, sobre o canal adequado e os procedimentos a serem adotados pelo cidadão, além de reclassificar a manifestação de "solicitação" para "acesso à informação".

Em relação ao registro de resolutividade, apenas uma manifestação foi avaliada com registro de resolutividade em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29).

No que tange a classificação do assunto das manifestações, 20,8% das classificações foram consideradas inadequadas pela equipe de avaliação. Esse campo é originalmente preenchido pelo usuário no momento do registro da manifestação, porém cabe às unidades de ouvidoria readequarem o seu preenchimento quando necessário, conforme art. 10, VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Ressalta-se que a correta classificação do assunto traz sustentação para um relatório gerencial consistente, por meio da apresentação de dados fidedignos que podem subsidiar a definição e implementação de melhorias na prestação dos serviços oferecidos pela Unidade Avaliada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada apresenta oportunidades de melhoria, especialmente em relação ao cumprimento do prazo de resposta e à classificação da tipologia e do assunto das manifestações.

### **1.2. Ausência de sala exclusiva para a unidade de Ouvidoria**

Quanto às instalações físicas, atualmente a unidade de Ouvidoria está instalada no prédio da Reitoria, 1º piso, o qual possui um elevador que garante a acessibilidade necessária para todos os usuários que necessitarem de atendimento presencial. No entanto, até o momento a Ouvidoria não possui sala exclusiva para a Ouvidora, ela divide a sala com mais dois servidores lotados na Diretoria de Transparência e Integridade, a saber, a Diretora da Unidade e o servidor lotado na Corregedoria.

Cabe destacar que a UFNT é uma Universidade nova, que surgiu do desmembramento dos campi de Araguaína e Tocantinópolis da Universidade Federal do Tocantins (UFT), e a partir de então, a Reitoria da UFNT foi implantada no campus de Araguaína, sendo que este já possuía todas as suas instalações ocupadas por salas de aula, laboratórios e pelos setores administrativos. Neste cenário, surgiu também um grande gargalo para a gestão superior, em alocar os novos setores e servidores dentro da mesma estrutura, considerando o ingresso de 70 novos técnicos administrativos. Assim, a UFNT ainda não possui sala exclusiva para a unidade de Ouvidoria.

Nesse sentido, salienta-se a necessidade de a ouvidoria possuir um espaço adequado para os atendimentos presenciais aos usuários, conforme preceitua o art. 9º da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 14, que deve garantir acessibilidade às pessoas com deficiência, e, além disso, oferecer privacidade e sigilo, no sentido de proteger a identidade dos manifestantes, especialmente àqueles que realizam denúncia.

### **1.3. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR**

Por meio de questionamento no Questionário de Avaliação, a UA foi instada a manifestar-se sobre a existência de fluxos normatizados, no âmbito do órgão, para recebimento e tratamento de manifestações por tipo (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio), os quais deveriam incluir informações sobre os papéis e responsabilidades de cada ator, os sistemas utilizados e o meio utilizado para a tramitação.

Em resposta, foi informado que o Fala.BR é utilizado para recebimento das manifestações e para envio de resposta ao manifestante. Em relação ao tratamento, no ano de 2023, as manifestações eram enviadas para as áreas técnicas e unidades de apuração através do *e-mail* da ouvidoria. A partir de novembro do mesmo ano, as manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade/reclamação, passaram a ser encaminhadas para as áreas técnicas e de apuração através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, essas manifestações são enviadas para tratamento através de processo sigiloso, com tarjamento das informações que possam, diretamente, ou indiretamente, identificar o manifestante.

A esse respeito, convém esclarecer que as permissões de acesso via SEI ocorrem de modo padrão (se não houver credenciamento específico a determinado servidor) entre os membros de uma mesma Unidade administrativa da entidade, da forma que

todos os agentes cadastrados na Unidade podem acessar os processos, mesmo quando eles são marcados como restritos ou em nível de sigilo.

Ademais, consideradas apenas as funcionalidades do sistema, a Unidade não consegue exercer o controle sobre o acesso dos usuários ao conteúdo das manifestações, como decorrência, em caso de vazamentos de informações não haveria possibilidade de responsabilização do agente.

Assim, por meio do sistema SEI, só é possível a identificação do agente quando esse realiza alguma interação e/ ou operação no sistema. No caso de simples visualização do conteúdo, não há possibilidade de rastreamento – com registro do agente e do horário de acesso.

Outra desvantagem no tocante às denúncias, é que quando o processo ou documento é marcado como sigiloso com credencial de acesso concedida a determinados servidores, no sistema, a recuperação da informação torna-se prejudicada, visto que o trâmite se vincula a agentes públicos específicos. Da mesma forma, processos ou documentos marcados em nível de sigilo não podem ser recuperáveis pela ferramenta de pesquisa, tampouco são registrados nas estatísticas do sistema, impactando, inclusive, no quantitativo de encaminhamentos decorrentes das respostas conclusivas publicadas.

Essas dificuldades na recuperação das informações impactam tanto no levantamento de dados gerenciais como na resolutividade das demandas, uma vez que dificultam o monitoramento, pela ouvidoria, das manifestações para as quais, apesar de já ter emitido resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas no âmbito da entidade.

Acresça-se que, em relação a este monitoramento, a UA informou que os processos criados no SEI ficam abertos enquanto ainda existirem providências a serem adotadas pelas unidades responsáveis, ao passo que as atualizações lançadas no processo são acompanhadas pela ouvidoria e registradas em planilhas de controle.

No entanto, entende-se que a replicação de dados de manifestações em planilhas de controle está em desacordo com os princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, que trata da necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer. Além disso, a replicação de informações em diferentes ferramentas também contraria os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ainda, vale ressaltar que, quando do encaminhamento das denúncias via SEI, a Unidade deverá realizar procedimentos de pseudonimização no texto e/ ou anexos (quando cabível) a fim de evitar a exposição de informações que possam permitir a identificação do denunciante (Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 1º, Inciso I, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 42).

Não obstante, a Unidade poderá aderir à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, disponível gratuitamente na Plataforma (mais informações sobre o módulo estão disponíveis no [item 5.3.5 do Manual WIKI Fala.BR](#), disponível na “Ajuda” do sistema), que, além de proporcionar maior agilidade e

segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da UFNT, disponibilizam técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ ou estratificação, e mais recentemente, ferramenta para [tarjamento automático](#)) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

De forma mais específica, o módulo permite ainda o rastreamento dos acessos às denúncias (identificação do agente, data e hora do acesso); a obtenção de relatórios gerenciais sobre as demandas concluídas e/ ou em andamento; o gerenciamento das equipes de tratamento e o controle de prazos das demandas.

Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021, estabelece aos órgãos do SisOuv, que não aderiram à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR, a necessidade de informar, anualmente, à OGU, as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. Agora estabelecido no art. 12 §2º e art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Dessa forma, a Unidade teria que apresentar justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem, bem como medidas de mitigação de riscos (Rastreabilidade, com definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação; Segurança, pela comprovação da utilização de ferramentas de pseudonimização de dados pessoais; e Resolutividade, pela existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da UA).

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação de manifestações, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação para as áreas internas ou de apuração.

#### **1.4. Inexistência de normativos específicos de regulamentação da atuação da Ouvidoria e ausência de formalização de fluxos de trabalho**

A Ouvidoria da UFNT, em resposta ao Questionário de Avaliação, informou que está em processo de elaboração de seu regimento interno e fluxos de atendimento das manifestações. Como justificativa, a UA relatou sua recente criação e informou que utilizava os normativos e regimentos da Universidade Federal do Tocantins (UFT) até a data de 18 de abril de 2024, pois estava sob sua tutoria.

Salienta-se que a elaboração de um normativo organizacional próprio, mais completo, oportuniza o realinhamento das competências da unidade, e a definição de papéis e de atribuições dos atores estruturais, de modo a abarcar as particularidades regulamentares de cada tipologia de manifestação, padronizando-as, tanto quanto possível, com vistas a mitigar riscos de ausência de providências, propiciar ferramentas coerentes, adequadas e suficientes, além de viabilizar uma razoável segurança institucional na gestão de informações sensíveis.

Ademais, a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 42, e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 21 e art. 71, determinam que as unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o tratamento de manifestações. Porém, não existe um normativo institucionalizado estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFNT, tampouco especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.

Todavia, em resposta ao questionário aplicado, foi informada a prática rotineira no tratamento de suas manifestações até a sua resolutividade, conforme disposto no tópico A.8 do Apêndice A deste Relatório.

Acresça-se que, a implementação do fluxo interno de tratamento, referente a este achado, guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações, contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (artigos 4º e 5º).

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

Ante o exposto, considera-se prioritária a elaboração dos normativos por parte da Unidade Avaliada.

Convém destacar que o Plano de Trabalho para 2024, estabelecido no ["Relatório Anual da Ouvidoria - 2023"](#), disponibilizado na página da ouvidoria na internet, prevê a entrega do "Mapeamento dos processos e desenho do fluxo de atendimento das demandas da Ouvidoria" e a "Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria", para o 3º e 4º trimestre de 2024, respectivamente.

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

A promoção da transparência ativa, com a divulgação de informações sobre a Ouvidoria em seus sítios eletrônicos, é essencial para que o cidadão possa conhecer onde e como encaminhar suas demandas. Nesse sentido, o art. 71 da Portaria CGU nº

581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estipula que as unidades do SisOuv necessitam promover conteúdo adequado sobre o seu funcionamento, tais como banner da plataforma Fala.BR, normativos e informações da Ouvidoria. O Decreto nº 9.492/2018 também estipula, em seu art. 16, §1º, que o acesso ao Fala.BR precisa estar em local de destaque nesses sites.

Embora a Universidade Federal do Norte do Tocantins apresente uma seção dedicada à Ouvidoria, conforme relatado no Apêndice A deste relatório, com informações dispostas no submenu de “Participação Social” na seção de “Acesso à informação” na página da UA na *internet*, não existe um *link* direto para a página da Ouvidoria, diretamente da página principal da UFNT, dificultando, sobremaneira, o acesso do usuário ao serviço de ouvidoria.

O leiaute, apesar de básico, não facilita o entendimento e utilização por parte dos cidadãos/usuários, pois contém apenas informações em texto, modelados em tópicos que trazem informações gerais sobre a ouvidoria.

Em geral, foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com o rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pela página da Ouvidoria:

- a) Inclusão de um tópico sobre o cargo de ouvidor: nome, portaria de nomeação e currículo profissional, data de ingresso e de fim de mandato da titular, conforme art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- b) Inserção da Carta de Serviços (conforme informado nas respostas ao Questionário de Avaliação, a primeira versão da Carta de Serviços da UFNT está em fase de elaboração);
- c) Inclusão das normas e fluxos vigentes para o tratamento das manifestações de ouvidoria;
- d) Inclusão de *link* para acesso ao Painel *Resolveu?*.

#### **1.6. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários**

A UA informou não realizar a avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pela entidade a fim de promover sua melhoria contínua, o que vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Recentemente, a Controladoria-Geral da União lançou a [Cartilha de Avaliação de Serviços Públicos para Ouvidorias](#), na qual são compartilhadas algumas opções de metodologias de avaliação de serviços para ouvidorias, baseadas na disposição do art. 67 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que trata das formas de participação das unidades setoriais do SisOuv na avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo(a) órgão/entidade. Ressalta-se que as avaliações devem ser feitas de acordo com o que melhor se encaixa no objetivo da ouvidoria e de acordo com seus recursos disponíveis.

### **1.7. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa**

A UA informou no Questionário de Avaliação (QA) que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente aos usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 recomendam a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar

informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da Ouvidoria da UFNT. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências e os assuntos tratados na Ouvidoria dessa Universidade.

### **1.8. Implementação da verificação dos principais assuntos afetos às manifestações e elaboração de lista de principais temas**

O art. 15 da Lei de Defesa do Usuário (Lei nº 13.460/2017) determina que se verifiquem, quando da confecção do relatório de gestão, os motivos das manifestações (inciso II) e a análise dos pontos recorrentes (inciso II). Isto objetiva orientar a ouvidoria a identificar os principais pontos relevantes dos motivos pelos quais os usuários/cidadãos têm buscado o canal para se manifestar.

Uma vez identificados estes pontos relevantes, podem ser propostas melhorias na gestão dos serviços públicos ofertados, conforme descritos no art. 13 da Lei nº 13.460/2017:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

Ademais, o conteúdo e a periodicidade do Relatório de Gestão estão descritos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Em relação ao Relatório de Gestão da UA, referente ao ano de 2023, verificou-se que este contém informações sobre a sua força de trabalho, seus canais de comunicação com a sociedade, informações sobre as tipologias das manifestações recebidas, tempo

de resposta às demandas, motivos das manifestações do tipo denúncia e reclamação, e providências adotadas, dentre outras.

Ainda assim, mesmo que o relatório tenha cumprido com a maioria das exigências, a fim de que este apresente dados gerenciais completos e fidedignos, recomenda-se que as informações, principalmente em relação ao motivo das manifestações, sejam apresentadas considerando a totalidade das demandas recebidas pela ouvidoria, independentemente de sua tipologia.

Aliado a isso, pode também fazer uma lista de respostas a perguntas frequentes relacionadas aos assuntos da ouvidoria em sua página eletrônica, como determina o § 1º do art. 8º da Lei de Acesso à Informação - LAI:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

(...)

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

### **1.9. Ausência de procedimentos relacionados à solução pacífica de conflitos**

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que não possui procedimento regulamentado, no âmbito da entidade, que trate das medidas de mediação e conciliação entre os usuários e a UFNT; lembrando que o art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021 assim estabelece:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

Desta forma, a inexistência de práticas formalizadas relacionadas à solução pacífica de conflitos, entre elas a mediação e a conciliação, está em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Apesar disso, quanto à disposição do parágrafo 1º do art. 47, que estabelece que as ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos devem ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, a UA informou que a atual Ouvidora realizou capacitação sobre o tema, como parte da trilha de aprendizagem para obtenção de [Certificação em Ouvidoria](#), que é concedida pela Ouvidoria-Geral da União, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

Acerca do tema, sugere-se a consulta à página de [Solução pacífica de conflitos, disponível em Ouvidorias.gov](#).

## 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 Universidade Federal do Norte do Tocantins, em ordem de prioridade:

- I. Realizar tratativas junto à administração da UFNT com a finalidade de obter espaço físico próprio e adequado para o cumprimento de suas competências, em instalações separadas (não compartilhada) dos demais setores;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão, na análise das manifestações, bem como, permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações em outros sistemas;
- III. Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e promover a alteração da classificação dos assuntos das manifestações quando necessário, a fim de corrigir as inconsistências identificadas na análise da amostra;
- IV. Priorizar a elaboração de um normativo interno que regulamente a atuação da Ouvidoria da UFNT e implementar fluxos internos de tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar no sítio eletrônico após publicação;
- V. Priorizar a elaboração e publicação da Carta de Serviços da UFNT, conforme dispõe o art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e utilizar os padrões de qualidade estabelecidos nesse documento para avaliar os serviços prestados;
- VI. Promover a transparência ativa da Ouvidoria, dando destaque à seção da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFNT, conforme art. 16, §1º, do Decreto

nº 9.492/2018, bem como a atualização das suas informações, conforme art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- VII. Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- VIII. Realizar ações de ouvidoria ativa nas diversas instalações da UFNT e desenvolver articulações com instâncias de controle social, a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências e os assuntos tratados na Ouvidoria;
- IX. Aprimorar as informações apresentadas no Relatório Anual de Gestão, considerando às exigências previstas no art. 60 §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e
- X. Regulamentar os procedimentos de resolução pacífica de conflitos no âmbito da UFNT, a fim de atender as disposições dos artigos 52 a 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, do exame da amostra de manifestações cadastradas e concluídas pela UA no ano de 2023, e dos achados apresentados, conclui-se que a UA vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não estão sendo desenvolvidas em sua integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pela instituição, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão. Porém, é necessário que a atuação da UA seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob o risco de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração da Universidade apoiar a Ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro da Universidade colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre a UFNT e a sociedade.

Nesse sentido, 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 pela UFNT.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da elaboração de seus regimentos e fluxos internos; melhoria da resolutividade e tempestividade das respostas ao cidadão; ampliação das ações de transparência ativa e prestação de contas para a Administração Pública e para a

sociedade, elementos fundamentais de accountability; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro da UFNT; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; e garantia da proteção ao denunciante e dados pessoais. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia Federal
Posição no Organograma	A Ouvidoria compõe a Diretoria de Transparência e Integridade (DIRTRANSP), órgão vinculado à Reitoria.
E-mail	ouvidoria@ufnt.edu.br
Página na Internet	<a href="https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/">https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/</a>
Endereço	Reitoria da UFNT Avenida Paraguai, s/n°, esquina com a Rua Uxiramas Setor Cimba CEP: 77824-838 Araguaína, Tocantins - Brasil
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a> Atendimento por e-mail: ouvidoria@ufnt.edu.br Atendimento Presencial: Reitoria da UFNT
Horário de funcionamento	Segunda-feira a sexta-feira: 08h às 12h e 13h às 17h
Ouvidora	Débora Lorena da Luz Souza

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

As competências da Ouvidoria estão estabelecidas no Ato Administrativo nº 012, de 26 de dezembro de 2023, que trata da Estrutura Organizacional Provisória da UFNT. Nos termos do ato administrativo, a Ouvidoria (OUV) é o “Órgão de assessoria responsável por receber e, encaminhar para esclarecimento questões, dúvidas ou reclamações da comunidade aos setores da Universidade e, solicitar resposta das áreas competentes”.

#### A.3 Normativos Internos

Conforme informado pela UA, a UFNT estava sob tutoria da Universidade Federal do Tocantins (UFT) até a data de 18 de abril de 2024, aplicando-se até então seus normativos e regimentos; e que, portanto, a Ouvidoria está em processo de elaboração de seu Regimento Interno e fluxos de atendimento para as demandas, a fim de regulamentar sua atuação no âmbito da entidade.

#### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

Segundo informações apresentadas pela UA no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria conta com apenas uma servidora efetiva em seu quadro, ocupando o cargo de Ouvidora. Esta servidora atua também como respondente do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e possui outras atribuições, tal como emissão de diplomas da Pró-reitoria de Graduação da UFNT.

A servidora possui especialização e seu tempo de atuação na ouvidoria é menor que um ano. Foi informado que esta realizou as seguintes capacitações ofertadas pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP): Acesso à Informação (20h), Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (20h), Controle Social (20h), Gestão em Ouvidoria (20h), Introdução à Gestão de Projetos (20h), Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (20h), Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20 h), Serviços públicos e defesa do usuário (20h), Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais (10h), Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (15h), Assédio Moral: O que saber e fazer (2h), e Fundamentos da Integridade Pública - Prevenindo a Corrupção (25h).

No que tange à estrutura física, a UA informou que não possui uma sala exclusiva para a Ouvidoria, realizando atendimentos presenciais em uma sala comum que é dividida com mais dois servidores que atuam em outras áreas da Diretoria de Transparência e Integridade.

A sala fica instalada no prédio da Reitoria, no 1º piso, o qual possui um elevador que garante a acessibilidade aos usuários que necessitarem de atendimento presencial.

Além disso, a Ouvidoria relatou que os equipamentos disponibilizados são adequados para o bom desempenho das atividades (um computador, uma mesa e uma cadeira).

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do 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.

A indicação do titular atual da Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 111/2023/CGOUV/OGU, em 01/11/2023, e sua aprovação ocorreu conforme Portaria UFNT nº 7, de 9 janeiro de 2024, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Desde 10 de janeiro de 2024, as atribuições de Ouvidora da Ouvidoria da Diretoria de Transparência e Integridade (DIRTRANSP), no âmbito da UFNT, estão sob a responsabilidade da servidora Débora Lorena da Luz Sousa, conforme Portaria UFNT nº 7, de 9 de janeiro de 2024, publicada no Diário Oficial da União em 10/01/2024.

## A.6 Canais de Atendimento

- **Plataforma Fala.BR**, disponível no *link*: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- **E-mail**: ouvidoria@ufnt.edu.br;
- **Atendimento presencial** no endereço: Reitoria UFNT, Av. Paraguai, esquina com Uxiramas, s/ nº, CEP 77824-830. Para o atendimento presencial é necessário realizar agendamento prévio através do telefone 55 (63) 3416-5828 ou pelo *e-mail* ouvidoria@ufnt.edu.br.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados pelo *site* institucional da UFNT através do *link*: <https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/>.

A UA informou que as manifestações recebidas por *e-mail* ou em atendimento presencial são, em seguida, registradas na Plataforma Fala.BR, sendo informado ao manifestante o número de protocolo e código de acesso para acompanhamento, bem como os prazos previstos para o tratamento da manifestação.

Além disso, antes do registro no Fala.BR, a manifestação recebida em atendimento presencial é reduzida a termo pela Ouvidoria, sendo impressa e coletada a assinatura do manifestante.

Foi relatado também que de janeiro a junho de 2023, a Plataforma Fala.BR ainda não era utilizada pela UFNT, sendo as manifestações recebidas neste período apenas presencialmente ou por *e-mail*. A forma de encaminhamento para a correição também se dava por *e-mail*.

Cabe destacar ainda que, no ano de 2023, nem todas as manifestações recepcionadas por canais diversos eram registradas na Plataforma Fala.BR, sendo que o registro só passou a ocorrer a partir de novembro do mesmo ano.

Em relação à competência para recebimento e tratamento de manifestações de usuário, a UA informou que em âmbito da UFNT, a Ouvidoria é a única instância apta para realizar esta atividade. Ademais, como mencionado em tópico anterior, a Ouvidoria ainda não possui normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações, estando a elaboração deste dispositivo em fase de planejamento.

No que tange ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), este canal está vinculado à Ouvidoria e não possui força de trabalho própria, sendo o setor atendido pela titular da unidade de ouvidoria.

Quanto às obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, em consulta à página na *internet* da UA, foi verificado que as informações sobre a Ouvidoria se encontram dispostas no submenu de “Participação Social” na seção de “Acesso à informação”. No submenu estão disponibilizadas as seguintes informações: *link* de acesso direto à Plataforma Fala.BR; formas de acesso ao atendimento da ouvidoria; endereço e horários para atendimento presencial e relatório de gestão da ouvidoria, referente ao ano de 2023.

Desta forma, para atender completamente as obrigações previstas, resta necessário incluir o *link* de acesso ao "[Painel Resolveu?](#)", normas e fluxos vigentes para o tratamento das manifestações de ouvidoria; e o nome, currículo e a data de ingresso e de fim de mandato da titular da unidade de ouvidoria.

Imagem 01: Seção com informações da ouvidoria no site da UFNT

**Participação Social**

**ACESSO À INFORMAÇÃO**

- [Institucional](#)
- [Ações e Programas](#)
- [Participação Social](#)
- [Auditorias](#)
- [Convênios e Transferências](#)
- [Receitas e Despesas](#)
- [Licitações e Contratos](#)
- [Servidores](#)
- [Informações Classificadas](#)
- [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Dados abertos](#)
- [Sanções](#)
- [Administrativas](#)
- [Ferramentas e aspectos tecnológicos](#)

**Participação Social**

**Ouvidoria**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins, é um canal que possibilita a interlocução entre a UFNT e os/as cidadãos/as, usuários/as dos serviços públicos oferecidos por essa instituição, constituindo-se como um instrumento de Participação e Controle Social por meio da qual o/a cidadão/ã poderá valer-se para encaminhamento de denúncias, reclamações, comunicação de irregularidades, sugestões, solicitações e elogios.

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

As demandas direcionadas à Ouvidoria são, preferencialmente, feitas por meio da Plataforma Fala.BR disponível no link: [clique aqui](#)

Para mais informações acerca do funcionamento da plataforma Fala.BR, acesse o link: [clique aqui](#)

Saiba mais sobre a plataforma Fala.BR: [clique aqui](#)

Apesar da orientação geral de encaminhamento das demandas de Ouvidoria serem feitas por meio da plataforma Fala.BR, outras formas de atendimentos são disponibilizados pela UFNT aos cidadãos que não possuem meios de acessar a plataforma supramencionada.

OUTROS MEIOS

Endereço da sala:  
Universidade Federal do Norte do Tocantins  
Reitoria – Sala da Ouvidoria  
Avenida Paraguai, s/n°, esquina com a Rua Uxiramas  
Setor Cimba | 77824-838 | Araguaína/TO

Horário de Funcionamento:  
Segunda- Feira a sexta-Feira das 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00

Responsável pelo SIC:  
Débora Lorena da Luz Sousa  
ouvidoria@ufnt.edu.br  
Telefone: (63) 3416 – 5828

RELATÓRIOS  
[Relatório anual da Ouvidoria UFNT 2023](#)

Fonte: Disponível em: <<https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/participacao-social/>>.

## A.7 Sistemas Informatizados

A UA informou que utiliza a Plataforma Fala.BR apenas para o recebimento e envio de resposta às manifestações, sendo o tratamento realizado por *e-mail* e pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Durante o ano de 2023, as manifestações eram enviadas para as áreas técnicas e unidades de apuração através do *e-mail* da ouvidoria; no entanto, a partir de novembro do referido ano, as manifestações do tipo denúncia, comunicação de irregularidade e reclamação, passaram a ser encaminhadas para as áreas técnicas e de apuração através do SEI.

De acordo com informações apresentadas no questionário de avaliação, como forma de mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, a Ouvidoria envia as manifestações para as áreas competentes através de processo sigiloso, sendo encaminhada versão tarjada das informações que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante.

Adicionalmente, a ouvidoria informou que, no envio de manifestações ao setor responsável pelo tratamento, reforça a obrigação dos setores em manter em sigilo as informações contidas em seu teor.

Ademais, a UA informou que o processo eletrônico criado dentro do SEI, fica aberto nas unidades responsáveis enquanto ainda existirem providências a serem adotadas pelas unidades, e estas inserem no processo a atualização sobre a manifestação. A ouvidoria realiza o acompanhamento através de planilhas.

#### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A ouvidoria relatou que adota os seguintes fluxos de atendimento, desde janeiro de 2024:

- Fluxo de atendimento para as manifestações do tipo “**Solicitação de providências**”, “**Sugestão**” e “**Elogio**”

Principais etapas para o processamento do Serviço:

##### **Etapa 1.** Recebimento:

**1.1.** Via Fala.BR: O sistema gera um número de protocolo e envia esta informação por *e-mail* à/ao demandante. No *e-mail* são informados também senha de acesso para acompanhamento da manifestação e prazo previsto de resposta.

**1.2.** Por atendimento presencial, ou por *e-mail*: a Ouvidoria realiza o registro da manifestação no sistema Fala.BR e a manifestação recebe os encaminhamentos previstos no item 1.1.

**Etapa 2.** Triagem, para identificar a correta classificação da manifestação, definir prioridades ou agrupar/individualizar.

**2.1.** Quando a manifestação não for de competência do Órgão, a ouvidoria encaminha a manifestação ao Órgão ou entidade responsável.

**Etapa 3.** Solicitação de complementação de informação, quando couber.

**Etapa 4.** No caso de **solicitação de providências ou sugestão**, a manifestação é enviada à unidade técnica responsável pelo assunto (através de *e-mail* institucional). À unidade técnica, é estipulado um prazo de 10 dias para resposta quanto à manifestação protocolada.

No caso de **elogio**, a manifestação é enviada ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber (através de *e-mail* institucional). Ao elogiado, é solicitado uma resposta de agradecimento ou cientificação no prazo de 10 dias, para devolutiva ao/à manifestante.

**Etapa 5. Monitoramento (solicitação de providências e sugestão):** A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda, complementando e/ou solicitando à unidade respondente informações adicionais, caso necessário.

**Finalização:** No caso de **solicitação de providências**, a Ouvidoria consolida e publica na plataforma Fala.BR a resposta fornecida pela área técnica, sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação.

No caso de **sugestão**, a Ouvidoria consolida e publica na plataforma Fala.BR a resposta fornecida pela área técnica, sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber.

No caso de **elogio**, a Ouvidoria responde à/ao manifestante na plataforma Fala.BR, informando sobre o encaminhamento do elogio ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber.

- Fluxo de atendimento para a manifestação do tipo **“Reclamação”**

Principais etapas para o processamento do Serviço:

**Etapa 1.** Recebimento:

**1.1.** Via Fala.BR: O sistema gera um número de protocolo e envia esta informação por *e-mail* à/ao demandante. No *e-mail* são informados também senha de acesso para acompanhamento da manifestação e prazo previsto de resposta.

**1.2.** Por atendimento presencial, ou por *e-mail*: a Ouvidoria realiza o registro da manifestação no sistema Fala.BR e a manifestação recebe os encaminhamentos previstos no item 1.1.

**Etapa 2.** Triagem, para identificar a correta classificação da manifestação, definir prioridades, agrupar/individualizar.

**2.1.** Quando a manifestação não for de competência do Órgão, a ouvidoria encaminha a manifestação ao Órgão ou entidade responsável.

**Etapa 3.** Solicitação de complementação de informação, quando couber.

**Etapa 4.** Envio da reclamação à unidade técnica responsável pelo assunto ou à chefia imediata do servidor (através de processo SEI sigiloso) se a reclamação for relacionada à conduta do servidor/professor. À unidade técnica/ chefia imediata é estipulado um prazo de 10 dias para resposta quanto à manifestação protocolada.

**Etapa 5.** Monitoramento - A Ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda, complementando e/ou solicitando à unidade respondente ou chefia imediata informações adicionais, caso necessário.

**Finalização:** A Ouvidoria consolida e publica na plataforma Fala.BR a resposta fornecida pela área técnica ou chefia imediata (quando couber), com informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso.

- Fluxo de atendimento para as manifestações do tipo **“Denúncia”** e **“Comunicação de Irregularidade”**

Principais etapas para o processamento do Serviço:

**Etapa 1.** Recebimento:

**1.1.** Via Fala.BR: O cidadão registra a manifestação através da plataforma Fala.BR.

**1.1.1.** O sistema gera um número de protocolo e envia esta informação por *e-mail* à/ao demandante. No *e-mail* são informados também senha de acesso para acompanhamento da manifestação e prazo previsto de resposta.

**1.2.** Por atendimento presencial ou por *e-mail*: a Ouvidoria realiza o registro da manifestação no sistema Fala.BR e a manifestação recebe os encaminhamentos previstos no item 1.1.1.

**Etapa 2.** A ouvidoria realiza a triagem, para identificar a correta classificação da manifestação, definir prioridades, agrupar/individualizar.

**2.1.** Quando a manifestação não for de competência do Órgão, encaminhar a manifestação ao Órgão ou entidade responsável, observando os procedimentos para proteção da identidade do denunciante.

**Etapa 3.** Verificar se a denúncia recebida possui elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

**Etapa 4.** No caso de **denúncias**, solicitar a complementação da informação, quando as informações contidas na manifestação não forem suficientes para a análise prévia.

**Etapa 5.** Tratamento:

**5.1.** Identificados os elementos mínimos e a competência do Órgão, a Ouvidoria encaminha a denúncia/comunicação de irregularidade para a área de apuração.

**5.2.** Se a denúncia/comunicação de irregularidade recebida for considerada inapta, a Ouvidoria arquivava a manifestação.

**Etapa 6.** Finalização: A Ouvidoria insere a resposta conclusiva no protocolo da manifestação, informando se a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, ou, se for o caso, justificando sobre o seu arquivamento.

## **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

A Carta de Serviços ao Usuário 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. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A UFNT está em processo de elaboração de sua primeira versão da Carta de Serviços ao Usuário (Processo SEI nº 23868.000039/2024-16). A Diretoria de Transparência e Integridade, na qual a Ouvidoria está vinculada, está conduzindo os trabalhos da comissão instituída pela Portaria GAB/UFNT nº 205 de 14 de março de 2024, e está responsável pela organização, acompanhamento e orientação dos setores

da Universidade neste processo. Até o presente momento todos os setores fizeram os levantamentos de seus serviços, fluxos, requisitos e meios de acessos e a Carta de serviço da UFNT está em fase de diagramação final com previsão de publicação em agosto de 2024.

#### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

Conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, a UA indicou que frequentemente apresenta ao gestor da UFNT, por meio de reuniões periódicas, as principais demandas recebidas em relação à prestação de serviços da entidade.

Em relação ao Relatório Anual de Ouvidoria, referente à competência de 2023, este se encontra disponibilizado na seção de “Participação Social”, em sua página na internet.

Em consulta ao Relatório, pode-se verificar que este apresenta contextualização das características e atividades da ouvidoria da UFNT, informações sobre sua força de trabalho, seus canais de comunicação com a sociedade, informações sobre as tipologias das manifestações recebidas, tempo de resposta às demandas, motivos das manifestações do tipo denúncia e reclamação, providências adotadas, dentre outras informações. Destaca-se que estas informações são importantes para subsidiar a tomada de decisões dos gestores que objetivem a melhoria dos serviços prestados.

Sobre outro aspecto, os incisos IV a VI do art. 6º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 destacam que uma das atividades de ouvidoria consiste em coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, a fim de avaliar os serviços prestados, permitindo o aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas. No entanto, a ouvidoria informou que ainda não realiza a avaliação dos serviços prestados pela UFNT.

#### **A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

Até o momento, não existe nenhum procedimento ou normativo para mediação e conciliação entre o usuário e o órgão. Contudo, a ouvidoria utiliza de ferramentas como a escuta empática, busca pacífica pelas resoluções de conflitos, dentre outras para promover a mediação entre os usuários e as áreas técnicas, sempre na perspectiva da melhoria contínua da Instituição. Também é promovida a mediação à medida que encaminha as manifestações aos setores na tentativa de auxiliar os envolvidos a alcançar uma solução que seja viável para todos.

#### **A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário**

O *Painel Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como UFNT – Universidade Federal do Norte do Tocantins e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

Para consultar os dados, ao acessar o painel, deve-se selecionar “esfera federal”, no campo “Nome do órgão/entidade” selecionar “UFNT”, e filtrar o campo “Período do registro” por “01/01/2023 a 31/12/2023”.

**a) Quantitativo Geral:**

**Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023**  
UFNT - Universidade Federal do Norte do Tocantins



Fonte: Dados obtidos do Painel *Resolveu?*, no dia 11/04/2024. Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

**b) Tipologia das manifestações:**

**Imagem 03: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023**



Fonte: Dados obtidos do Painel *Resolveu?*, no dia 11/04/2024. Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

**c) Resolutividade da demanda:**

Não houve resposta quanto à resolutividade da demanda.

**Imagem 04: Resolutividade da demanda – 01/01/2023 a 31/12/2023**

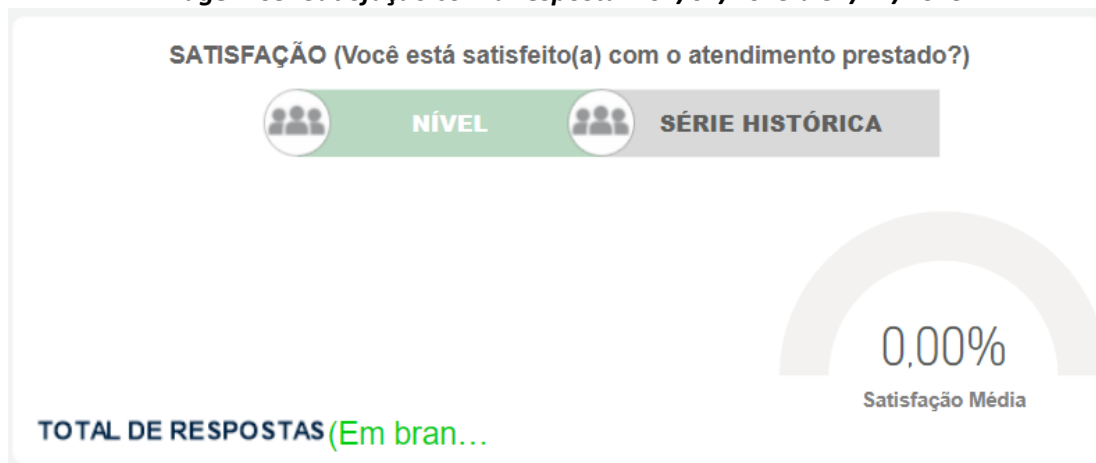


Fonte: Dados obtidos do Painel *Resolveu?*, no dia 11/04/2024. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

**d) Satisfação com a resposta:**

Não houve resposta em relação à satisfação.

**Imagem 05: Satisfação com a resposta – 01/01/2023 a 31/12/2023**



Fonte: Dados obtidos do Painel *Resolveu?*, no dia 11/04/2024. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

A análise da amostra teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Estas manifestações tiveram resposta conclusiva, isto é, receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 24 manifestações.<sup>6</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

**Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta**

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	5	60,60
Denúncia	4	49,25
Reclamação	7	49,00
Solicitação	6	62,17
Sugestão	2	8,00
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>51,33</b>

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das

<sup>6</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

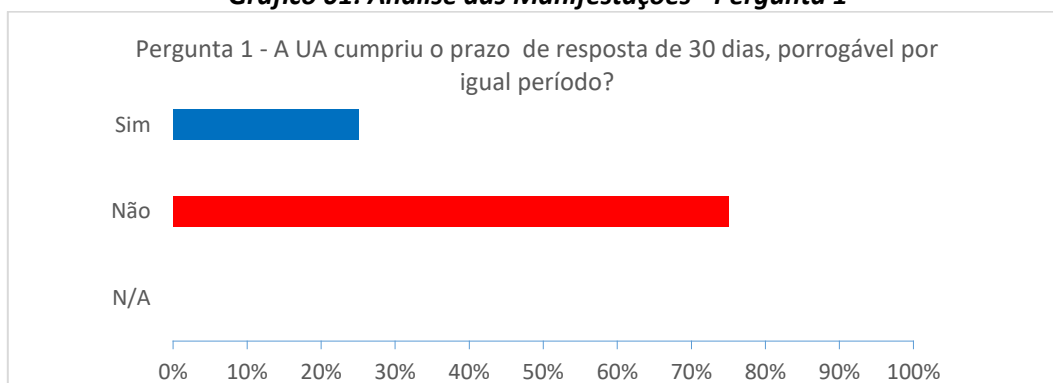
manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

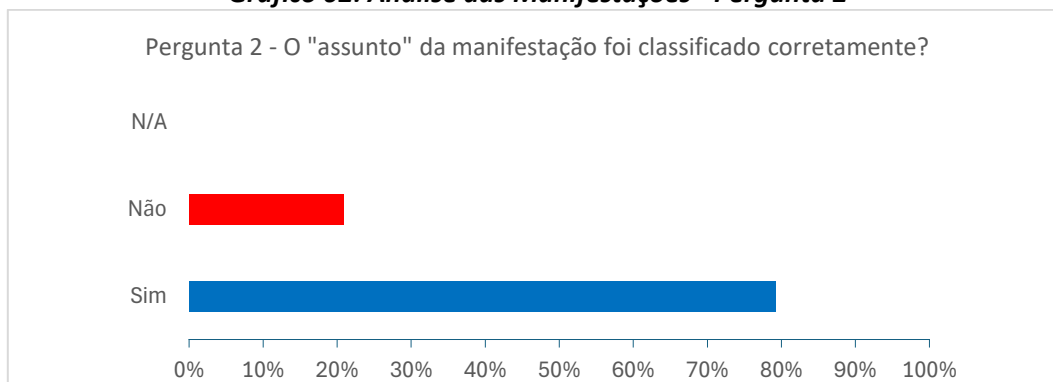
**Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu a apenas 25% das manifestações analisadas no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

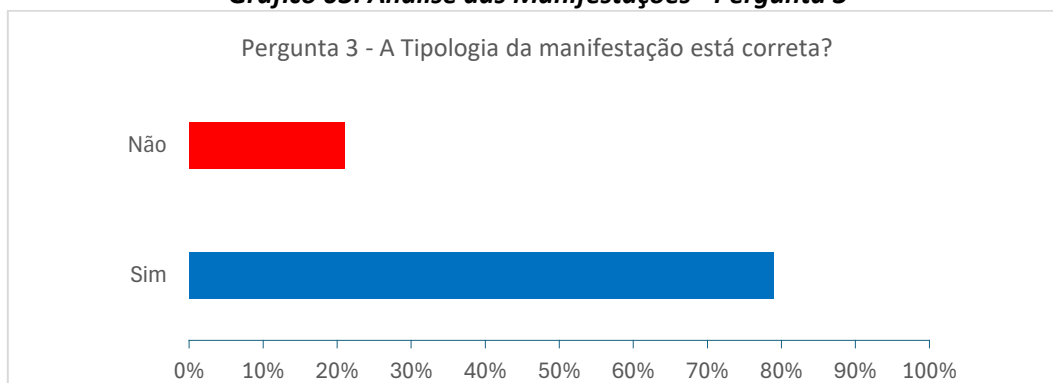
**Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2**



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do “assunto” da manifestação, revela-se que 20,8% das manifestações analisadas foram classificadas inadequadamente. Para esta análise, comparou-se o assunto classificado com o teor da manifestação e com o conjunto de possibilidades verificadas na amostra total.

**Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3**

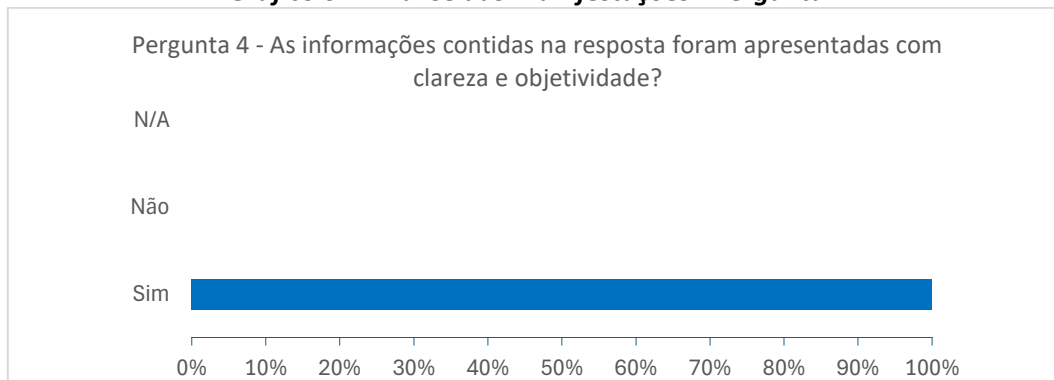


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 19 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 15 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente, sendo essas do tipo solicitação, das quais três manifestações apresentavam teor de pedido de acesso à informação e uma que continha elementos de denúncia. Desta forma, constata-se que 78,95% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo às demais 5 manifestações da amostra, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

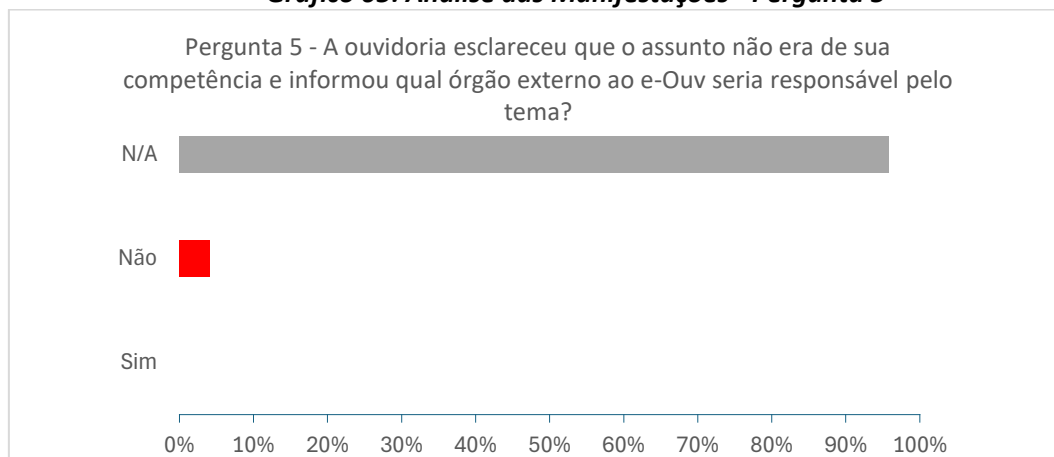
**Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

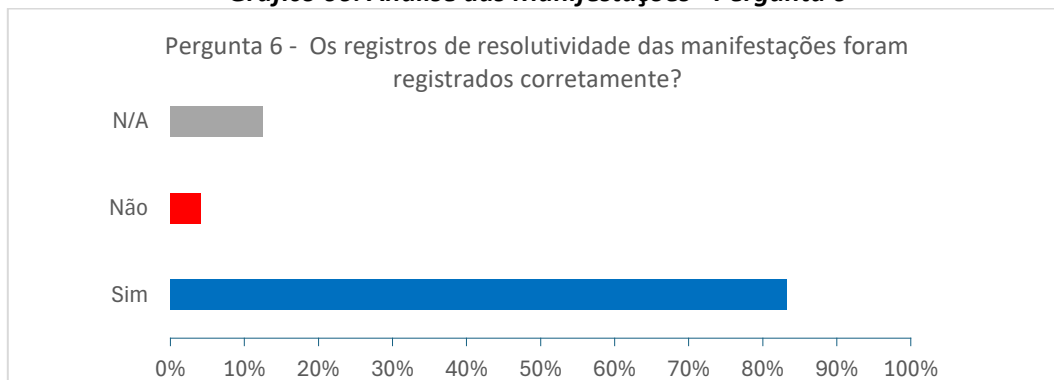
**Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que 23 das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria, portanto a pergunta não se aplica. No entanto, considerando a única manifestação restante, constatou-se que esta não era de sua competência. Caberia à ouvidoria, neste caso, informar ao usuário o órgão externo responsável pelo tema, procedimento este não adotado.

**Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



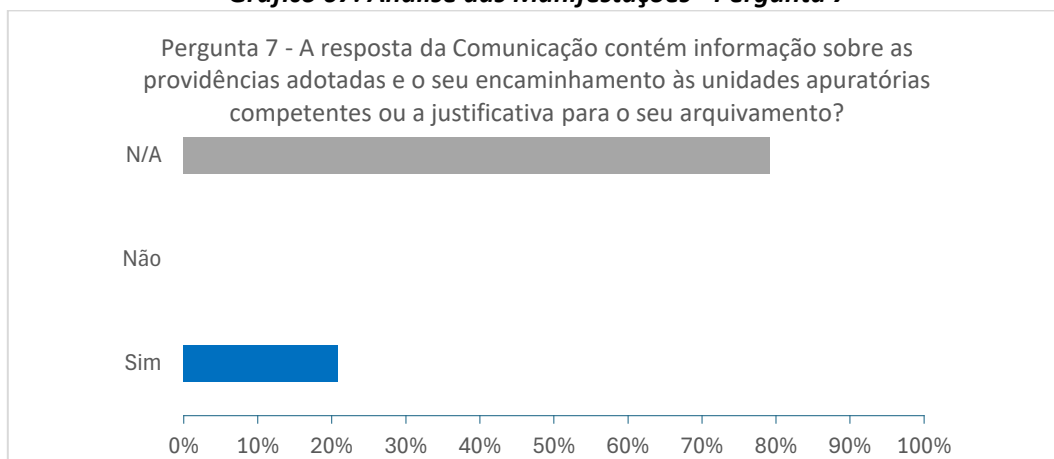
Fonte: elaboração própria.

Quanto ao registro de resolatividade da manifestação, identifica-se que 20 manifestações tiveram marcação adequada contra 1 manifestação com registro

inadequado, na qual a manifestação foi considerada “resolvida”, enquanto a resposta indicava que ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Para as 3 manifestações restantes a pergunta não se aplica, visto que em duas a demanda necessita de ação de órgão externo para a resolução do problema e que em uma a solicitação não era de sua competência, sendo outro órgão o responsável pelo tema.

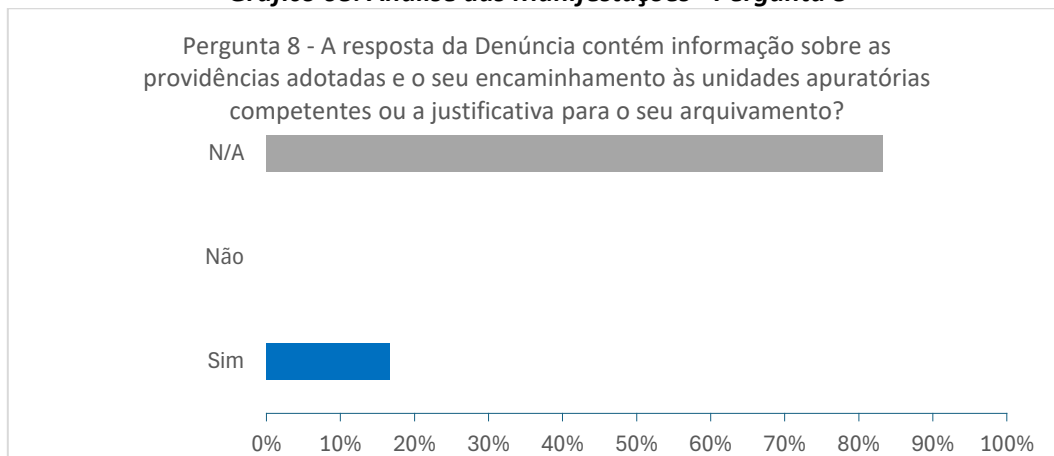
**Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 5 manifestações avaliadas na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 19 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

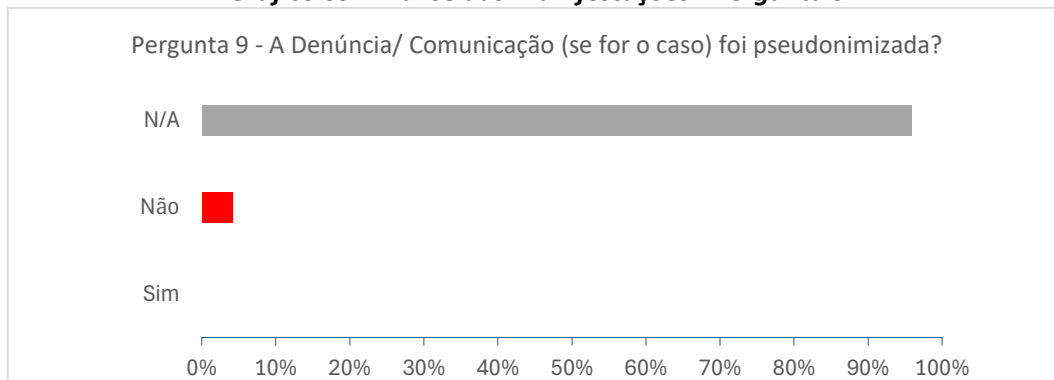
**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8**



Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 20 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

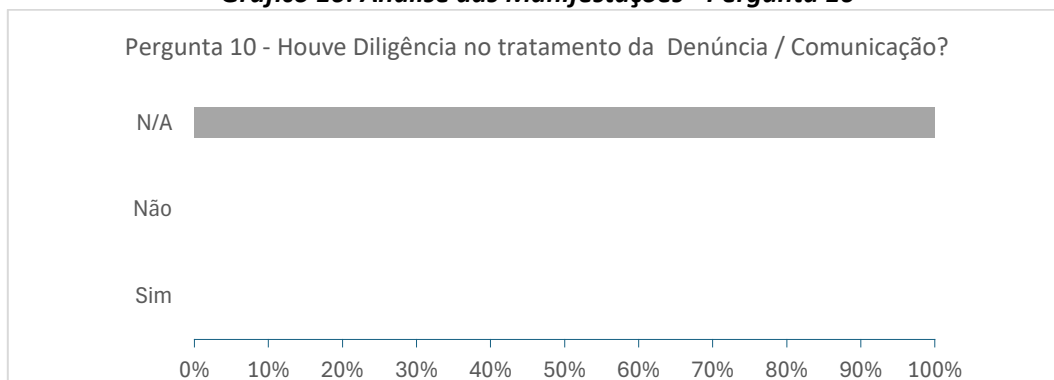
**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9**



Fonte: elaboração própria.

Das 9 manifestações analisadas (4 denúncias e 5 comunicações), verificou-se que uma manifestação do tipo denúncia não foi pseudonimizada. Em relação às 8 manifestações restantes, não foi possível verificar a ocorrência de pseudonimização das manifestações devido ao fato de a UA realizar a tramitação interna por outro meio, que não o Fala.BR.

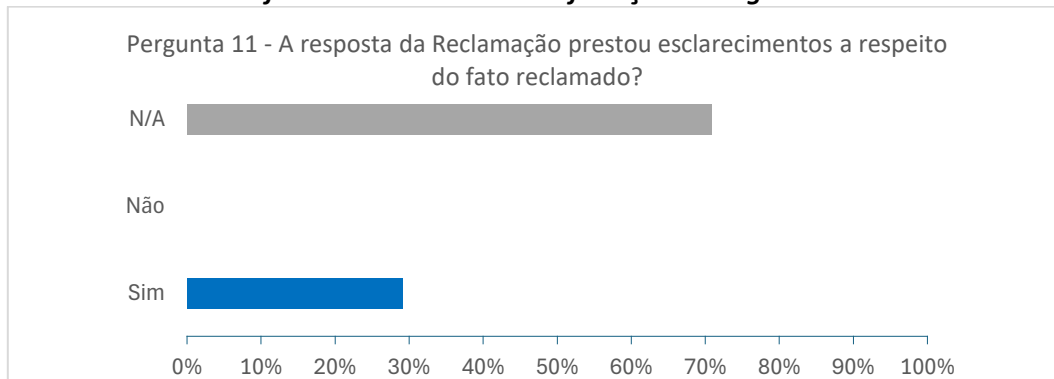
**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**



Fonte: elaboração própria.

Não foi constatada a realização de diligências pela ouvidora junto aos agentes ou áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, devido ao fato da Unidade Avaliada não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, realizando a tramitação interna da demanda por outros meios.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

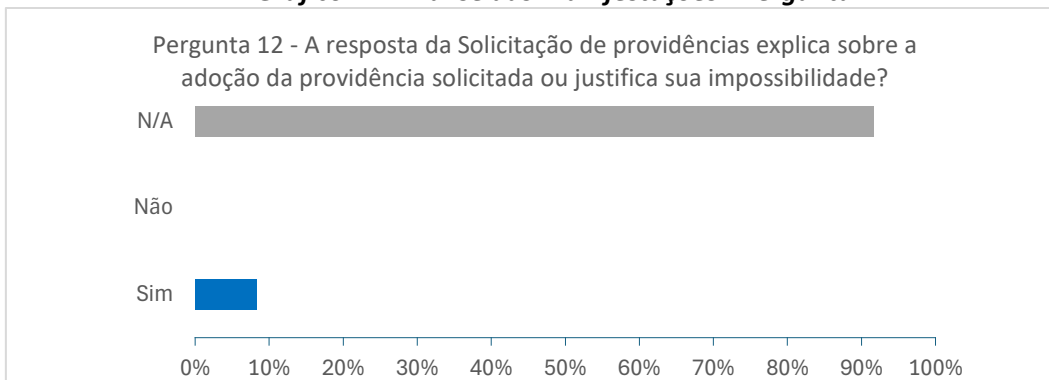


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que as 7 manifestações analisadas tiveram resposta conclusiva em que foram prestados

esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 17 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

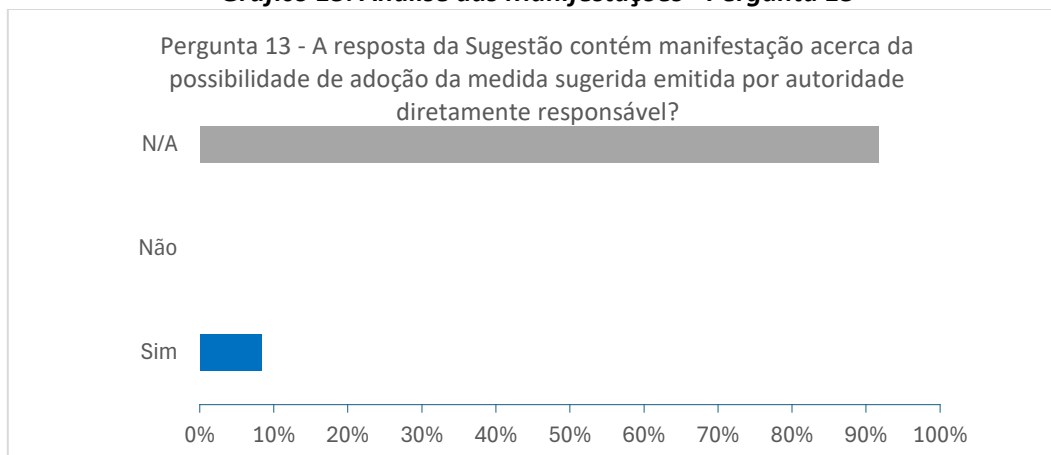
**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 6 solicitações analisadas, 2 tiveram resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Já as 4 solicitações restantes tiveram a pergunta avaliada como “não se aplica”, em razão de 3 manifestações possuírem teor de pedido de acesso à informação e de 1 ser de competência de outro órgão. As demais 18 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**



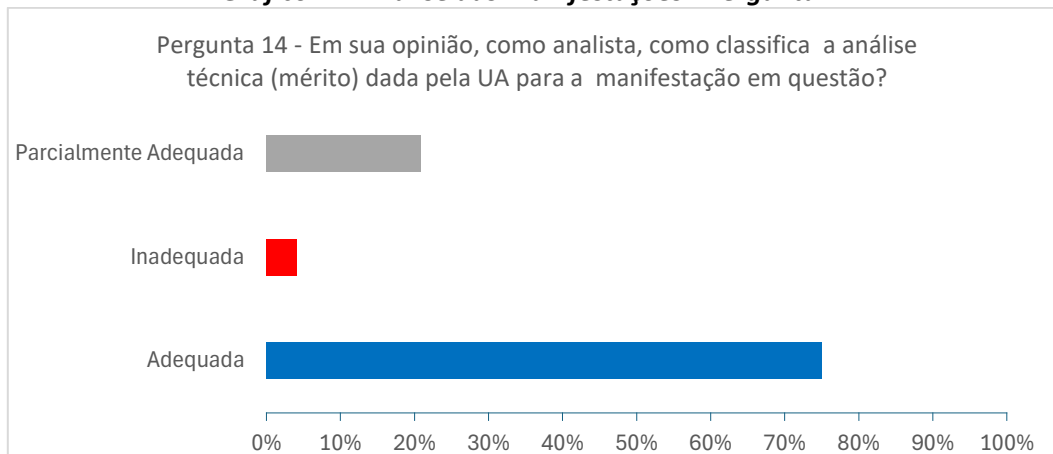
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, as 2 manifestações analisadas tiveram resposta conclusiva, na qual continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. As demais 22 manifestações não se enquadram como sugestão.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 24 manifestações analisadas, verifica-se que: 18 foram consideradas adequadas, 5 parcialmente adequadas e 1 inadequada.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 5 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 reclamações e 3 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se 1 manifestação com análise técnica considerada inadequada, sendo essa uma solicitação.

Em resumo, as análises demonstraram que:

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

Verificou-se um elevado percentual de manifestações tratadas fora do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, correspondendo a 75% da amostra analisada (18 manifestações).

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

- Das 19 manifestações aptas para análise de classificação do tipo de manifestação (manifestações do tipo comunicação não podem ser reclassificadas) relativas ao período analisado, quatro foram classificadas inadequadamente. Destas, três eram pedidos de acesso à informação e uma não era de competência do órgão.
- Em todas as manifestações tratadas no período, as informações foram apresentadas aos usuários de forma simples, clara e objetiva.
- O tratamento técnico dado às demandas dos usuários foi avaliado como adequado em 75% das manifestações analisadas.

- **Quanto à qualidade das respostas conclusivas:**

Em todas as manifestações nas quais cabiam análise do conteúdo mínimo da resposta conclusiva, o atendimento prestado se coadunou com o tipo de demanda tratada, quer seja para informar aos usuários as providências adotadas, ou informar o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias, ou esclarecer as situações reclamadas, ou apresentar manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

- **Quanto à satisfação dos usuários:**

Não foi possível analisar os dados relativos à satisfação dos usuários, extraídos do Painel *Resolveu?* tendo em vista que não houve respostas dos usuários à pesquisa de satisfação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à tempestividade no atendimento das manifestações, à reclassificação da tipologia das manifestações, quando necessário, e à classificação dos assuntos, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 24 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>7</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>7</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

A versão preliminar do relatório de avaliação foi encaminhada, pela CGU, à unidade avaliada por meio eletrônico para manifestação. Houve uma reunião de busca conjunta de soluções com a unidade avaliada, visando elaborar ações para implementar as recomendações deste relatório. A seguir, a Ouvidoria da UFNT manifestou-se sobre os achados e recomendações da avaliação da CGU através do Ofício nº 002/2024 - OUVIDORIA/UFNT. Complementando a manifestação, a UA também enviou, no mesmo ofício supracitado, um plano de ação, contendo medidas para atender às recomendações e corrigir as fragilidades apontadas na avaliação.

No Apêndice D se encontra o plano de ação proposto pela UA.

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou, no Plano de Ação da Unidade, os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações, para atendimento das recomendações propostas pela CGU.

A seguir, encontram-se algumas observações, da equipe de avaliação da CGU, sobre o conteúdo das respostas apresentadas no Ofício nº 002/2024 - OUVIDORIA/UFNT:

A UA informou que algumas recomendações não poderão ser atendidas de imediato devido a UFNT, como a mais nova Universidade brasileira, estar ainda em fase de estruturação, com a finalização de sua tutoria pela Universidade Federal do Tocantins (UFT) em 18 de abril de 2024. Desta forma, suas demandas de trabalho encontram-se comprometidas pelo déficit de **105 servidores** Técnicos Administrativos em Educação (TAE) previsto em sua [lei de criação](#), o que sobrecarrega não somente a Ouvidoria, mas todas as áreas da Universidade, às quais respondem as demandas advindas das manifestações dos usuários por meio da Ouvidoria.

A UA acrescentou ainda que “...a UFNT atua com a mesma estrutura do campus Araguaína, não tendo sido construído até o momento nenhum prédio novo para funcionamento da reitoria por falta de previsão orçamentária para este fim e em razão da escassez de recurso que assola a maioria das universidades federais brasileiras. Atualmente a reitoria funciona no piso superior da biblioteca do Centro de Ciências Integradas, espaço antes destinado à sala de estudos da biblioteca.”

Dentre as recomendações afetadas pelo fator apontado, destaca-se a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações que, de acordo com a UA, será atendida em duas etapas, a primeira prevista para julho de 2025 e a segunda para dezembro do mesmo ano. Na primeira etapa, a Ouvidoria informou que dará prioridade a tramitação das denúncias e comunicações de irregularidades, devido à peculiaridade e aos riscos inerentes destas tipologias, para então, posteriormente, ampliar a utilização do módulo para as demais manifestações (2ª etapa).

A UA acrescentou também que a recomendação é inexecutável no momento não só por conta da falta de força de trabalho, mas também pelo fato da UFNT estar em fase de elaboração de seu organograma definitivo, o que poderia gerar um retrabalho significativo caso as áreas fossem cadastradas neste momento. Além disso, a UA informou que algumas instâncias de integridade foram recém instituídas na entidade, tal como a Corregedoria e a Comissão de Ética.

Destaca-se, ainda, a recomendação que trata da necessidade de elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria da UFNT que, segundo a UA, também não pode ser implementada de imediato em razão da inexistência do organograma definitivo, pois o documento especificará as atribuições de cada área pelas quais as demandas da ouvidoria serão tramitadas. Para mais, a UA informou estar aguardando a atuação de um/uma servidor(a) que será lotado na Ouvidoria.

Acerca deste ponto, a Ouvidoria informou que solicitou à gestão superior da UFNT a disponibilização de um servidor para ser lotado na unidade, uma vez que até o momento a UA sempre atuou com servidores que se dedicam a mais de uma unidade, não tendo um servidor com dedicação exclusiva à Ouvidoria. A UA informou que a demanda foi atendida e que uma vaga foi disponibilizada pela reitoria, com previsão de nomeação para setembro de 2024.

Quanto à recomendação que trata da regulamentação dos procedimentos de resolução pacífica de conflitos no âmbito da UFNT, a UA indicou que também não será possível executar de imediato devido à previsão de troca de Ouvidor/a da UFNT e, assim, o novo servidor a assumir a função necessitará de capacitação para atuar no atendimento do item. Ademais, a Ouvidoria informou que a ação dependerá também da liberação de recursos financeiros e orçamentários para viagens (diárias e passagens), como também para pagamento de inscrição em capacitações sobre a temática.

Diante dos fatos apresentados, consideram-se razoáveis as justificativas apresentadas e as alternativas indicadas pela UA para atendimento dos itens, mantendo-se as recomendações para fins de monitoramento. Ressalta-se, desta forma, a importância da implementação das ações propostas dentro do prazo especificado no Plano de Ação.

Por fim, quanto à necessidade de adequação de redação apontada pela UA em relação à versão preliminar do Relatório, cabe esclarecer ter sido realizado o ajuste sugerido, que já integra a presente versão do Relatório.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado Atual	Benefícios
<p><b>1 - Realizar tratativas junto à administração da UFNT com a finalidade de obter espaço físico próprio e adequado para o cumprimento de suas competências, em instalações separadas (não compartilhada) dos demais setores;</b></p>	<p>Foi realizado tratativa junto à gestão Superior (Processo SEI nº 23868.002327/2024-05) por meio de formalização de processo SEI e reuniões entre a Dirtransp/ouvidoria e a Reitoria, tendo como encaminhamento que a Superintendência de Infraestrutura (SUINFRA) fará um ajuste no Layout do espaço que está sendo utilizado pela Reitoria para abertura de uma nova sala que será destinada para a Ouvidoria.</p> <p>Convém salientar que a UFNT atua com a mesma estrutura do campus Araguaína, não tendo sido construído até o momento nenhum prédio novo para funcionamento da reitoria por falta de previsão orçamentária para este fim e em razão da escassez de recurso que assola a maioria das universidades federais brasileiras. Atualmente a reitoria funciona no piso superior da biblioteca do Centro de Ciências Integradas, espaço antes destinado à sala de estudos da biblioteca.</p>	Reitoria	dez/24	Previsto	Garantia do sigilo e proteção dos direitos do denunciante, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as leis correlatas e os normativos instituídos pela CGU.
<p><b>2 - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão, na análise das manifestações;</b></p>	<p>Neste momento, não é exequível tal recomendação, embora importantíssima para a gestão da informação. Uma vez que não temos condições, diante do cenário atual de falta de recursos humanos, para atuarmos junto a todos os setores da UFNT, no sentido de acessarem e utilizarem a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria. A UFNT atua com a mesma estrutura do campus Araguaína, somado apenas 70 novos servidores, sendo que <b>falta</b> somar a essa força de trabalho <b>105 novos servidores</b> das vagas de técnicos administrativos previsto em sua lei de criação, o que</p>	Ouvidoria	<p>Tramitação das denúncias e comunicação de irregularidades pela Plataforma Fala.BR: Previsão de prazo: julho/2025.</p> <p>Tramitação das demais manifestações pela Plataforma Fala.BR: Previsão de prazo: Até dezembro/2025</p>	Previsto	Garantia à proteção dos direitos do denunciante, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019, as leis correlatas e os normativos instituídos pela CGU

sobrecarrega todas as áreas da Universidade.

Outrossim, a UFNT ainda está em fase de elaboração de seu organograma definitivo, uma vez que até o momento trabalha com uma estrutura provisória, sendo que, cadastrar as áreas neste momento, geraria um retrabalho significativo com a necessidade de cadastrar novamente todas as áreas quando for implementado o organograma definitivo desta IFES, o que não é razoável dentro da Administração pública. Dada a realidade desta instituição, será implementada gradativamente a tramitação via plataforma Fala.BR apenas das manifestações do tipo denúncia e comunicação de irregularidade, pela peculiaridade e riscos inerentes, e pela tramitação restrita entre a Ouvidoria e as instâncias apuratórias (Corregedoria/Comissão de ética) conforme fluxo a ser construído conforme ação prevista nas recomendações nº 04).

Convém salientar que somente após **março de 2024** foi possível iniciar as atividades correccionais na UFNT (antes as demandas eram encaminhadas à Coordenação de Procedimentos disciplinares da UFT). Assim, a Corregedoria na UFNT ainda está em sua gênese, sendo os dois servidores recém-empossados. Da mesma forma, a resolução CONSUNI/UFNT nº 34 criou a comissão de ética da **UFNT em agosto de 2024**, e a Portaria GAB/UFNT nº 804 de **12 de setembro de 2024** designou seus membros. Somente após a posse e a capacitação dos membros da comissão de Ética é que será possível tramitar as denúncias e comunicações de irregularidades pelo módulo triagem do Fala.BR, para essas instâncias de integridade recém instituídas na UFNT.

<p><b>3 - Cumprir o prazo de resposta das manifestações, promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e promover a alteração da classificação dos assuntos das manifestações quando necessário, a fim de corrigir as inconsistências identificadas na análise da amostra;</b></p>	<p>Quanto aos prazos de resposta: Os dados desta avaliação dizem respeito a 2023, ano em que a UFNT ficou sem Ouvidor de março a dezembro de 2023. Cumpre informar que em 2024 os dados do Painel resolveu mostram que esta situação está superada, posto que nenhuma manifestação em 2024 foi respondida com atraso.</p> <p>Quanto às alterações e classificações: Foi feita a tratativa junto à gestão superior para que seja disponibilizado 01 servidor/a para ser lotado/a na ouvidoria da UFNT, uma vez que até o momento a ouvidoria sempre atuou com servidores que se dedicam a duas unidades distintas, não tendo um/uma servidor com dedicação exclusiva à Ouvidoria (PROCESSO SEI nº 23868.002285/2024-02). A demanda foi atendida mediante a disponibilização por parte da reitoria do código de vaga nº 236869, que atualmente está em vacância com previsão de nomeação de servidor ainda em setembro de 2024. Tal medida visa a diminuição da rotatividade de servidores na Ouvidoria, como também a especialização no tratamento das demandas da Ouvidoria. Quando o/a novo servidor da Ouvidoria for lotado/a, será necessário a capacitação deste servidor.</p>	Ouvidoria	Imediato	Em andamento.	<p>*Diminuição da rotatividade de servidores na Ouvidoria; Especialização do trabalho da Ouvidoria. * Aperfeiçoamento do trabalho por meio de Capacitação de servidor/a lotado/a na Ouvidoria. * Criação dos painéis estatísticos para promover a gestão adequada de tomadas de decisão.</p>
<p><b>4 - Priorizar a elaboração de um normativo interno que regulamente a atuação da Ouvidoria da UFNT e implementar fluxos internos de tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar no sítio eletrônico após publicação;</b></p>	<p>Foi elaborado na carta de serviços da UFNT o fluxo de atuação da Ouvidoria. Contudo, o normativo interno (Regimento da Ouvidoria) será feito à partir da atuação de um/uma servidor lotado na Ouvidoria, o que requer um tempo para estudo da legislação, conhecimento acerca da estrutura vigente da UFNT, como também o organograma definitivo com as atribuições de cada área, pela qual as demandas da ouvidoria passarão. Desta forma, não é possível de imediato elaborar o regimento interno da Ouvidoria da UFNT, posto que a Ouvidoria, assim como todas as áreas da estrutura provisória da UFNT, ainda está em fase de estruturação. Encaminhamento: Constituir Comissão Institucional para elaboração de diretrizes institucionais de funcionamento do serviço de Ouvidoria no âmbito da UFNT.</p>	Comissão de elaboração do Regimento interno da Ouvidoria/Reitoria.	set/25	Em andamento.	<p>* Fortalecimento institucional da Ouvidoria da UFNT.  * Aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho, visando o desenvolvimento de uma relação forte e transparente com os usuários.</p>

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**  
Ouvidoria da Universidade Federal do Norte do Tocantins

<p><b>5 - Priorizar a elaboração e publicação da Carta de Serviços da UFNT, conforme predispõe o Art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e utilizar os padrões de qualidade estabelecidos nesse documento para avaliar os serviços prestados;</b></p>	<p>Ação concluída. Foi publicada em setembro de 2024 a Carta de serviços ao usuário da UFNT, um trabalho que iniciou em março de 2024 com a comissão designada pela portaria GAB/UFNT nº 205/2024.</p>	<p>Dirtransp e Ouvidoria</p>	<p>Imediato</p>	<p>Atendida. A Carta de serviços ao usuário da UFNT foi publicada e está disponível em:</p>	<p>Facilidade nas formas de acesso aos serviços, bem como os respectivos compromissos estabelecidos e padrão de qualidade esperado no atendimento aos cidadãos.</p>
	<p>Carta de serviços ao usuário da UFNT disponível em: <a href="https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/">https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/</a></p>			<p><a href="https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/">https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/</a></p>	
	<p>e também:</p>			<p>e também:</p>	
	<p><a href="https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/">https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/</a></p>			<p><a href="https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/">https://ufnt.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/</a></p>	
	<p>Já está sendo realizada pela Superintendência de Comunicação (SUCOM/UFNT) a divulgação da carta de serviços aos usuários: <a href="https://ufnt.edu.br/2024/09/13/ufnt-lanca-primeira-cartade-servicos-ao-usuario/">https://ufnt.edu.br/2024/09/13/ufnt-lanca-primeira-cartade-servicos-ao-usuario/</a></p>				
<p><b>6 - Promover a transparência ativa da Ouvidoria, dando destaque à seção da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFNT, conforme Art. 16, §1º, do Decreto nº 9.492/2018, bem como a atualização das suas informações, conforme Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;</b></p>	<p>Após solicitação à SUCOM/UFNT feita por e-mail em 27/08/2024, foi criado no site da UFNT um ícone de destaque para a seção "<a href="#">"Ouvidoria"</a>". As próximas ações contemplam a alimentação deste destaque com as informações da Ouvidoria que constam atualmente apenas no menu "Acesso à informação", submenu "Participação Social".</p>		<p>jan/25</p>	<p>Em andamento.</p>	<p>Aumento da transparência e garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos.</p>
<p><b>7 - Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;</b></p>	<p>1. A Ouvidoria é avaliada anualmente na Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UFNT.</p>		<p>jan/25</p>	<p>Previsto</p>	<p>Melhoria dos serviços públicos oferecidos pela Ouvidoria UFNT.</p>
	<p>2. Será incluído um texto nas respostas do FALA.BR incentivando que os usuários procedam à avaliação do atendimento recebido na ouvidoria no painel Resoluiu/CGU.</p>				
	<p>Considerando a capacidade técnica e a estrutura de Recursos Humanos da Ouvidoria, no momento não há viabilidade de se instituir outra forma de avaliação para além dessas duas (CPA e Painel resolveu) sendo que a primeira já está institucionalizada e a segunda será adotada como procedimento padrão por parte da Ouvidoria.</p>				

<b>8 - Realizar ações de ouvidoria ativa nas diversas instalações da UFNT e desenvolver articulações com instâncias de controle social, a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências e os assuntos tratados na Ouvidoria;</b>	<p>* Indicação de novo/a servidor/a para função de ouvidor/a;</p> <p>* Participar de ações da Universidade para divulgação de seus canais oficiais, tais como: mesa-redonda, simpósios, palestras e outros eventos promovidos pela Universidade para prestar orientações e esclarecimentos sobre as competências, os fluxos e as formas de contato da Ouvidoria da UFNT.</p>	Ouvidoria	abr/25	Em andamento.	Fortalecimento institucional da Ouvidoria da UFNT e aumento da satisfação dos/das usuários atendidos.
<b>9 - Aprimorar as informações apresentadas no Relatório Anual de Gestão, considerando às exigências previstas no Art. 60 §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e</b>	<p>Buscar dados junto às manifestações respondidas para embasamento do relatório de gestão 2024.</p> <p>Consultar o “painel resolveu”/CGU e a plataforma Fala.BR a fim de buscar melhoria na elaboração do relatório de gestão 2024 em relação ao relatório de gestão ano 2023.</p>	Ouvidoria	dez/24	Em andamento.	*Transparência das ações e dos resultados alcançados pela Ouvidoria.
<b>10 - Regularizar os procedimentos de resolução pacífica de conflitos no âmbito da UFNT, a fim de atender às disposições dos artigos 52 a 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</b>	<p>Considerando o art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021 que assim estabelece: § 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada; considerando o momento atual de troca de Ouvidor/a na UFNT (SEI nº 23868.002265/2024-23) e que o/a novo servidor precisará de um tempo para se capacitar, não é possível de imediato elaborar regulamentação de procedimentos de resolução pacífica de conflitos no âmbito da UFNT.</p> <p>Encaminhamento: * Novo/a servidor/a ser lotado/a na Ouvidoria realizar as capacitações disponibilizadas pelo ENAP em mediação e conciliação de conflitos. * Buscar capacitações presenciais e com maior possibilidade de aplicação prática do conhecimento adquirido. Obs: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários para viagens (diárias e passagens) como também para pagamento de inscrição em capacitações sobre a temática.</p>	Ouvidoria	set/25	Prevista	<p>* Diminuição de passivo processual nas instâncias correccionais.</p> <p>* Busca de soluções mais céleres, menos onerosas e mais efetivas para os conflitos gerados no ambiente institucional.</p>



## **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.