

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

Belém/PA, 2024



# Controladoria-Geral da União

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

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

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

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

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

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

LORENA PINHO MORBACH PAREDES  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**COORDENAÇÃO (NAOP/PA)**  
Marcelo Morais de Paula

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PA)**  
Joaquim Pedro Salame Serique

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará - Unifesspa.

**Município:** Marabá – PA.

**Objetivo:** verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

**Período avaliado:** abril de 2022 a março de 2023.

**Data de execução:** outubro a dezembro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, 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 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, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relativos ao tema.

Entretanto, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:


- a) inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria;
- b) inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria às normas vigentes;
- c) necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa;
- d) desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade; e
- e) ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

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

- I. Normatizar, no âmbito da Unifesspa, os fluxos internos de encaminhamento de manifestações recebidas por outras unidades que não a Ouvidoria, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- 
- III. Atualizar os normativos internos da unidade de ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
  - IV. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
  - V. Atualizar e manter atualizada a seção de Ouvidoria do sítio da Unifesspa, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CONRAD</b>	Conselho de Administração
<b>ENAP</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<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>MMOUP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>PROFOCO</b>	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>SIPAC</b>	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UNIFESSPA</b>	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
1. Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria .....	11
1.1 Encaminhamento inadequado de manifestações .....	11
1.2 Fluxo interno de recebimento de manifestações por outras unidades .....	11
1.3 Classificação dos assuntos das manifestações .....	12
2. Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria às normas vigentes .....	12
3. Necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa .....	13
4. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico.....	14
5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.....	14
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>17</b>
Apêndice A .....	18
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	37
Apêndice D .....	38

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 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, de 5 de setembro de 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, de 26 de junho de 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 informações relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no decorrer da execução do trabalho. Nesse sentido, a equipe utilizou os dois normativos como parâmetros.

## OBJETIVO E ESCOPO

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, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 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 uma Matriz de Planejamento;
- ii. Interlocações, levantamento e solicitações de informações, na forma de questionário e visitas à Unidade;
- iii. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- vi. Publicação de Relatório Final de Avaliação.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 e 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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.

Além disso, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 e 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR, o que representou 22 manifestações.

Vale ressaltar que este quantitativo representa cerca de 10% de todas as manifestações recebidas pela UA, de acordo com o Relatório de Gestão 2022, uma vez que, até a realização deste trabalho, o principal sistema de recebimento de manifestações de ouvidoria era o SIGAA, o qual a CGU não possui acesso direto.

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.

Este relatório cumpre a última etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo 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 Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa), órgão vinculado à estrutura organizacional desta Universidade, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período. Ela exerce suas funções com independência e autonomia, visando a melhoria de processos e serviços da Unifesspa.

A Ouvidoria da Unifesspa está vinculada administrativamente à Reitoria e é regida pelo Regimento Interno, aprovado pela Resolução CONSAD/Unifesspa nº 35, de 20 de março de 2018.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Unifesspa, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA, em reunião realizada com os servidores da UA e interlocuções diretamente com a titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

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

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

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará.

### 1. Inconsistências no tratamento das manifestações de ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a unidade avaliada recebeu 22 manifestações pelo Fala.BR, distribuídas da seguinte forma: 1 elogio, 2 reclamações, 11 solicitações, 3 denúncias e 5 comunicações de irregularidades.<sup>4</sup>

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; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Da análise da amostra composta por 22 manifestações, avaliadas de acordo com a descrição do item “Métodos de Avaliação” e cujo detalhamento se encontra no Apêndice B, foram identificadas falhas que necessitam de atuação por parte da UA, como segue:

#### 1.1 Encaminhamento inadequado de manifestações

Em relação especificamente ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, em 5 das 8 manifestações desses tipos analisadas, foi observado o encaminhamento para áreas diversas que não as áreas de apuração da Universidade (Comissão de Ética, Auditoria Interna e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar/Corregedoria). Nos 5 casos, as manifestações foram encaminhadas para o dirigente da área na qual o denunciado estava lotado ou para o gabinete da Reitora. Além disso, a resposta ao cidadão, em todos, incluía a íntegra da defesa do denunciado, o que não é recomendado.

Em contato, a UA informou que esse procedimento acontecia devido aos normativos internos de cada unidade da Universidade, que afirmam que os dirigentes de cada unidade exercem poder disciplinar na jurisdição de suas unidades. Entretanto, esse poder disciplinar diz respeito às relações interpessoais no ambiente de trabalho e no exercício das funções acadêmicas. O tratamento de denúncias no Poder Executivo Federal é regido por normativos específicos (Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa nº 116/2024) que devem ser respeitados por toda a administração direta, indireta, autárquica e fundacional.

#### 1.2 Fluxo interno de recebimento de manifestações por outras unidades

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que fluxo para recebimento de manifestações por outras unidades é o encaminhamento para a Reitoria

---

<sup>4</sup> Dados obtidos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 23/06/2023.

para posterior encaminhamento à Ouvidoria. Entretanto, a Ouvidoria é o canal único de recebimento de manifestações do usuário, devendo essas manifestações serem encaminhadas diretamente a ela, como afirma o art. 10 da Lei nº 13.460/2017. Nesse sentido, as demais unidades da Universidade devem encaminhar diretamente à ouvidoria toda e qualquer manifestação recebida além de orientar o cidadão, ao fazer uma manifestação, a utilizar o meio eletrônico (Fala.BR) ou a procurar a Ouvidoria pessoalmente.

### **1.3 Classificação dos assuntos das manifestações**

Segundo o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, na análise preliminar da manifestação de ouvidoria, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

A classificação equivocada dos assuntos das manifestações foi observada em 5 casos entre os 22 analisados. Apesar disso, o tratamento empregado foi correto. O assunto da manifestação, apesar de não afetar diretamente o tratamento, é uma importante ferramenta para a gestão da Ouvidoria e para que ela cumpra seu papel de suporte à gestão superior.

Um caso, por exemplo, que poderia ter sido classificada com o assunto mais específico “Recursos Humanos”, foi classificada com o assunto genérico “Universidades e Institutos”, impossibilitando que fosse incluída nas estatísticas de forma mais fidedigna e pudesse ser mais bem analisada.

## **2. Inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria às normas vigentes**

O único normativo afeito a UA é a Resolução CONSAD/Unifesspa nº 35/2018, que estabeleceu o Regimento Interno da Ouvidoria. O documento foi publicado em 2018 e após esse período, houve grandes alterações nos normativos de ouvidoria, como algumas inadequações descritas a seguir.

Verificou-se que o Regimento Interno da Ouvidoria, no seu art. 6º, prevê que o cargo de Ouvidor teria livre nomeação e exoneração pelo Reitor. Entretanto, não informa as exigências que a nomeação e a exoneração ou dispensa precisam ser aprovadas pela CGU, nos termos dos arts. 2º a 5º, 9º e 10 da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020. Além disso, não trata sobre seu mandato, exigência do art. 7º da mesma Portaria.

O Regimento também não trata das competências da UA, que constam nos arts. 6º e 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituídos pelos arts. 6º e 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, sendo elas apenas inferidas pelas competências do Ouvidor, que constam no art. 9º do Regimento.

Ainda, nos seus arts. 11 e 12, o Regimento informa que o Ouvidor-geral utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica Institucional e, posteriormente, a Reitoria se necessário. É importante destacar que essas demandas não incluem denúncias, como descrito no ponto 1.1 deste relatório. Além disso, é necessário cautela no encaminhamento de manifestações pois, segundo Decreto nº

10.153/2019, esta prática poderia acarretar risco elevado para proteção da identidade do manifestante e descumprimento da Lei nº 12.527/2011 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), uma vez que informações pessoais e identificáveis, muitas vezes, estão presentes no texto das manifestações de ouvidoria.

No art. 24, o Regimento traz que as demandas serão preferencialmente registradas no SIGAA, como era a prática até o início deste trabalho junto à Universidade. Entretanto, esta previsão normativa está em desacordo com o art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e com o art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelos arts. 8º, 9º e 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, sendo necessária a alteração para o Fala.BR.

Por fim, o Regimento não trata sobre o recebimento de manifestações por outras unidades da Universidade, sendo necessária uma inclusão nos termos do ponto 1.2 deste relatório.

### **3. Necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa**

O art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe quais são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações. Elas incluem realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; conduzir o processo de criação do Conselho de Usuários; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a UA desenvolveu apenas um tipo de ação de ouvidoria ativa: a participação em eventos acadêmicos e organizados pelo Programa de Integridade, sem periodicidade definida. Além disso, ações de divulgação e promoção das atividades da Ouvidoria limitaram-se a participação no evento de recepção de novos alunos (“calourada”) em 2022, sem participação em 2023, e apenas no campus Marabá. Ressalte-se que a UA atende a todos os campi da Unifesspa, logo, para divulgar suas competências e estimular o usuário a se manifestar através desse canal, necessita divulgá-lo nos demais campi.

Por fim, apesar da boa gestão de processos, com 100% das demandas respondidas dentro do prazo, a UA desenvolveu de forma superficial ações de monitoramento e melhoria dos serviços que são demandados com mais frequência pelos usuários. Tal análise no Relatório de Gestão 2022 se limitou a informar o assunto da demanda e a unidade mais demandada, sem identificar principais problemas enfrentados e sugerir soluções. Além disso, a participação no monitoramento da confecção e revisão da Carta de Serviços ao Usuário também foi limitada, uma vez que participou na qualidade de qualquer outra unidade da Universidade, não utilizando as manifestações recebidas como insumo para esse processo.

A UA justificou que, devido à força de trabalho insuficiente, não foi possível realizar outras atividades além do tratamento de manifestações e resolução de conflitos. No período avaliado, a força de trabalho consistia na Ouvidora e Secretária

Executiva. Com um aumento da equipe, a Ouvidoria poderia desenvolver as ações de gestão, divulgação e acompanhamento dos serviços prestados pela Universidade, reduzindo sua participação no atendimento direto às manifestações e resolução de conflitos, e dar cumprimento às demais competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### **4. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico**

Em análise da página da Ouvidoria da Unifesspa, não foi encontrado link para o Painel *Resolveu?*, exigência do item d do inciso II do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo item d do inciso II do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Ademais, na página “Fale com a Ouvidoria”, ainda constam os links para o registro de manifestação pelo SIGAA, que já foi descontinuado. Sugere-se ainda que, na página da Ouvidoria, a logomarca do antigo e-SIC seja substituída pela logomarca do Fala.BR.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Do exposto, quando a entidade não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a *accountability* da entidade como um todo, além de dificultar o exercício do direito à informação pelos cidadãos.

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

O conteúdo e 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 análise do Relatório de Gestão de 2022, verificou-se que este não contém informações sobre a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, incisos IV e VI do §1º na Portaria CGU nº 581/2021 e art. 60, incisos IV e V do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

A análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (inciso III do §1º de ambas as Portarias) se limita ao assunto da manifestação e a unidade encaminhada, podendo ser mais aprofundada, para que seja mais útil à gestão da Ouvidoria e da Universidade.

Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, e informações acerca da atualização da Carta de Serviços da Unifesspa (art. 60, incisos VI e VII do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024) também não estão presentes, porém não eram obrigatórios no momento de elaboração do Relatório de Gestão de 2022.

Os demais pontos do artigo foram cumpridos, entretanto a estrutura e organização do Relatório poderiam seguir a ordem e as nomenclaturas dispostas no artigo para facilitar a leitura pelo cidadão.

## 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 Sul e Sudeste do Pará, em ordem de prioridade:

- I. Normatizar, no âmbito da Unifesspa, os fluxos internos de encaminhamento de manifestações recebidas por outras unidades que não a Ouvidoria, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Atualizar os normativos internos da unidade de ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- V. Atualizar e manter atualizada a seção de Ouvidoria do sítio da Unifesspa, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e
- VII. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à classificação e reclassificação dos assuntos, subassuntos e tipologias das manifestações.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada 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 na 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 pena 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 Unifesspa e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro da Unifesspa; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; a melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como a segurança e integridade do manifestante. 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 segunda etapa da Avaliação.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

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

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica da entidade</b>	Administração Indireta - Autarquia
<b>Data de criação</b>	Resolução CONSUN/Unifesspa nº 11, de 24 de junho de 2015
<b>E-mail</b>	ouvidoria@unifesspa.edu.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/">https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/</a>
<b>Canais de atendimento</b>	Fala.BR, e-mail e presencial
<b>Endereço</b>	Unidade III (Cidade Universitária), Rodovia BR-230, Av. Paulo Fonteles Filho, s/n.º, Prédio da Reitoria, Piso Térreo, Bairro: Cidade Jardim, Marabá (PA) - CEP: 68.500-000
<b>Telefone</b>	(94) 2101-7169
<b>Horário de funcionamento</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
<b>Ouvidor</b>	Khandida Coelho Vichmeyer Paula
	Cargo de Direção CD-04
	Portaria Unifesspa nº 1037/2022
<b>Ouvidor Substituto</b>	Maria Rosário Pereira de Lima

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A UA consta no organograma da Universidade como vinculada diretamente à Reitoria, nos termos do seu Regimento Interno (Resolução nº 35/CONSAD, de 20 de março de 2018).

Segundo o Regimento Interno e informação da própria UA, possui acesso à alta administração da Unifesspa para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Unifesspa. Entretanto, suas competências não estão descritas no Regimento Interno. Dessa forma, as competências da Ouvidoria depreendem-se das atribuições do Ouvidor-geral, no Art. 9º do Regimento:

Art. 9º No exercício de suas funções, o Ouvidor-geral da Unifesspa tem as seguintes atribuições, além de outras decorrentes da sua área de atuação:

I - Receber, apurar e encaminhar às autoridades competentes reclamações, críticas e comentários de estudantes, professores, servidores do corpo técnico-administrativo e da sociedade, com cortesia e respeito, sem qualquer discriminação ou pré-julgamento, atuando com independência na produção

de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da Unifesspa;

II - Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

III - recomendar às instâncias acadêmicas e administrativas a adoção de medidas que visem à melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição, a partir da sistematização de dados obtidos pela escuta das manifestações acolhidas;

IV – Orientar os servidores de modo geral, os alunos e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, instruí-los e acompanharem a sua tramitação;

V – Acompanhar a tramitação dos processos, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VI – Agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, ou quando eventuais embaraços se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

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

VIII - Garantir a todos os usuários um caráter de discrição e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;

IX - Produzir relatórios e publicações no sentido de divulgar e suscitar ações que indiquem possibilidade de aprimoramento das atividades dos diversos órgãos afetos à Unifesspa;

X – Contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

XI – elaborar o Plano anual de Trabalho;

XII – promover, sempre que necessário, a mediação na resolução de conflitos, com o objetivo de preservar a relação social entre os envolvidos, em busca da satisfação mútua, estimulando as partes a abandonarem posições adversárias e a construir consenso.

XIII - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da manifestação, evitando sua repetição;

XIV - exercer as demais atribuições legais e institucionais, que se compatibilizem com suas finalidades.

XV – Cumprir e fazer cumprir este Regimento.

XVI - Orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;

b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Unifesspa;

c) manter relacionamento com as diversas áreas da Unifesspa, voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada servidor.

Por fim, cabe destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a Ouvidoria, fazendo o tratamento dos pedidos de acesso à informação, como mais uma função das duas servidoras da Ouvidoria.

### A.3 Normativos Internos

Conforme informado em questionário de avaliação, em relação aos normativos, a UA possui Regimento Interno, consubstanciado na Resolução CONSAD nº 35/2018.

O Regimento Interno da Ouvidoria trata dos prazos de resposta das manifestações de ouvidoria (arts. 26 a 33), os quais estão em consonância com o Decreto nº 9.492/2018. Além disso, trata das finalidades e objetivos (arts. 1º a 3º), organização (arts. 4º a 6º), funcionamento (arts. 11 a 16, 21 a 25), atribuições (arts. 9º e 10) e procedimentos da Ouvidoria (arts. 17 a 37).

Entretanto, os requisitos para nomeação e destituição do ouvidor (art. 6º) estão em desacordo com a Portaria CGU nº 1.181/2020. Além disso, os arts. 11 e 24 trazem procedimentos inadequados sobre o recebimento e encaminhamento de manifestações, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Por fim, o Regimento não trata sobre o mandato do ouvidor.

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

A equipe é composta pela Ouvidora e uma Secretária Executiva, ambas servidoras do quadro efetivo da Unifesspa. A Ouvidora atua na Ouvidoria há 15 meses, enquanto a Secretária Executiva atua na Ouvidoria há mais de dois anos.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho está inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, uma vez que vem acumulando muitas atribuições legais. Além disso, essa situação impede que sejam desenvolvidos outros projetos dentro da Ouvidoria além do tratamento de manifestações e resolução de conflitos, especialmente aqueles voltados à ouvidoria ativa e participativa.

Conforme consta no questionário de avaliação, há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA. A Unifesspa oportuniza com frequência a participação da equipe da ouvidoria em cursos e treinamentos, que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria e SIC. Nos últimos dois anos, as duas servidoras realizaram mais de 25 capacitações cada.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria possui espaço físico próprio devidamente identificado, ocupando atualmente uma sala no andar térreo do prédio da reitoria da Unifesspa, na Unidade III, Campus Marabá. O bloco no qual a UA está localizada é na entrada do campus, permitindo fácil acesso pela comunidade, com rampa e sinalização em relevo no chão permitindo acesso de pessoas com limitações físicas e visuais.

O espaço possui uma sala de recepção e trabalho e uma sala para atendimento reservado. A porta de entrada possui uma abertura de vidro transparente, e a sala de

atendimento possui janela de vidro com cortinas, garantindo a privacidade desejada para tal.

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

Por ocasião do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da UA era exercida por Khandida Coelho Vichmeyer Paula, servidora efetiva da Unifesspa, no cargo de Assistente em Administração, nomeada para a função de Ouvidora em julho de 2022, por meio da Portaria nº 1.037/2022, para um mandato de três anos.

Registre-se que a nomeação dela respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1.181/20 e a indicação foi aprovada pela CGU em 20 de maio de 2022 (Ofício nº 7.120/2022/CGOUV/OGU/CGU).

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

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

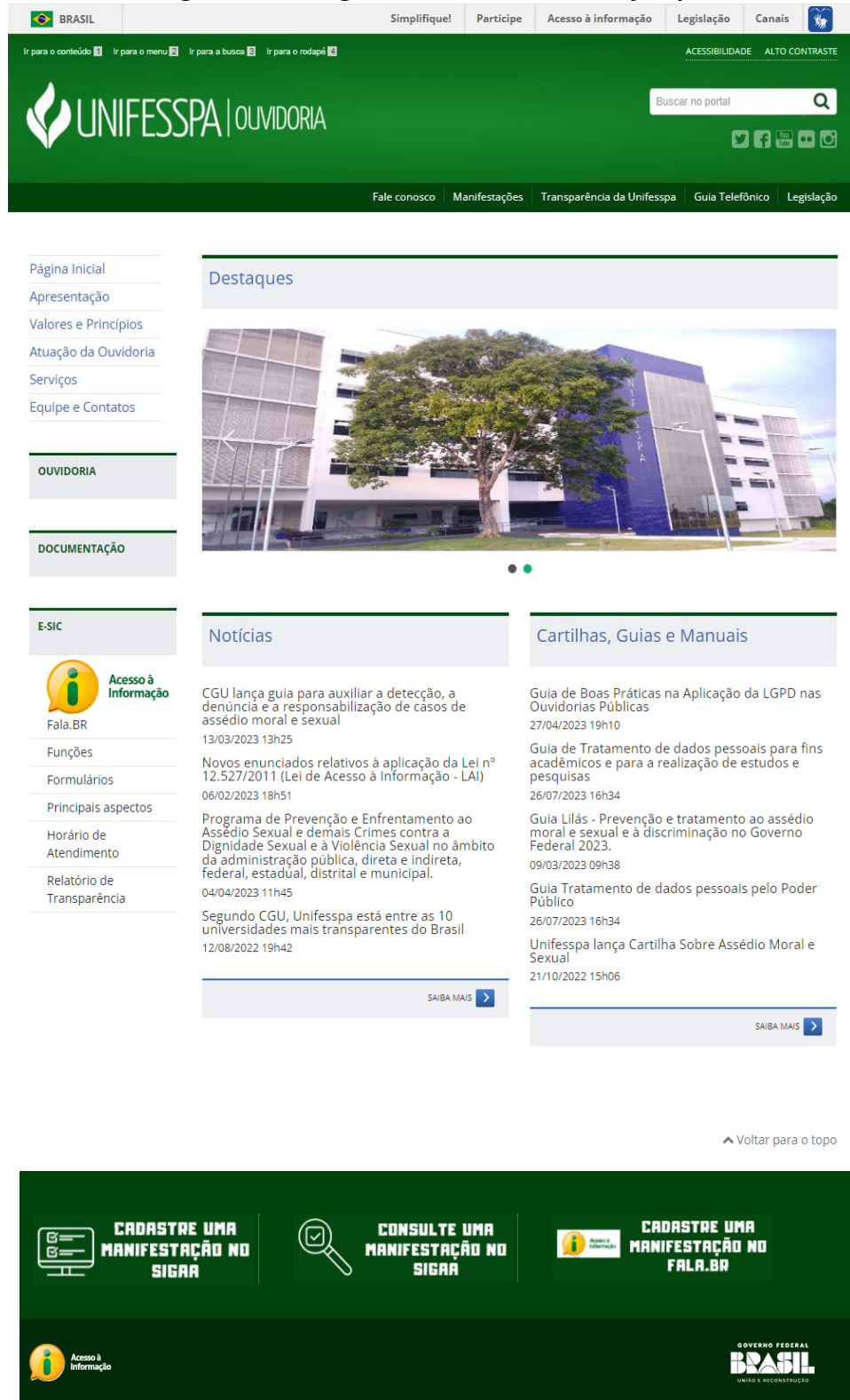
- i. Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial.

Até o início deste trabalho, o principal sistema utilizado pela Ouvidoria era o SIGAA, conforme estipulação do art. 24 do Regimento Interno. Segundo o Relatório de Gestão, cerca de 90% das manifestações de ouvidoria eram recebidas ou tramitadas pelo SIGAA. Entretanto, após reunião de início dos trabalhos, a UA já realizou a desativação do sistema no dia 31 de outubro de 2023, impossibilitando que novas manifestações sejam enviadas pelo canal. Dessa forma, o Fala.BR se tornou o único sistema de recebimento e tramitação de manifestações.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado de forma centralizada, ocorrendo somente no prédio da Reitoria, Unidade III, Campus Marabá, onde está localizada a UA.

A UA veicula o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR na página de Ouvidoria, porém com a logomarca do antigo e-SIC (Figura 1). O acesso à página da Ouvidoria é feito pelo menu Acesso Rápido, no canto superior direito da página principal (Figura 2).

Figura 01 — Página da Ouvidoria da Unifesspa



Fonte: <https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/> consultado em 30/10/2023.

Figura 02 — Página inicial da Unifesspa



Fonte: <https://unifesspa.edu.br/>, consultado em 04/04/2024.

Não foi identificado banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com URL específica para a Universidade, na página inicial da Unifesspa, como era exigido pelo inciso I do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Porém, essa exigência foi alterada na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 para apenas um link de acesso, o que foi encontrado e, portanto, está de acordo.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados à Unifesspa são atendidos utilizando a mesma força de trabalho da Ouvidoria, pois o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é subordinado e integra a estrutura da UA.

### A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utilizava primordialmente o SIGAA, sistema próprio da Universidade, não atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Além disso, o intercâmbio de informações entre a UA e as unidades de apuração (Auditoria Interna, Comissão de Ética, Corregedoria, e Pró-Reitorias) era feito por meio de e-mails, o que não respeitava as obrigações da Portaria nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Entretanto, o sistema já foi descontinuado e a tramitação e troca de informações ocorrerá exclusivamente dentro do Fala.BR.

Em relação ao uso do Fala.BR, as duas servidoras possuem acesso, com perfis diferenciados. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, a Ouvidora possui

perfil “gestor” e a Secretária Executiva possui perfil “respondente”. A saber, são apenas estes 2 perfis ativos em 30 de outubro de 2023.

#### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, este consta no Regimento Interno, nos arts. 26 a 36.

Segundo o Regimento e contato com a UA, para reclamação, sugestão e solicitação o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para unidade respondente;
6. Recebimento de resposta;
7. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para dirigente da respondente, informando que este deve encaminhar o elogio ao servidor elogiado;
6. Recebimento de confirmação pelo dirigente;
7. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário e possível;
4. Análise preliminar;
5. Tramitação para unidade apuradora (Fala.BR);
6. Resposta conclusiva ou resposta intermediária mensal até resposta conclusiva;
7. Monitoramento da demanda;
8. Solicitação de atualização na apuração da denúncia;
9. Registro, se houver resultado conclusivo.

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Em relação às demandas de ouvidoria interna os procedimentos são iguais àqueles aplicados às demandas externas.

O fluxo interno, apesar de não formalizado, para encaminhamento das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da Unifesspa é o encaminhamento para a Reitoria e posteriormente para a Ouvidoria.

Quanto a proteção de dados pessoais, ela é feita de forma manual em cada manifestação antes do encaminhamento, sofrendo o risco de erros. Entretanto, a UA informa os dados do manifestante para a unidade respondente/apuradora apenas após solicitação expressa.

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

Em consulta ao site da Unifesspa, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão, foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site. O documento possui 72 páginas e foi atualizado em 2023.

De modo geral, a Carta de Serviços disponibiliza a maioria das informações exigidas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, na maioria dos serviços. Entretanto, recomenda-se a leitura do artigo durante a próxima atualização para que as informações sejam disponibilizadas para todos os serviços.

A Ouvidoria realizou acompanhamento superficial junto à Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, responsável pela elaboração e atualização da Carta. É recomendado que a Ouvidoria tenha um papel mais ativo na próxima atualização, participando de todas as reuniões, utilizando os insumos das manifestações de ouvidoria para a confecção da Carta e assegurando o cumprimento das normas.

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

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é o Reitor, para quem a UA encaminha o referido relatório para ciência.

Ainda, nos termos do Art. 15 § único, II da lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que na página atual da UA foram encontrados os Relatórios de Gestão desde 2015.

Em resposta ao questionário de avaliação e análise do Relatório de Gestão 2022, a UA realizou análise superficial sobre as manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, se limitando ao tipo de manifestação e ao assunto genérico. Não foram identificados no Relatório de Gestão 2022 uma análise de problemas recorrentes e soluções adotadas, assim como ações em andamento, seus responsáveis e prazos.

Como exemplo de melhorias adotadas nos serviços após manifestações de ouvidoria, a UA cita a mudança de gestão da unidade que trabalha com o Plano de Saúde do Servidor.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, este foi publicado em 04 de julho de 2023.

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

A Ouvidoria não realiza nenhuma ação voltada para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela Unifesspa. No questionário de avaliação e em contato com a UA, foi mencionada apenas a participação em eventos acadêmicos (como “calouradas”) e organizados pelo Programa de Integridade, porém sem periodicidade definida.

Além disso, a UA promove mediação e conciliação entre o usuário e a Unifesspa, assim como as servidoras realizaram capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. Nesse sentido, segundo exigência do art. 47 §1º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a UA está capacitada para realizar tal atividade.

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

#### a) Quantitativo Geral:

**Figura 03 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/10/2023.

#### b) Tipologia das manifestações:

**Figura 04 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/10/2023.

c) Resolutividade da demanda:

**Figura 05 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/10/2023.

d) Satisfação com a resposta:

**Figura 06 — Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022**



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/10/2023.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

Neste item, identificou-se características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. Seguem os resultados encontrados.

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

A amostra foi coletada a partir das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 22 manifestações.<sup>5</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, 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	41
Denúncia	3	13
Elogio	1	2
Reclamação	2	8
Simplifique	0	N/A
Solicitação	11	9
Sugestão	0	N/A
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>16</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 inciso III do § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo §1º do art. 22 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

<sup>5</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.

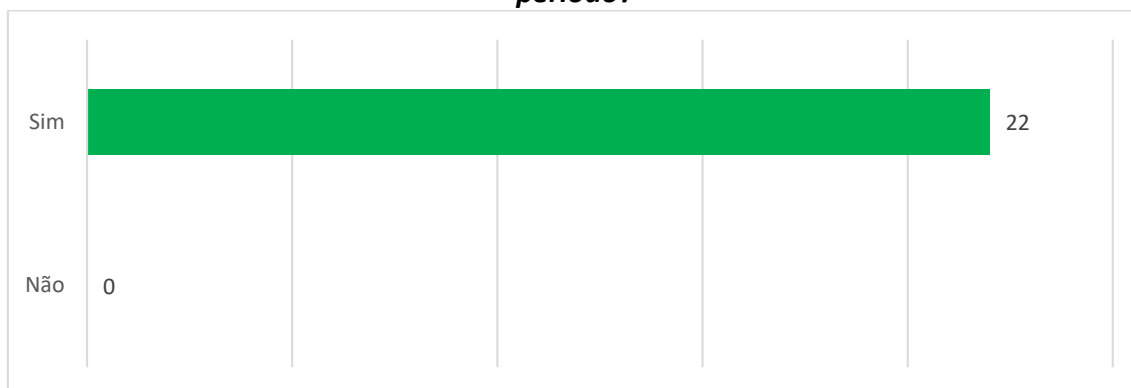
registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

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

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze 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

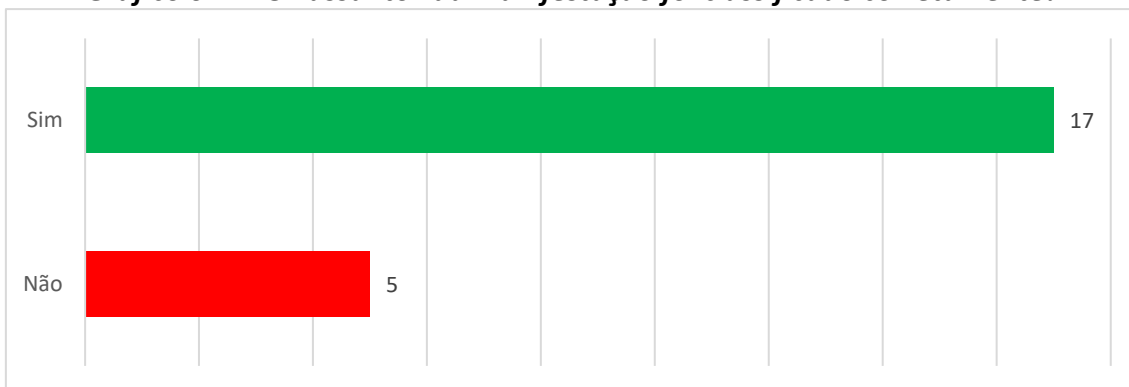
**Gráfico 01 — A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

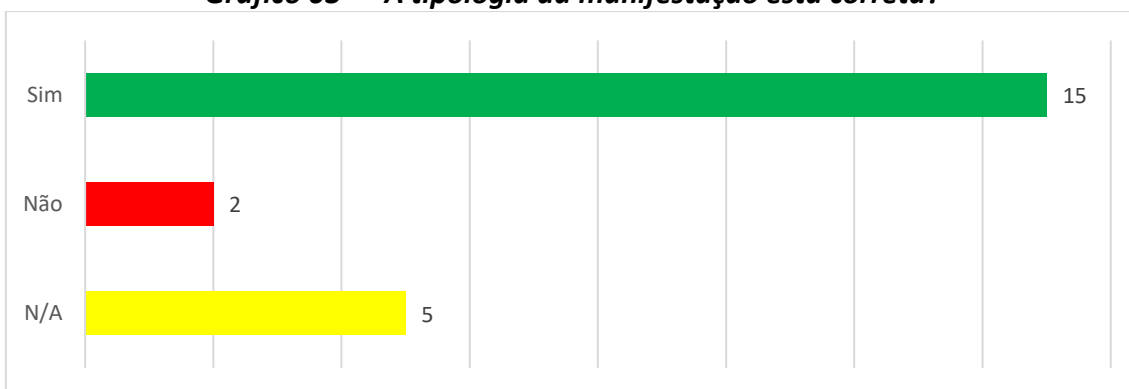
**Gráfico 02 — O "assunto" da manifestação foi classificado corretamente?**



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao “assunto” indicado pela UA para as manifestações, observa-se que, das 17 deles foram considerados adequados, enquanto 5 poderiam ter sido classificados com outros assuntos, para melhor representar a manifestação nas estatísticas.

**Gráfico 03 — A tipologia da manifestação está correta?**



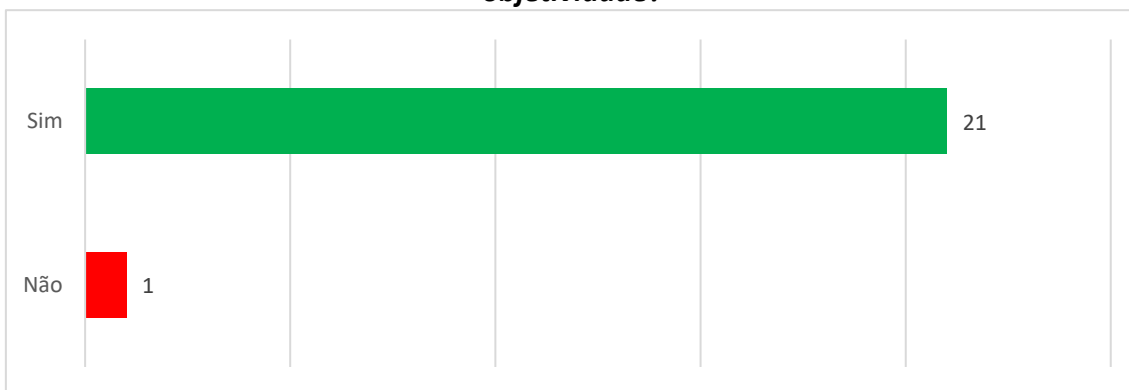
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 17 manifestações nas quais a pergunta se aplica, 15 foram classificadas corretamente contra 2 manifestações classificadas incorretamente.

As situações de classificação equivocada são uma manifestação que foi classificada como denúncia, porém se trata de uma solicitação que poderia ainda ser considerada duplicada e arquivada, e a segunda, que foi classificada como solicitação, porém era uma reclamação.

Relativo as demais 5 manifestações, 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.

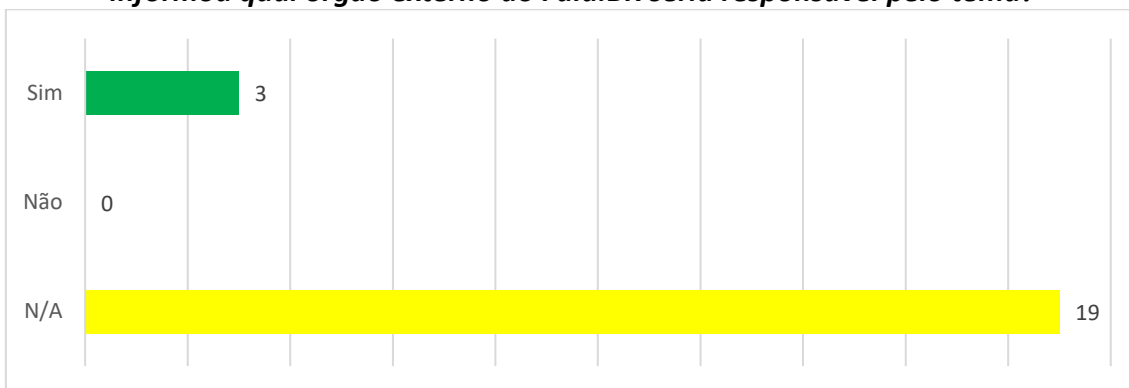
**Gráfico 04 — As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas uma resposta não foi considerada clara e objetiva. No caso em questão, a UA encaminhou na íntegra um e-mail no qual a resposta se encontra apenas no parágrafo final.

**Gráfico 05 — 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.

Do gráfico acima, verifica-se que as 3 manifestações que não eram de sua competência da UA foram esclarecidas corretamente.

**Gráfico 06 — 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.

Em relação ao tipo Comunicação, 2 das 5 manifestações apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As 3 restantes não foram encaminhadas para áreas de apuração, e sim diretamente para os superiores hierárquicos dos denunciados ou para a Reitoria. As demais 17 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

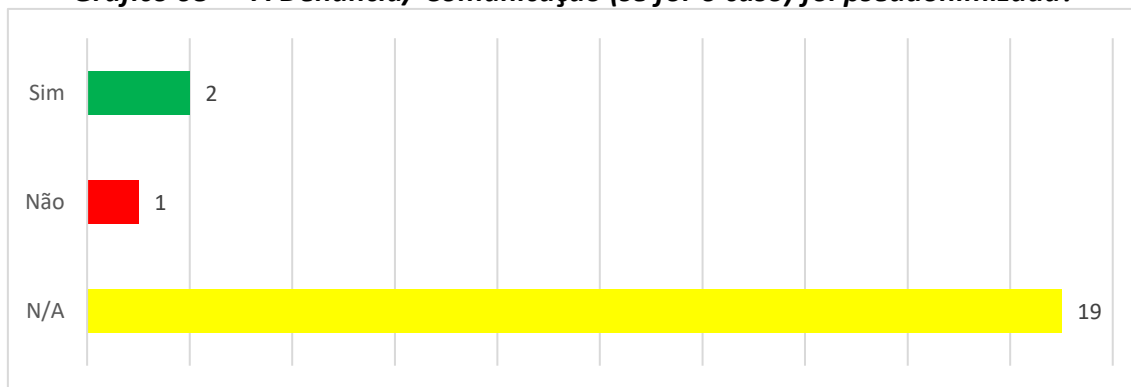
**Gráfico 07 — A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?**



Fonte: elaboração própria.

Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que 2 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. A restante não foi encaminhada para áreas de apuração, e sim para a área técnica responsável. As demais 19 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

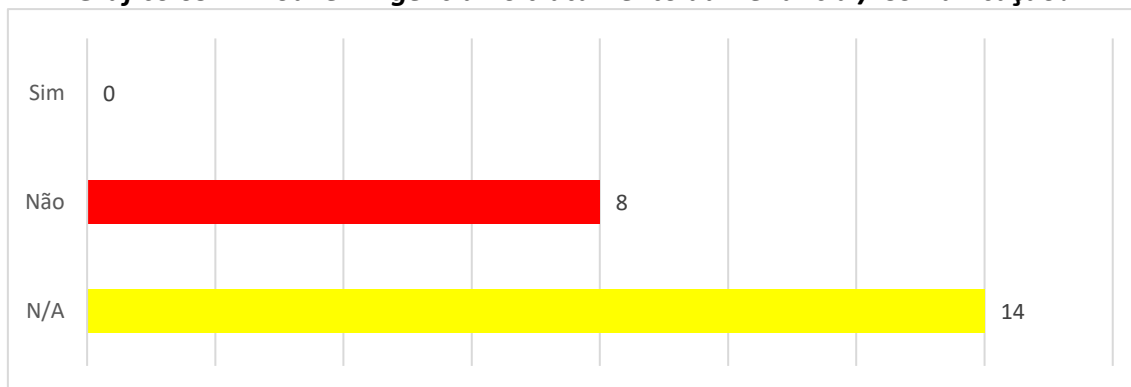
**Gráfico 08 — A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?**



Fonte: elaboração própria.

Das 3 denúncias passíveis de pseudonimização, 2 foram pseudonimizadas corretamente. A restante apesar de ter sido pseudonimizada no Fala.BR, o denunciante não foi pseudonimizado nos documentos, de modo que o Instituto sabia o nome completo do denunciante ao citá-lo na resposta. Não foi encontrada solicitação da Ouvidoria ao denunciante pedindo permissão para divulgar sua identidade. As demais 19 manifestações, por seu turno, não se enquadram na pergunta, por não precisarem de pseudonimização ou por já serem anônimas.

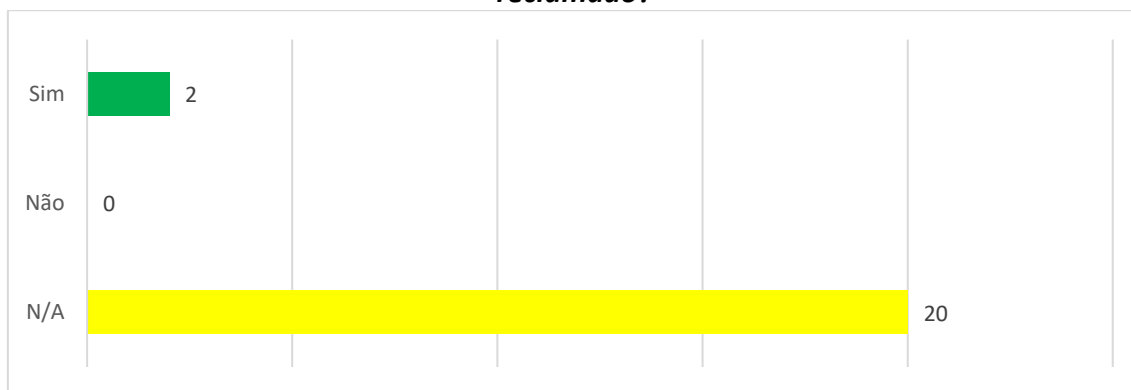
**Gráfico 09 — Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?**



Fonte: elaboração própria.

Das 8 denúncias e comunicações analisadas, nenhuma foi alvo de diligência pela Ouvidoria, seguindo portanto os normativos. As demais 14 manifestações, por seu turno, não se enquadram na pergunta.

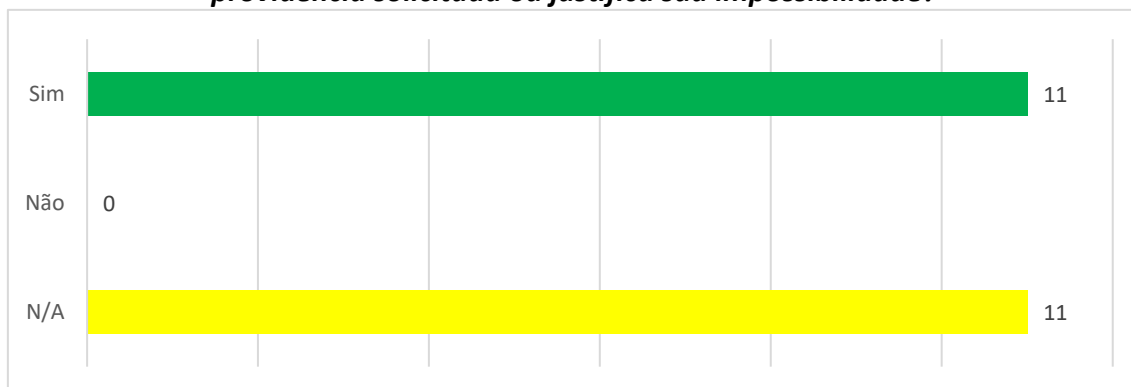
**Gráfico 10 — A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nos 2 casos a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 20 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

**Gráfico 11 — A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?**

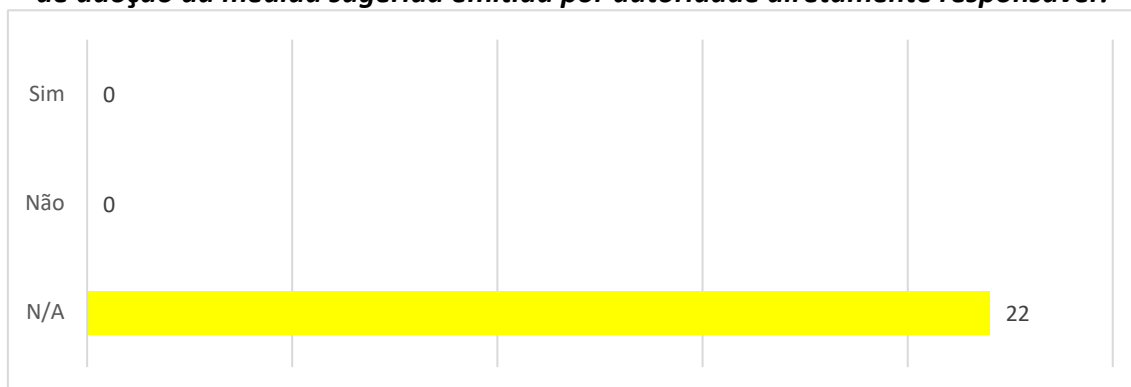


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, todas receberam respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências

ou justificativa de impossibilidade. As demais 11 manifestações não se enquadram como solicitação.

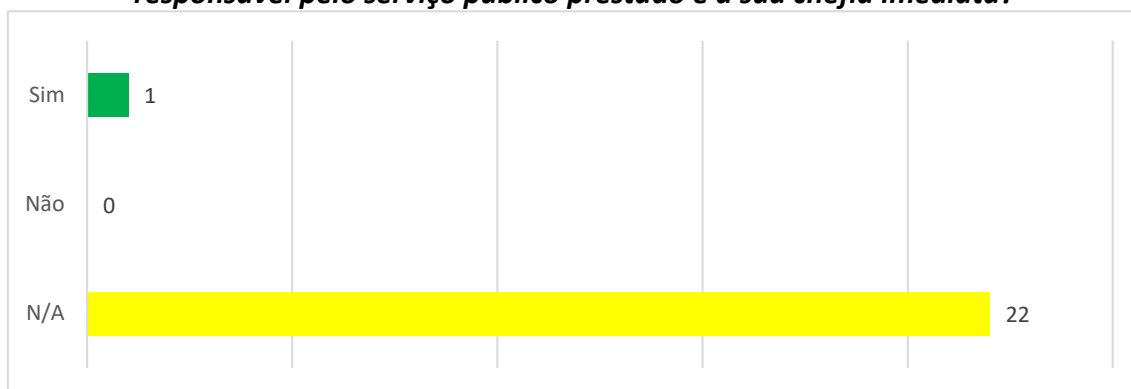
**Gráfico 12 — A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?**



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 22 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Sugestão.

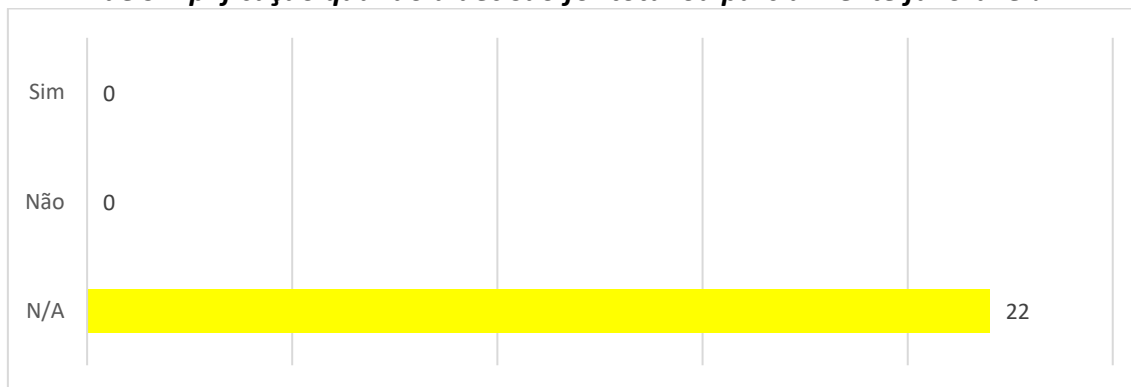
**Gráfico 13 — A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?**



Fonte: elaboração própria.

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

**Gráfico 14 — A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?**



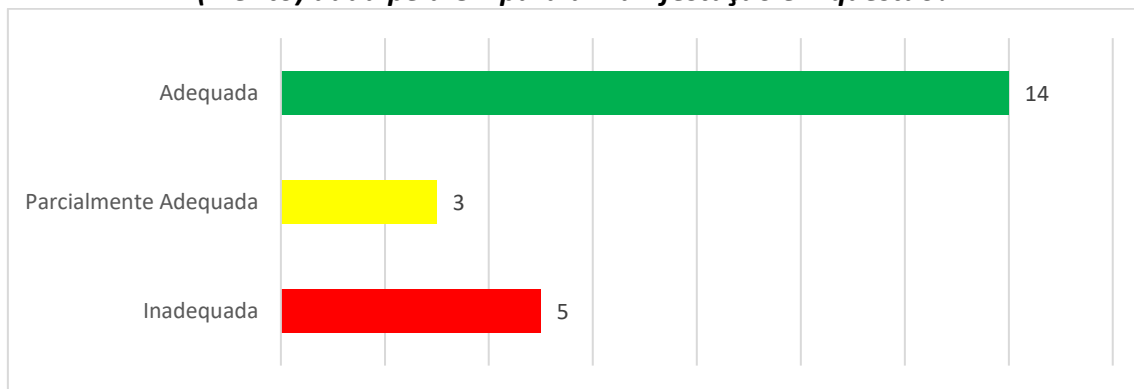
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 22 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

### B.3 Avaliação Final

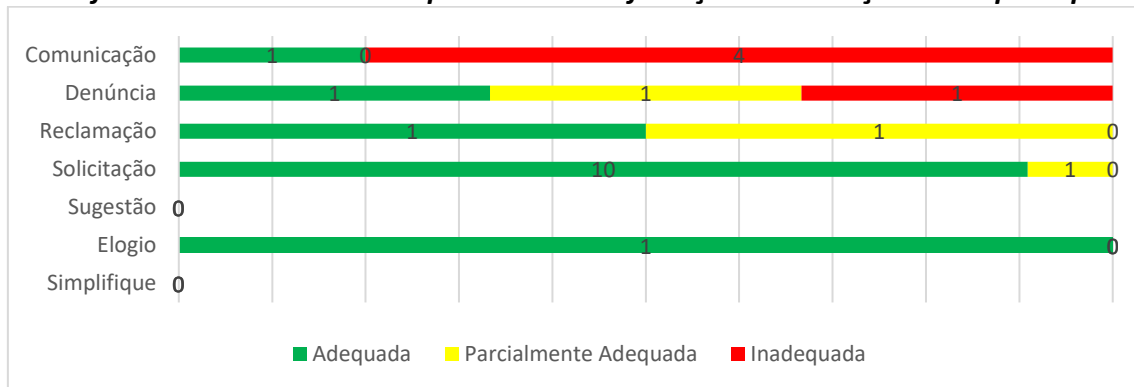
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 22 manifestações analisadas, verifica-se que: 14 foram consideradas adequadas, 3 parcialmente adequadas e 5 inadequadas.

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



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 16 — Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo**



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 3 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 denúncia, 1 reclamação e 1 solicitação.

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. Dentre essas 5 manifestações inadequadas, observa-se: 4 comunicações e 1 denúncia.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, especificamente relativo ao encaminhamento da demanda à área de apuração competente, pseudonimização e quanto à classificação dos assuntos.

Vale ressaltar que esta amostra representa cerca de 10% de todas as manifestações recebidas pela UA, de acordo com o Relatório de Gestão 2022, uma vez que o principal sistema de recebimento de manifestações de ouvidoria era até a realização deste trabalho o SIGAA, o qual a CGU não possui acesso direto.

Finalmente, a lista das 22 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>6</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>6</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Diante do relatório preliminar entregue à Unifesspa no dia 7 de maio de 2024, a UA enviou sua manifestação por meio do Ofício GR/UNIFESSPA nº 118/2024, de 13 de junho de 2024 (incluído no Processo SUPER 00213.100142/2023-75). No documento, é detalhado um plano de ação (Apêndice D) para sanar os pontos tratados no relatório preliminar.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Prazo	Status
Normatizar os fluxos internos de encaminhamento de manifestações recebidas por outras unidades que não a Ouvidoria, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017;	Atualizar e publicar regimento interno da Ouvidoria e adequar os demais normativos de acordo com a legislação vigente.	12/2024	Em andamento
Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 116/2024;	Adequar normativos internos de acordo com a legislação vigente.	Imediato	Em andamento
Atualizar os normativos internos da unidade de ouvidoria em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 116/2024;	Atualizar e publicar regimento interno da Ouvidoria e adequar os demais normativos de acordo com a legislação vigente.	12/2024	Em andamento
Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 116/2024;	Participação ativa em ações como eventos acadêmicos e administrativos; Divulgação de materiais como banners/folders em todos os institutos que integram a Unifesspa.	Imediato	Em andamento
Atualizar e manter atualizada a seção de Ouvidoria do sítio da Unifesspa, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados na Portaria CGU nº 116/2024;	Verificação de todos os itens para publicação no sítio da Ouvidoria/Unifesspa.	08/2024	Iniciado
Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados na Portaria CGU nº 116/2024;	Elaborar os próximos relatórios de gestão da Ouvidoria conforme legislação vigente.	02/2025	Não iniciado
Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à classificação e reclassificação dos assuntos, subassuntos e tipologias das manifestações.	Análise preliminar criteriosa das manifestações recebidas.	Imediato	Iniciado



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade