

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Natal/RN, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

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

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

ROGÉRIO VIEIRA DOS REIS  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte**

## **SUPERVISÃO**

Raquel Geralda Máximo (OGU)  
Rachel Urbano Ribeiro (NAOP/RN)

## **COORDENAÇÃO**

Adriana Oliveira Ferreira (NAOP/RN)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Adriana Oliveira Ferreira (NAOP/RN)  
Arnaldo Cardoso de Freitas Filho (NAOP/RN)  
Juliana Rangel Barboza (NAOP/RN)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA.

**Município:** Mossoró – RN e outros.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

**Período avaliado:** abril de 2023 a março de 2024.

**Data de execução:** julho a novembro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFRSA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela 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 vigente no período analisado, atualizada pela 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 de ouvidoria avaliada demonstrou exercer as atividades de ouvidoria, em quase sua totalidade, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: 1. inconsistências no tratamento de algumas manifestações; 2. fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas; 3. ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023; 4. ausência de normativo específico de Ouvidoria; 5. necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa; e 6. exercício incompleto das atividades de Ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da presente avaliação, recomenda-se à Ouvidoria utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; adequar o acompanhamento de resolutividade das demandas; avaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa; atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais, com os usuários e com a gestão.

## 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>SIC</b>	Serviços de Informação ao Cidadão
<b>SIGAA</b>	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>SiSu</b>	Sistema de Seleção Unificada
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UFERSA</b>	Universidade Federal Rural do Semi-Árido

## 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 carecem de melhoramentos, especialmente quanto ao conteúdo mínimo conclusivo, clareza e objetividade .....	10
1.2. Fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas.....	11
1.3. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023.....	13
1.4. A unidade ainda não dispõe de normativo específico de Ouvidoria.....	14
1.5. Avaliação da necessidade de realização de mais ações de ouvidoria ativa .....	14
1.6. Exercício incompleto das atividades de Ouvidoria .....	15
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>20</b>
Apêndice A .....	21
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36

## 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 a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-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.

Neste 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 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

## **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.

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

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Unidade Avaliada, 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,
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interlocações 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.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Unidade, 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 amostra tendo como base as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente 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 Rural do Semi-Árido - UFERSA 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 UFERSA está ligada diretamente à Reitoria, sendo classificada como uma unidade de Assessoria (art. 56 do Regimento Geral da UFERSA). Segundo a Ouvidora, em resposta ao questionário aplicado nesta avaliação, essa posição permite acesso direto à alta administração e independência de funcionamento.

Atualmente, a Ouvidoria é composta por duas profissionais: uma servidora efetiva, que é a Ouvidora nomeada em 14/02/2023 pela Portaria nº 135/2023, e uma servidora cedida da Prefeitura Municipal de Mossoró. Suas competências estão previstas nos artigos 148 a 150 do Regimento Geral da UFERSA.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da UFERSA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA.

---

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

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

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do órgão estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Achados

#### 1.1. Tratamento de manifestações carecem de melhoramentos, especialmente quanto ao conteúdo mínimo conclusivo, clareza e objetividade

Inicialmente, cabe informar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 demandas, obtida a partir do universo de 812 manifestações com respostas conclusivas registradas na Plataforma Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2024.

A amostra foi estratificada em seis conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências e (vi) sugestão. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período. O relato detalhado amostral 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 partir disso, foi realizada análise do tratamento realizado pela UFERSA nestas 100 (cem) manifestações não arquivadas, constantes do Fala.BR, nos seguintes aspectos: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 17 (dezessete) manifestações analisadas não atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), e aos requisitos mínimos conclusivos do artigo 19 do normativo (atualizado pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Em geral, esses requisitos não são atendidos em virtude da ausência de impessoalidade no teor da resposta, citação de nomes, ausência de providências da instituição respondendo apenas que não é de sua competência e falta de tratamento de todo o conteúdo da demanda.

No que se refere ao prazo de respostas, o prazo médio da unidade no período analisado, 01/04/2024 a 31/03/2024, foi de 13,99 dias.

Identificou-se que apenas duas manifestações analisadas não foram respondidas conclusivamente pela UA 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 (atualizado pelo art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Sendo o NUP 23546.xxxxxx/2024-xx com resposta realizada um dia após o vencimento do prazo, que poderia ter sido prorrogado conforme a norma permite, e o

caso de maior observação é o NUP 23546.xxxxxx/2023-xx, cujo atendimento à manifestação ocorreu 7 meses e 24 dias após o prazo de prorrogação.

Quanto à classificação, as manifestações encontram-se compatíveis com os temas, porém com relação à tipologia, foi verificado em quatro manifestações o tratamento e marcação diversos daquelas demonstradas nas características descritas nas demandas.

Os registros de Resolutividade verificados estão compatíveis com os termos da Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, § 4º (atualizado pelo Parágrafo Único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), carecendo de alguns ajustes para aprimorar o tratamento das demandas.

## **1.2. Fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas**

A Ouvidoria da UFERSA disponibiliza os seguintes canais de atendimento: e-mail, telefone, atendimento presencial e Plataforma Fala.BR. Todas as manifestações recebidas por estes canais, com exceção do telefone, conforme informado no site da Ouvidoria da UFERSA, são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR.

Todavia, a UA informou que para tramites internos é utilizado o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), seguindo os tramites internos a seguir:

A plataforma Fala.Br é utilizada para tratamento das manifestações, porém o trâmite interno ainda é feito por meio do módulo Ouvidoria do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA. Para proteger os dados pessoais e identidade do manifestante não realizamos os lançamentos destes dados no SIGAA, mas somente o teor da manifestação, o tipo de manifestação e o NUP correspondente do Fala.Br.

As manifestações recebidas via Fala.Br são todas cadastradas no SIGAA com usuário denominado “IDENTIDADE PRESERVADA” ou “ANÔNIMO” (para as comunicações), ou seja, a identidade do manifestante é de conhecimento somente da equipe da ouvidoria.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SIGAA. A despeito da cautela relatada, com a realização da ocultação das informações do usuário, o trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das

informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo (atualizado pelo art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, 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.

No tocante à rastreabilidade, a Unidade de Ouvidoria informou que a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUTIC da UFRSA, por meio do sistema SIGAdmin, consulta os logs do SIGAA, quando solicitada por algum setor com a devida justificativa a ser analisada.

Informou ainda que o acesso às demandas fica restrito as unidades e/ou servidores descritos pela Ouvidoria no encaminhamento.

Em observância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Acresça-se que a utilização do SIGAA traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Unidade setorial de Ouvidoria. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SIGAA para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do módulo próprio existente no sistema Fala.BR para o tratamento das manifestações.

### **1.3. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023**

A Ouvidoria da UFERSA produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2023, o qual consta divulgado em sua página eletrônica. Em análise ao relatório anual, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, qual seja:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2023, não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, §1º, IV); e
- Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V).

Outros dois pontos trazidos como obrigatórios no Relatório de Gestão da UA no artigo 52 da Portaria nº 581/2021 merecem observação.

Um deles trata da análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações. Em relação a este item, a UFERSA traz alguns números estatísticos sobre os assuntos das manifestações, mas acaba sendo bastante sucinta em suas análises, trazendo apenas um recorte de 17 manifestações que estão inseridas no assunto “Universidades e Institutos”, sem qualquer explicação do motivo de destacar apenas essas manifestações. É importante que sejam feitas mais análises e com maior profundidade acerca dos dados disponíveis.

O outro ponto que merece atenção é o que se refere às ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, proposta de ações para superá-las,

responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. Aqui o que se observou é que faltaram as informações dos responsáveis pela implementação dos pontos de melhoria e seus respectivos prazos. Sugere-se, inclusive, a construção de um plano de ação para facilitar a visualização e execução dos pontos citados.

É necessário destacar que a ausência dessas análises prejudica o subsídio de informações à alta administração da entidade e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, no relatório da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos das manifestações.

#### **1.4. A unidade ainda não dispõe de normativo específico de Ouvidoria**

Em análise documental, verificou-se que a única legislação encontrada alusiva ao Setor de Ouvidoria refere-se à Seção IV do Regimento Geral da Instituição, mais especificamente do art.148 ao art.150. Nesses artigos são trazidos apenas o conceito da Unidade de Ouvidoria, os preceitos para o cargo de Ouvidor e as competências deste cargo.

Desse modo, a UFERSA não possui normativo específico que traga os requisitos essenciais para a constituição da Ouvidoria do órgão, incluindo seus princípios de atuação, estrutura e recursos mínimos de funcionamento, assim como que regulamente o serviço de ouvidoria com relação às competências, estrutura e organização interna para o funcionamento do serviço. Imprescindível que o normativo apresente também as regras para os procedimentos de recebimento, análise e resposta de manifestações dos cidadãos.

De acordo com a Ouvidora da UA, em resposta ao formulário enviado pela CGU, existe uma minuta de Resolução que apresentará as “Competências, funcionamentos e procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria da UFERSA”, mas que está em fase de conclusão para ser encaminhada para aprovação pelos conselhos da instituição.

A importância de publicação desse normativo específico se deve à adequação das instituições públicas aos preceitos dos capítulos III e IV da Lei nº 13.460 de 2017 e do art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018.

#### **1.5. Avaliação da necessidade de realização de mais ações de ouvidoria ativa**

A UA informou no Questionário de Avaliação, quando perguntada sobre trabalhos participativos direto com a sociedade ou sobre algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão, que a ouvidoria se restringiu a atuar juntamente com outras unidades da instituição na realização de eventos e desenvolvimento de campanhas especialmente voltadas para o combate e a prevenção do Assédio Sexual, Moral e Discriminação.

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 os 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 nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) recomenda 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 de fornecer subsídios a decisões importantes da UFERSA. 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 UFERSA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da Unidade Avaliada e os assuntos tratados na Ouvidoria deste órgão.

### **1.6. Exercício incompleto das atividades de Ouvidoria**

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, as ouvidorias terão como suas atribuições precípuas, dentre outras: acompanhar a prestação dos serviços da Instituição visando garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Com o pleno e estratégico funcionamento desta unidade, se possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e a partir da análise, inserção de conhecimento e interação com os gestores públicos e com a sociedade. Essas temáticas tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública,

podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços e aprimoramento das políticas.

Foi relatado pela própria UA que a Ouvidoria hoje não vem acompanhando/avaliando a prestação dos serviços da Instituição deixando assim de cumprir as atividades previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

[...]

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015

Além disso, de acordo com os achados desta avaliação, foi evidenciado que a UA elabora, anualmente, relatório de gestão, com fins estatísticos, contendo a consolidação das informações e indicadores gerenciais recolhidos durante o exercício, cumprindo exigência legal.

Entretanto, de acordo com as respostas ao Questionário de Avaliação, ainda não existe qualquer relatório temático e de informações estratégicas que tenha sido concluído e publicado pela Unidade (existem dois relatórios temáticos em fase de produção, de acordo com a Ouvidoria), de modo a promover a interação com os gestores e o aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade, cumprindo o que diz a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art.53 (atualizado pelo art. 61 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

Para efeitos desta Portaria citada, a informação é considerada estratégica quando se refere às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

O bom uso das informações estratégicas pela Unidade de Ouvidoria possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e, a partir da análise, da inserção de conhecimento e da interação com os gestores públicos, essas informações tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública, podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços prestados pela UFERSA.

## 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 UFERSA, em ordem de prioridade:

- I. Estabelecer procedimentos internos, ou fluxos de tratamento de manifestação, tais como listas de verificação pela tipologia da demanda (check-list), revisão das respostas às manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão estejam adequadas, especialmente quanto à objetividade, e que contenham os conteúdos mínimos exigidos pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade, proteção ao denunciante e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60, incisos I a VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (atualizou o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021);
- IV. Criar normativo que regulamenta o exercício da Ouvidoria em conformidade com a legislação que regula o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv);
- V. Proporcionar capacitação da Ouvidoria para torná-la apta a realizar resolução de conflitos;
- VI. Avaliar a possibilidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de buscar relacionamento com os usuários internos e externos dos serviços prestados e assim promover maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação;
- VII. Fazer com que a ouvidoria deixe de ter apenas um papel de encaminhador de demandas e respostas e passe a atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódicas com os usuários e com a gestão;
- VIII. Implementar também atividades de acompanhamento e gerenciamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria;
- IX. Avaliar a adequação entre a força de trabalho disponível e as demandas existentes na Ouvidoria, visando estruturar a unidade para que possa exercer suas competências de forma eficaz e efetiva.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente a de tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2023 até 31/03/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da UFERSA, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), como também se verificou que a Unidade apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências que carece de aperfeiçoamentos.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas trazendo mais segurança e rastreabilidade ao tratamento das manifestações, reduzindo, assim, o risco de manipulação de informações sensíveis fora da Plataforma Fala.BR, criar as normas internas de ouvidoria e promover ações de ouvidoria ativa, elevando o nível de atendimento, e conseqüentemente, de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social e promoção das ações de ouvidoria ativa; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e da entidade.

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 a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração dos trabalhos exploratórios e interlocuções e solicitações de informações.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Esfera Federal, Poder Executivo
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	<b>NATUREZA JURÍDICA:</b> AUTARQUIA FEDERAL Instituição Federal de Ensino Superior
Posição no Organograma	Ligada diretamente à Reitoria, sendo classificada como uma unidade de Assessoria (art. 56 do Regimento Geral da UFERSA)
E-mail	ouvidoria@ufersa.edu.br
Página na Internet	<a href="https://ouvidoria.ufersa.edu.br/">https://ouvidoria.ufersa.edu.br/</a>
Endereço	Universidade Federal Rural do Semi-Árido - Campus Mossoró – Térreo do Prédio da Reitoria - BR 110, Km 47 - CEP 59625-900 – Mossoró – RN
Canais de Atendimento	a. Plataforma Fala.BR: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a> b. Presencial: Sala da Ouvidoria, localizada no Campus da UFERSA em Mossoró, no Térreo do Prédio da Reitoria; c. Telefone: (84) 3317-8232 (ramais 1092 e 1732) d. E-mail: ouvidoria@ufersa.edu.br
Ouvidor	Anakléa Mélo Silveira Da Cruz Costa

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

Verificou-se que não são descritas em documentos oficiais as competências do Setor de Ouvidoria. Apenas são enumeradas as competências do cargo de Ouvidor, na Seção IV do Regimento Geral da Instituição.

São elas:

- I. receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações e denúncias, elogios e outras questões que sejam de interesse da comunidade;
- II. dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;
- III. encaminhar solicitação, acompanhadas de parecer, aos órgãos competentes, para a devida formalização de procedimentos administrativos, quando se fizer necessário;
- IV. sugerir, às diversas instâncias da Administração Universitária, medidas que visem melhorar a fluência organizacional e funcional da Instituição;
- V. recomendar, aos dirigentes das unidades competentes, a apuração de denúncias de qualquer natureza na Instituição, quando entender cabível;

- VI. prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao(a) Reitor(a) e aos Órgãos Colegiados, quando solicitado para tal fim;
- VII. apresentar o relatório de suas atividades anualmente aos Colegiados Superiores;
- VIII. guardar sigilo quanto à identidade do denunciante, informante ou denunciado, quando entender que a identificação possa lhes trazer algum transtorno;
- IX. resguardar o direito ao silêncio do indivíduo convidado ou convocado para esclarecer fatos a ele imputados.

### **A.3 Normativos Internos**

A UFERSA não possui normativo específico de Ouvidoria. A única legislação encontrada alusiva ao Setor de Ouvidoria refere-se à Seção IV do Regimento Geral da Instituição, mais especificamente do art.148 ao art.150. Nesses artigos são trazidos apenas o conceito da Unidade de Ouvidoria, os preceitos para o cargo de Ouvidor e as competências deste cargo.

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

Segundo informações repassadas pela Unidade, a força de trabalho da Ouvidoria é composta por duas profissionais, sendo uma servidora efetiva, a Ouvidora (nomeada em 14/02/2023, conforme Portaria nº 135/2023), e uma servidora cedida da Prefeitura Municipal de Mossoró; e possui suas competências previstas nos artigos 148 a 150 do Regimento Geral da UFERSA.

Em relação a estrutura física e equipamentos, a Ouvidora da Unidade respondeu, no questionário de avaliação aplicado, que considera suficientes para as 02 pessoas que trabalham no setor.

### **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, de acordo com o art. 7, a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período. Importante destacar também que 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 ouvidora da UFERSA está nomeada desde 14/02/2023, conforme Portaria nº 135 de 14/02/2023, publicada no DOU de 15/02/2023, Edição: 33, Seção: 2, Página: 43. Após a aprovada a indicação da nomeação pela Ouvidoria-Geral da União por meio do

Ofício nº 2121/2023/CGOUV/OGU/CGU, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

As manifestações para Ouvidoria podem ser feitas através dos seguintes canais de atendimento:

- a. Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;
- b. Presencial: Sala da Ouvidoria, localizada no Campus da Ufersa em Mossoró, no Térreo do Prédio da Reitoria, de segunda a quinta-feira das 7h30 às 11h30 e 12h30 às 16h30, e na sexta-feira das 7h30 às 11h30;
- c. Telefone: (84) 3317-8232 (ramais 1092 e 1732);
- d. E-mail: [ouvidoria@ufersa.edu.br](mailto:ouvidoria@ufersa.edu.br).

#### **A.7 Sistemas Informatizados**

A plataforma Fala.Br é utilizada para tratamento das manifestações, porém o trâmite interno ainda é feito por meio do módulo Ouvidoria do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA.

De acordo com a Ouvidora, em resposta ao questionário de avaliação, para proteger os dados pessoais e identidade do manifestante não são realizados os lançamentos destes dados no SIGAA, mas somente o teor da manifestação, o tipo de manifestação e o NUP correspondente do Fala.BR. Segundo a servidora, as manifestações recebidas via Fala.BR são todas cadastradas no SIGAA com usuário denominado “IDENTIDADE PRESERVADA” ou “ANÔNIMO” (para as comunicações), ou seja, a identidade do manifestante é de conhecimento somente da equipe da ouvidoria.

#### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

De acordo com questionário respondido pela Ouvidora da Instituição, o fluxo interno das manifestações de Ouvidoria que descrevem os processos do tratamento de Denúncia/Comunicação e Reclamação estão disponíveis no seguinte link: <https://ouvidoria.ufersa.edu.br/fluxos-do-processos-de-ouvidoria/>.

Em relação aos fluxos de Solicitação de Providências, Sugestão e Elogio, ainda não estão desenhados, mas se assemelham ao de Reclamação. As manifestações de Elogios são tramitadas também via SIGAA e enviadas por e-mail para conhecimento do elogiado e da chefia imediata.

#### **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 (atualizado pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº116/2024), 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.

Em consulta ao sítio da UFERSA e de acordo com a Ouvidora, a Carta de Serviços ainda não foi elaborada.

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

De acordo com a Ouvidora da UFERSA, existem as seguintes ações de melhoria planejadas para a Instituição:

- a. Ações de ouvidoria ativa, com visitas aos campi, onde tentaremos nos aproximar mais dos usuários dos serviços, esclarecer dúvidas, desmistificar o universo da ouvidoria;
- b. Implantação do núcleo de acolhimento para denúncias de assédio sexual e moral na instituição: esta ação está em debate no Grupo de Trabalho instituído para elaboração da Política de Combate e prevenção ao assédio moral e sexual na UFERSA, do qual a ouvidora faz parte.

Em relação aos serviços gerais prestados pelo Órgão, a Ouvidoria ainda não avalia.

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

Segundo a Ouvidora da UFERSA, o setor ainda não atua na mediação e na conciliação de conflitos. Também não citou exemplo de projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo Órgão.

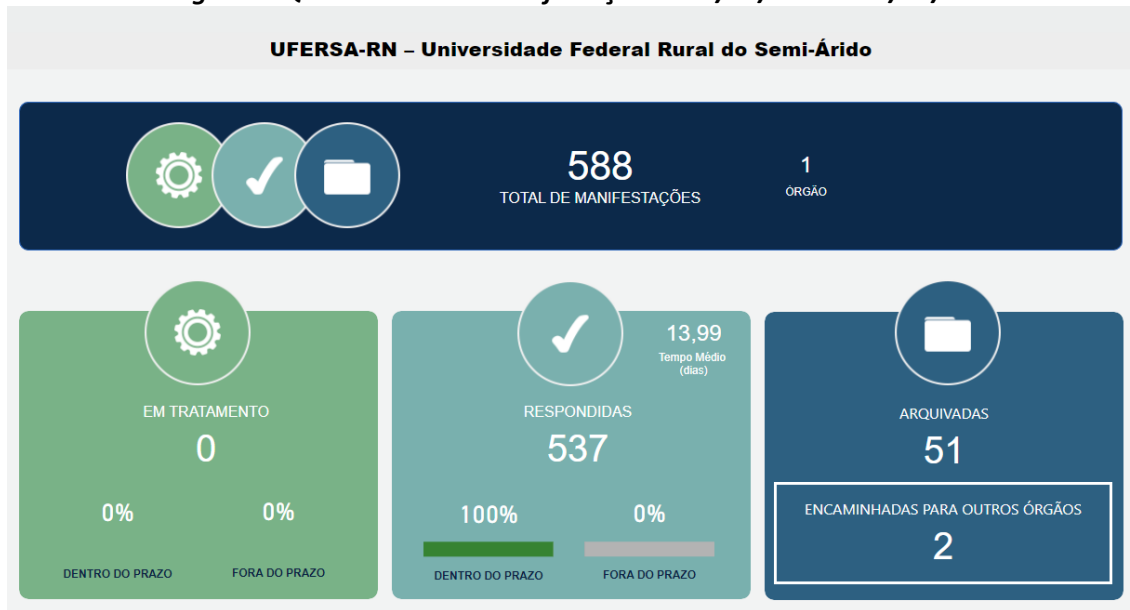
#### **A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário**

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 <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 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 UFERSA - Universidade Federal Rural do Semi-Árido e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024:

**Quantitativo Geral:**

**Imagem 1: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 18/09/2024.

No período em análise, a entidade recebeu 588 manifestações, sendo 537 respondidas, 51 arquivadas e 2 encaminhadas para outros órgãos. Na data da consulta (18/09/2024), verifica-se que não havia manifestações em tratamento. Ainda de acordo com a consulta, o tempo médio de resposta às manifestações foi de 13,99 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

**Tipologia das manifestações:**

**Imagem 2: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 18/09/2024.

As **Denúncias** apresentaram 28,9%. As **Reclamações**, por sua vez, representaram 39,7% das manifestações recebidas. Houve ainda manifestações do tipo **Sugestão** 1,9%, **Elogio** 10,1%, **Solicitação** 19,6% e não houve pedidos de **Simplificação**.

**Resolutividade da demanda:**

*Imagem 3: Quantitativo de Manifestações 01/04/2023 a 31/03/2024*

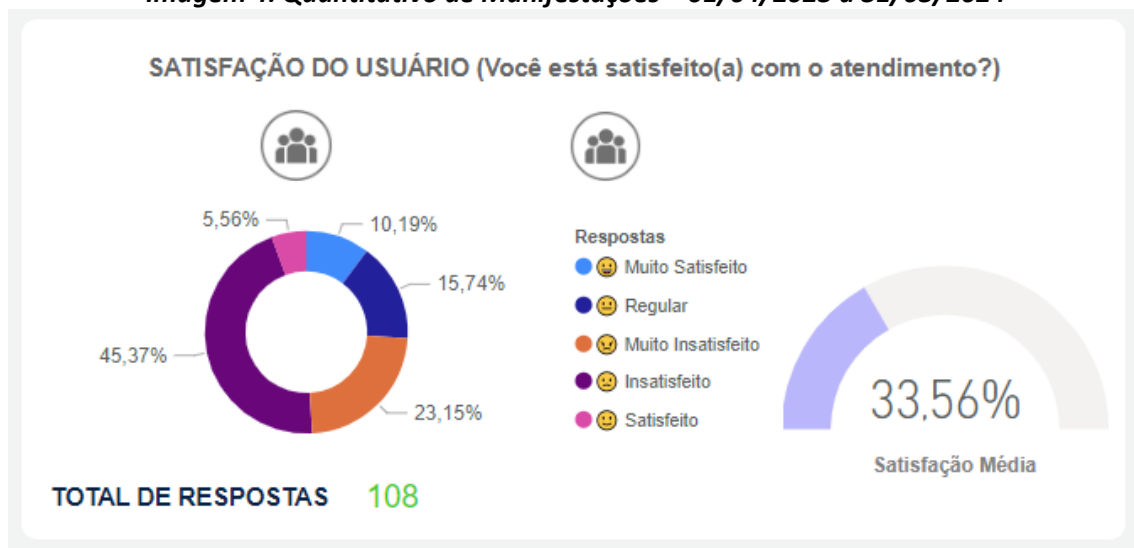


Fonte: Painel *Resolveu?*, em 18/09/2024.

Em relação a resolutividade das manifestações de ouvidoria, ou seja, quando a demanda é considerada resolvida dentro da Unidade, a UA indicou que 88,10% foi positiva e 11,90% foi negativa.

**Satisfação com a resposta:**

*Imagem 4: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024*



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 18/09/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Dessa forma, verifica-se que dos 108 manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação, 10,19% sentiram-se “muito satisfeitos”, 15,74% sentiram-se “regular”, 23,15% sentiram-se “muito insatisfeitos”, 45,37% sentiram-se “insatisfeitos”, e 5,56% sentiram-se “satisfeitos”, com o atendimento prestado. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes foi em torno de 33,56%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

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

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2023 e 31/03/2024, que totalizaram 588 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Quadro 2: Composição da amostra e tempos médios de resposta**

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Reclamação	48	13,9
Solicitação	18	14,0
Denúncia	13	20,6
Elogio	12	3,0
Comunicação	8	20,6
Sugestão	1	12,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>14,0</b>

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

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

- 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 (atualizado pelo art. 22 inciso VII § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024); ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento,

prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

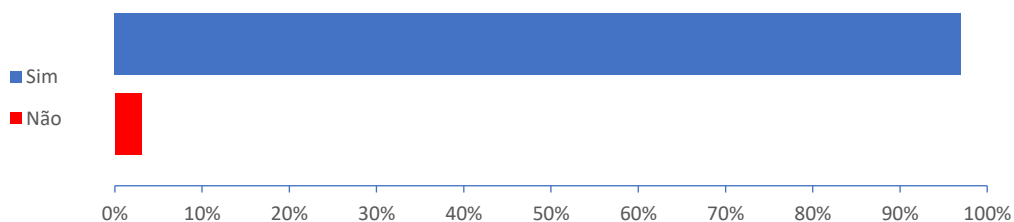
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O campo do assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18 (atualizado pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

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

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

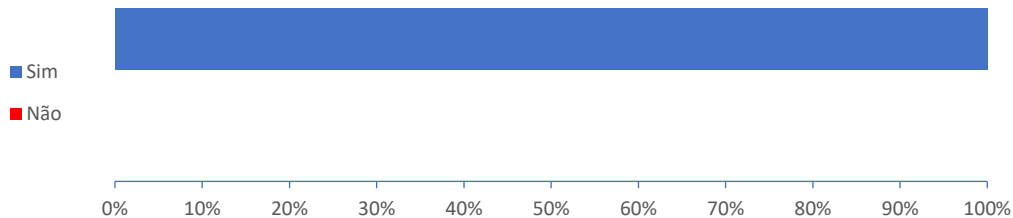


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, em 97 delas a UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período. Somente 3 manifestações foram respondidas fora do prazo, mesmo considerando a prorrogação permitida pela legislação.

### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada?

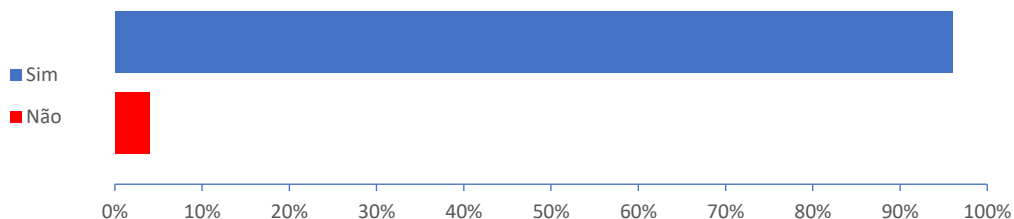


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, todas tiveram seus assuntos classificados corretamente.

### Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

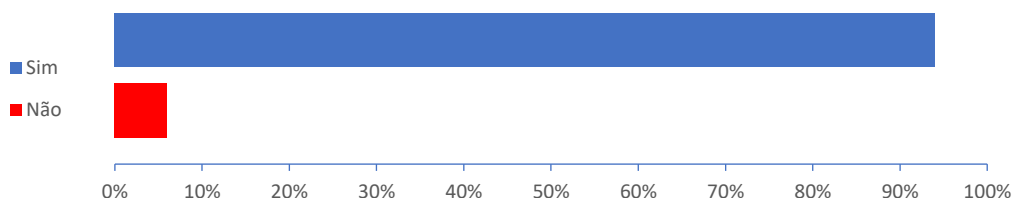


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 96 foram corretamente classificadas quanto à tipologia das amostras. No entanto, 4 manifestações deveriam ter recebido outra classificação.

### Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

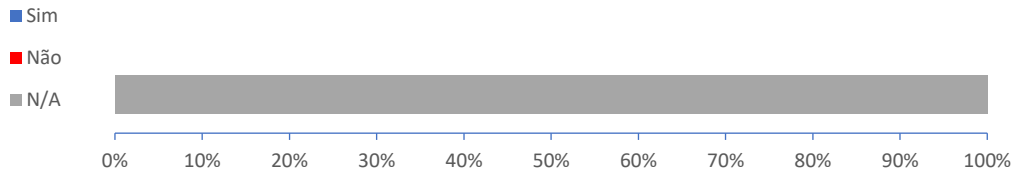


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 94 apresentaram informações com clareza e objetividade, nas outras seis manifestações, as respostas careceram dessas qualidades.

### Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

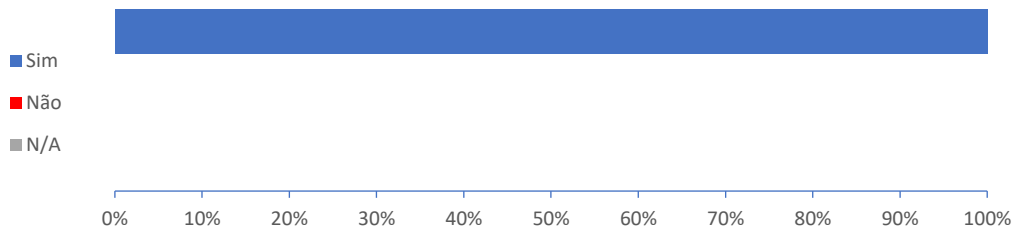


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, nenhuma demanda não era de sua competência ou de órgãos componentes do SisOuv; assim, todas foram marcadas como Não se aplica.

### Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?

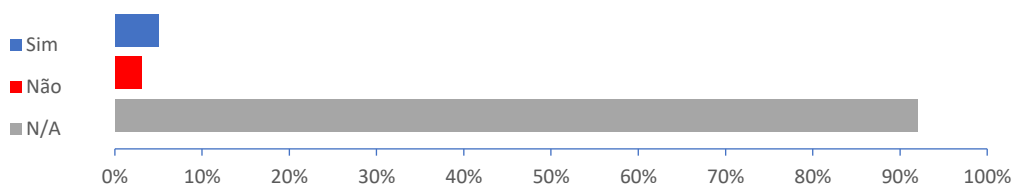


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, todas tiveram seus registros de resolatividade corretamente documentados.

### Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

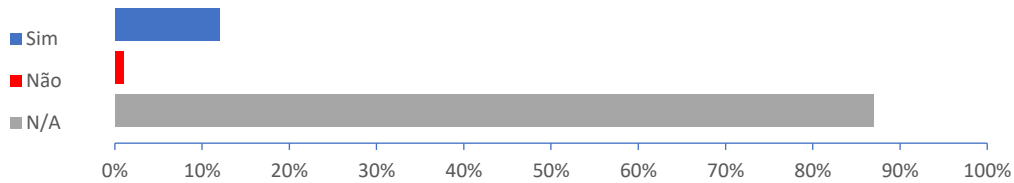


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 8 são referentes a Comunicação. 5 contêm informações sobre as providências adotadas e o encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o arquivamento. As outras 3 manifestações trata-se de Reclamação, Solicitação de informação e Assédio moral. As demais 92 manifestações não se enquadram como Comunicação.

### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

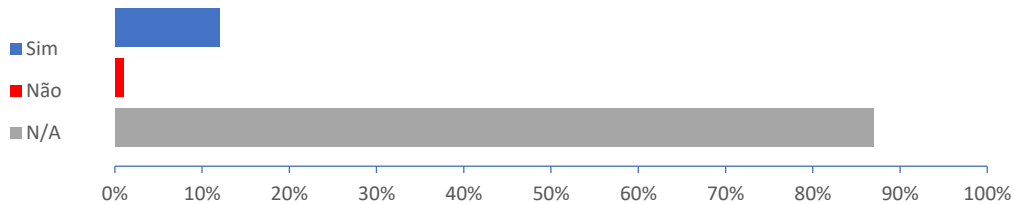


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 13 são referentes a Denúncias. Em 12 respostas informaram que a denúncia contém informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento e apenas 1 não informou. As demais 87 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

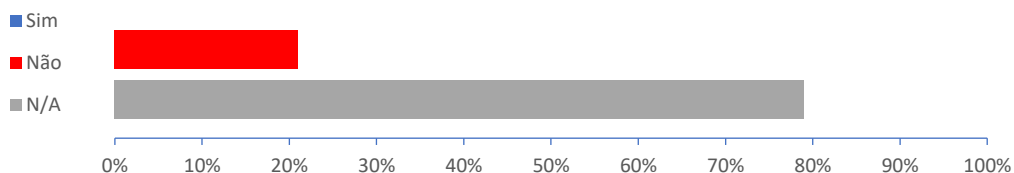


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 13 referem-se a Denúncias/Comunicações. Em 12 dessas manifestações, houve pseudonimização nos encaminhamentos, enquanto em apenas 1 não houve pseudonimização. As demais 87 manifestações não se enquadram como denúncias/comunicações.

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

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

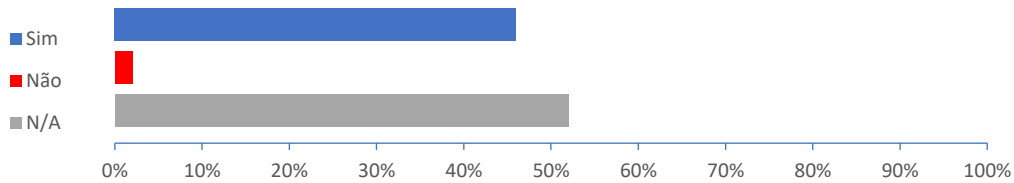


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 13 referem-se a Denúncia/Comunicação. Em todas as 13 manifestações, não foram verificadas a execução de diligências nos respectivos tratamentos. As demais 87 manifestações, por sua vez, não se enquadram como Denúncia/Comunicação.

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

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

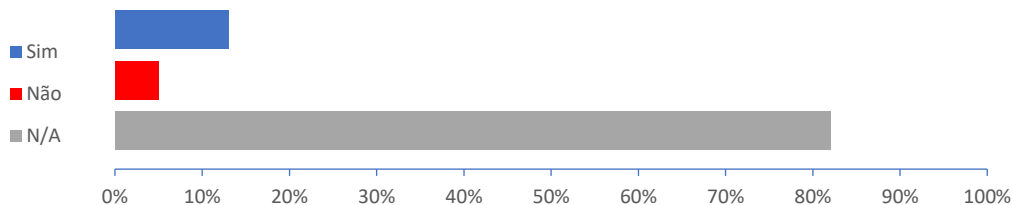


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 48 referem-se a Reclamação. Em 46 dessas respostas, foram prestados esclarecimentos sobre o fato reclamado, enquanto em apenas 2 não houve esclarecimento dos fatos. As outras 52 manifestações não se enquadram como Reclamação.

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

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

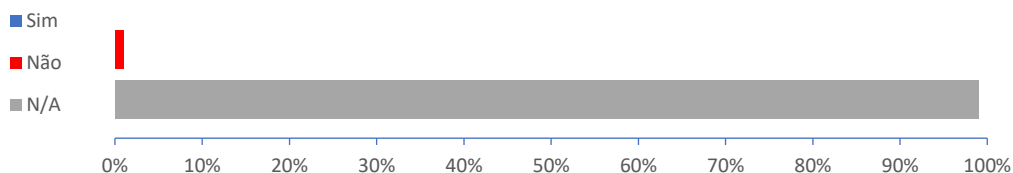


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 18 referem-se à Solicitação. Em 13 casos foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade, ao passo que, em 5 Solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As 82 outras manifestações não se enquadram como Solicitação.

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

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

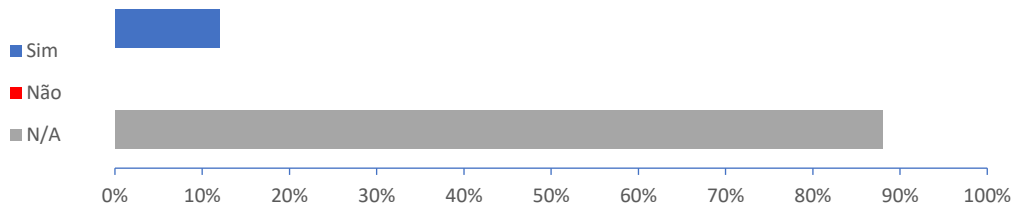


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, apenas 1 refere-se a Sugestão. A resposta a essa única Sugestão não incluiu uma manifestação sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida por uma autoridade diretamente responsável. As 99 outras manifestações não se enquadram como Sugestão.

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

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

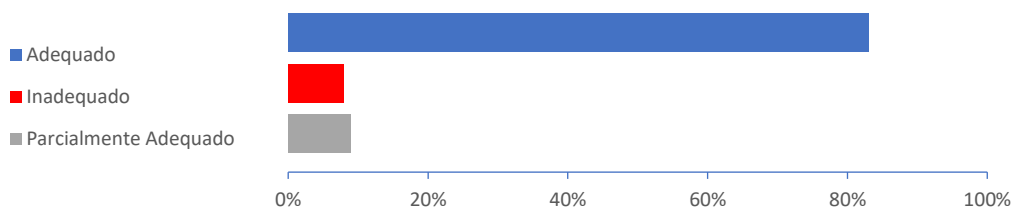


Fonte: elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 12 são referentes a Elogios. Em todos os casos, foram informados sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata. As demais 88 manifestações, por sua vez, não se enquadram como Elogio.

### Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Considerando a análise técnica (mérito) realizada pela Unidade setorial para as 100 manifestações em questão, 83 foram classificadas como Adequadas, 8 como Inadequadas e 9 como Parcialmente Adequadas.

## B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 83 foram consideradas adequadas, 9 parcialmente adequadas e 8 inadequadas.

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 9 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 3 denúncias, 1 reclamação e 3 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 8 manifestações inadequadas, 2 comunicações, 2 denúncias, 1 reclamação e 3 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho, porém carece de alguns melhoramentos, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

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

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

#### C1. Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 19218/2024/GAB-RN/RIO GRANDE DO NORTE/CGU, de 16/12/2024, foi dado um prazo de 10 dias para a Unidade se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 19/12/2024, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a Unidade apresentou concordância aos pontos elencados no relatório destacando que a unidade já havia adotado algumas providências em relação aos achados apontados.

Na reunião foi tratada ainda a possibilidade de incluir recomendação para capacitar a Ouvidoria para estar apta a realizar resolução de conflitos, ação que se enxerga necessária de acordo com o perfil das demandas da UFERSA. Com isso, após comunicado à Ouvidoria da Unidade, foi inserida recomendação V - Proporcionar capacitação da Ouvidoria para torná-la apta a realizar resolução de conflitos.

Na sequência, por meio do Ofício nº 503/2024 – REITORIA (11.1), de 26/12/2024, a UFERSA apresentou sua manifestação descrevendo as ações planejadas e em andamento para atender as recomendações elencadas no relatório, reproduzidos a seguir.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	ESTADO ATUAL
Estabelecer procedimentos internos, ou fluxos de tratamento de manifestação, tais como listas de verificação pela tipologia da demanda (check-list), revisão das respostas às manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão estejam adequadas, especialmente quanto à objetividade, e que contenham os conteúdos mínimos exigidos pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar check-lists para facilitar a elaboração das respostas pelas unidades responsáveis pelas manifestações;</li><li>2. Melhorar o texto padrão de apresentação das manifestações aos setores;</li><li>3. Ampliar a comunicação entre a Ouvidoria e os setores da universidade.</li></ol>	Os fluxos de tratamento das manifestações já estão desenhados (reclamação e denúncia); Quanto à qualidade das respostas já temos um modelo de encaminhamento com as orientações mínimas a serem observadas para elaboração das respostas.
Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade, proteção ao denunciante e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dar continuidade à implantação do módulo de tratamento e tramitação das manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.Br.</li></ol>	A Ouvidoria da UFERSA já iniciou o processo de migração para utilização do módulo Tratamento na Plataforma Fala.Br com teste em 02 unidades da instituição (Assessoria Especial e Gabinete da Reitoria). Estamos em fase de testes e adaptação ao sistema.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	ESTADO ATUAL
Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60, incisos I a VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (atualizou o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021);	A Ouvidoria da UFERSA buscará adotar as recomendações indicadas no relatório e na reunião a partir da elaboração do próximo relatório da UFERSA.	A elaboração do relatório de 2024 ainda não foi iniciada.
Criar normativo que regulamenta o exercício da Ouvidoria em conformidade com a legislação que regula o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv);	1. Revisar a minuta da Resolução que estabelece as normas de funcionamento da Ouvidoria da UFERSA; 2. Enviar para apreciação e aprovação do CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI.	O documento já está minutado, será revisado e enviado para apreciação do CONSELHO UNIVERSITÁRIO - CONSUNI
Avaliar a possibilidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de buscar relacionamento com os usuários internos e externos dos serviços prestados e assim promover maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.	1. Criar um calendário de ações de ouvidoria ativa da Ouvidoria da UFERSA por meio da interação com outras unidades e participação em eventos diversos da universidade ao longo do ano.	A Ouvidoria da UFERSA já deu início às ações de Ouvidoria Ativa por meio de participação no Seminário de Integração de novos servidores realizado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, onde apresentou a unidade, seu funcionamento, etc. Nos comprometemos a buscar parcerias com outras unidades para participação em alguns eventos realizados pela instituição ao longo do ano, tais como: Integração de novos servidores (Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas), Recepção de alunos (Pró-Reitoria de Graduação e Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PROAE), Eventos da Semana da mulher, Semana do Servidor, visita aos Campi (já programada com a PROGEPE e Assessoria da Reitoria para o primeiro semestre de 2025), entre outros.
Fazer com que a ouvidoria deixe de ter apenas um papel de encaminhador de demandas e respostas e passe a atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódicas com os usuários e com a gestão.	1. Ampliar o registro das ações das interações realizadas entre a ouvidoria e as demais unidades da UFERSA;	As interlocuções já existem, pois estamos em constante contato com as unidades e com a gestão prestando esclarecimentos acerca das demandas de ouvidoria mais recorrentes, atuando para o aperfeiçoamento das respostas apresentadas pelas unidades, e na busca de soluções. No entanto, buscaremos atuar de forma ainda mais ativa, e registrar nossas ações.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	ESTADO ATUAL
<p>Implementar também atividades de acompanhamento e gerenciamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria.</p>	<p>1. Emitir relatórios temáticos para unidades específicas a partir da observação de demandas recorrentes.</p>	<p>A ouvidoria já vem dialogando com a gestão em questão mais recorrentes, a exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratou com a gestão anterior sobre o problema do trânsito em frente à universidade onde nos foi informado que havia sido enviado um ofício para o DNIT solicitando as melhorias;</li> <li>- Tratamos com a Direção do Campus Angicos sobre a alta recorrência de reclamações sobre a Residência Universitária;</li> <li>- Estamos dialogando com a gestão sobre a alta ocorrência de reclamação quanto aos problemas dos animais nos campi (relatório em andamento). Passaremos a registrar as ações.</li> </ul>
<p>Avaliar a adequação entre a força de trabalho disponível e as demandas existentes na Ouvidoria, visando estruturar a unidade para que possa exercer suas competências de eficaz e efetiva.</p>	<p>Para implementação de atividades como: ouvidoria ativa mais atuante, conciliação de conflitos e outras propostas, faz-se necessária a disponibilização de mais um servidor para a unidade.</p>	

### **C.2 Análise da Equipe de Avaliação**

Dada a apresentação dos esclarecimentos transcritos acima, a OGU realizará o monitoramento das providências informadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



## **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.