

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Cariri - UFCA

Fortaleza/CE, 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

LUIZ FERNANDO MENESCAL DE OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Ceará

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/CE)
Leonino Gomes Rocha

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/CE)
Allan Douglas Rodrigues Sampaio
Ricardo Barreto Alencar
Rodrigo Vieira Medeiros

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri – UFCA.

Município: Juazeiro do Norte – CE.

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

Período avaliado da amostra das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

Data de execução: agosto de 2022 a março de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri - UFCA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado visando 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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

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 com escopo 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 apresentou uma boa gestão quanto ao tratamento das demandas de ouvidoria, todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) inconsistências no tratamento de parte das manifestações;
- b) necessidade de readequação da infraestrutura de trabalho;
- c) deficiências encontradas na “Carta de Serviços”; e
- d) ausência de **links** obrigatórios na página da Instituição na Internet.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri – UFCA as seguintes providências:

- I) realização pelos membros da Ouvidoria dos módulos dos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (PROFOCO), principalmente os cursos “Intensivo de Sistemas: Fala.BR” e “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias”, visando mitigar o risco de recorrência das inconsistências constatadas;
- II) readequação do espaço físico das instalações da Ouvidoria, a fim que se possa ofertar atendimento presencial a qualquer manifestante de forma sigilosa;
- III) revisão da Carta de Serviços publicada pela UFCA, visando informar ao cidadão, de forma mais adequada, os serviços disponíveis na Entidade; e
- IV) inserção dos links do Fala.BR e do Painel *Resolveu?* na página inicial da UFCA e na página da Ouvidoria, respectivamente, visando facilitar o acesso aos sistemas pelo cidadão.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFCA	Universidade Federal do Cariri

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações	10
1.1.Erros na catalogação	10
1.2.Inadequação no tratamento das manifestações recebidas	11
2.Necessidade de readequação da infraestrutura de trabalho	11
3.Ausência de links obrigatórios na página da Instituição na Internet.....	12
RECOMENDAÇÕES	13
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	35
Apêndice D	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, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

Nesse mesmo entendimento, o Manual de Ouvidoria Pública da OGU, na página 19, leciona: “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”.

Sendo assim, no exercício das competências da OGU, 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 Avaliada - UA contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.¹

¹ Brasil. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, p. 05.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA², além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.³

METODOLOGIA

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

- i. planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. trabalhos exploratórios consubstanciados na forma de um Relatório Situacional;
- iii. elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de Busca Conjunta de Soluções; e
- vii. elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

² No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

³ Brasil. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, p. 06.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total, foram reservadas 26 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: i) Força de Trabalho e Estrutura Física, ii) Canais de Atendimento, iii) Sistemas Informatizados, iv) Fluxo de Tratamento e v) Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa se buscou obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Cariri**, a qual é 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 Universidade Federal do Cariri - UFCA foi criada em meados de 2013⁴ a partir do desmembramento da Universidade Federal do Ceará - UFC. Permaneceu com a natureza jurídica da UFC (Autarquia Federal) e continuou vinculada ao Ministério da Educação. Da mesma forma que acontece na Ouvidoria da UFC, a Ouvidoria da UFCA tem como público interno a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores da Universidade) e como público externo da Instituição, os usuários dos serviços públicos por ela ofertados.

Segundo o Regimento Interno de Ouvidoria da UFCA⁵, a Ouvidoria da Instituição tem suas atividades executadas com duas subdivisões em sua estrutura administrativa: Ouvidoria propriamente dita e Núcleo de Gestão da Ouvidoria. Atualmente⁶, uma servidora efetiva da UFCA acumula as funções de Ouvidora-substituta e chefe do Núcleo de Gestão da Ouvidoria. Outro servidor integra a equipe da Ouvidoria.

⁴ Lei 12.826, de 05 de junho de 2013.

⁵ Art 5º do Regimento Ouvidoria UFCA - Resolução CONSUNI nº 72, de 20/04/2022. Disponível em <<https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/documentos/#accordion-3>>. Acesso em 26/09/2023.

⁶ 04/10/2023.

Inexiste documento que especifique as diferentes tarefas de atuação do Ouvidor e do Núcleo de Gestão, sendo, por hora, dividido de acordo com a complexidade de cada caso. Assim, as comunicações⁷ e denúncias referentes a casos com maior repercussão litigiosa são, em regra, tratados pela Ouvidora Geral, assim como os assuntos estratégicos e de gestão do setor. Demandas de Acesso à Informação e manifestações de ouvidoria de naturezas mais simples são tratadas pelo Núcleo de Gestão, bem como o atendimento ao público, demandas administrativas e organizações do setor, protocolos e demais tarefas operacionais.⁸

As informações da UA foram coletadas no sítio da UFCA, bem como dos normativos internos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas virtualmente. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Universidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações

Com o fito de avaliar a abordagem dada às manifestações pela Ouvidoria da UFCA, foi gerada uma amostra de 26 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, referentes ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

1.1. Erros na catalogação

Na análise realizada, verificaram-se oito manifestações foram erroneamente classificadas⁹. Todas essas manifestações se referiam a pleitos de acesso à informação nos termos da Lei nº 12.527/2011, a exemplo no NUP nº 23546.XXXXX/2022-XX, onde são solicitadas informações acerca do pagamento de uma determinada nota fiscal. Cabe ressaltar que essa categorização da manifestação é informada inicialmente pelo usuário do sistema, contudo esta pode e deve ser adequada quando cabível no momento da triagem inicial.

Em todos os casos, a manifestação deveria ter sido tramitada para o Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, e tratada pela área responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, com atenção aos prazos de resposta e possibilidades de recursos previstas na legislação¹⁰.

⁷ Comunicação é uma denúncia anônima constante da Plataforma Fala.BR.

⁸ Questionário de Avaliação UFCA, Resposta referente as questões 1 e 2.

⁹ Informa-se que estas oito manifestações classificadas erroneamente estão contidas na Tabela do Anexo 1 do Relatório Preliminar (itens 1, 5, 9, 11, 12, 13, 14 e 16) encaminhado para a UA.

¹⁰ Essa mudança é abordada na seção 5.3.4.1 Analisando e Tratando uma Manifestação - e) **Alterar Tipo** no Manual do Fala.BR < https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual%23Tipos_de_Resposta#Analisando_e_Tratando_uma_Manifesta.C3.A7.C3.A3o>

A necessidade da adequação do preenchimento do campo assunto e classificação das manifestações surge da regra contida no art. 15 da Portaria/CGU nº 581/2021:

Art. 15. Na análise preliminar, 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. (grifo nosso)

1.2. Inadequação no tratamento das manifestações recebidas

Nessa mesma análise, foi examinado o tratamento dispensado às manifestações selecionadas, principalmente no tocante à qualidade da resposta conclusiva para cada caso.

Consoante demonstrado no Anexo B deste Relatório, emerge um panorama quanto à análise técnica conferida às manifestações pela Ouvidoria da UFCA no decorrer dessa avaliação. Verificou-se um índice de acertos de tratamento em cerca de 61%, de forma que 16 dentre 26 manifestações avaliadas foram consideradas “adequadas”. Por outro lado, cerca de 39%, ou seja, 10 das 26 demandas analisadas, foram consideradas com tratamento “inadequado” ou “parcialmente adequado”¹¹. Essa parcela de 39% sinaliza fragilidades quanto aos procedimentos realizados pela Ouvidoria da UFCA para o tratamento das manifestações no sistema Fala.BR.

Com relação às manifestações registradas como “denúncia” e “comunicações”, verificou-se que a equipe da Ouvidoria da UFCA não repassou a demanda, em três casos, para unidade de apuração, finalizando o tratamento, o que notadamente foge a sua competência¹². Nesse sentido, encontra-se a regra do art. 85 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 85. O relato de irregularidades deverá ser dirigido à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e **distribuição às áreas de apuração competentes**. (grifo nosso)

2. Necessidade de readequação da infraestrutura de trabalho

Durante à execução desse trabalho, questionou-se à UA sobre a adequabilidade das instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial. Em resposta, a UA informou que possui apenas uma sala: “Entende-se que a situação ideal seria o setor possuir 02 salas, de forma que uma estivesse para uso da equipe e outra para atendimento com caráter mais confidencial”.¹³

Ao examinar a exposição contida na resposta da UA, à luz das disposições delineadas nos artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, é possível constatar que as condições de atendimento da Ouvidoria da UFCA não se coadunam com as exigências

¹¹ Foram consideradas inadequadas as manifestações 2,4, 5, 7, 8, 15 e 20 e parcialmente adequadas as de número 13,22 e 25 (Itens constantes da Tabela do Anexo 1 do Relatório Preliminar encaminhado à Ouvidoria da UFCA).

¹² Itens 2, 4 e 20 da Tabela do Anexo 1 do Relatório Preliminar encaminhado à Ouvidoria da UFCA.

¹³ Questionário de Avaliação UFCA, Resposta referente a questão 9.

de privacidade e proteção dos direitos dos usuários que manifestam suas demandas. Vale destacar, *in verbis*, os referidos dispositivos normativos:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, **com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.**

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e **sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.** (grifo nosso)

Nessa mesma linha de entendimento, o Manual de Ouvidoria Pública¹⁴ (2019, p. 24), publicado pela CGU, leciona:

Atendimento presencial: em geral, ocorre nas dependências do próprio órgão ou da entidade, preferencialmente em espaço designado especificamente para essa finalidade, **de forma a assegurar privacidade ao usuário**, e com a acessibilidade necessária.

3. Ausência de links obrigatórios na página da Instituição na Internet

Em 02/10/2023, mediante consulta à página da UFCA¹⁵ na Internet e, especificamente, à seção da Ouvidoria¹⁶, constatou-se:

- ausência de “banner” de acesso direto à Plataforma Fala.BR;
- ausência de link de acesso ao Painel *Resolveu?*, na seção da Ouvidoria; e
- ausência do currículo e da data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria, na seção Ouvidoria.

O conteúdo mínimo a ser publicado na internet por cada unidade setorial de ouvidoria pertencente ao SisOuv é definido no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. Vejamos:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - **banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;** e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

¹⁴ < <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>>. Acesso em 05/10/2023.

¹⁵ < <https://www.ufca.edu.br>>. Acesso em 02/10/2023.

¹⁶ < <https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/>>. Acesso em 02/10/2023.

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art.52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (grifo nosso)

Registre-se que existe um *link* para a Plataforma Fala.BR na seção "ouvidoria", contudo, para atender o disposto na Lei, esse *link* deveria estar também na página inicial da Instituição.

Ouvidoria Geral



Publicado em 10/10/2018. Atualizado em 02/10/2023 às 11h21

Apresentação

Canais de acesso

Contatos

Formulários

E-mail: ouvidoria@ufca.edu.br

FalaBR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso a informação, entre em contato pelo E-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br

Endereço: Universidade Federal do Cariri.
Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639 – campus Juazeiro do Norte.
Bloco K, sala 402.

Horário de funcionamento: segunda à sexta, das 8h às 12h e 13h às 17h. O atendimento presencial nas demais unidades ocorrerá mediante solicitação de agendamento.

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 UFCA, em ordem de prioridade:

- I. Providenciar que os membros da Ouvidoria realizem os módulos dos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (PROFOCO), principalmente os cursos “Intensivo de Sistemas: Fala.BR” e “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias”, visando mitigar o risco de recorrência das inconsistências abordadas.

- II. Readequar o espaço físico das instalações da Ouvidoria, a fim que se possa ofertar atendimento presencial a qualquer manifestante de forma sigilosa.
- III. Inserir os *links* do Fala.BR e do Painel *Resolveu?* na página inicial da UFCA e na página da Ouvidoria, respectivamente, visando facilitar o acesso aos sistemas pelo cidadão.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, alguns pontos podem e devem ser melhorados.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. aprimoramento do tratamento das manifestações de usuários realizadas pela equipe da Ouvidoria;
- II. readequação do ambiente para adequada recepção de manifestantes;
- III. aprimoramento da Carta de Serviços publicada pela UFCA, visando informar ao cidadão, de forma mais adequada, os serviços disponíveis na Entidade; e
- IV. adequação da página da internet da Universidade conforme previsto nas normas de ouvidoria.

Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria da UFCA.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Unidade da Autarquia
Data de criação	Novembro de 2013
E-mail	ouvidoria@ufca.edu.br
Página na Internet	https://www.ufca.edu.br
Canal de atendimento	-
Endereço	Av. Tenente Raimundo Rocha, 1639, 4º andar, sala K402, Juazeiro do Norte - CE CEP 63048-080
Telefone	(88) 3221-9485
Ouvidor	Débora Gomes Bezerra de Menezes
	ouvidoria@ufca.edu.br
	Servidora efetiva da UFCA no cargo de Assistente em Administração
	Nomeada em 30 de agosto de 2016

A.2 Competências

A Ouvidoria da UFCA integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.¹⁷

De modo geral, a Ouvidoria da UFCA constitui canal de interação entre o administrado e a Universidade, na busca da ampliação do acesso à informação, do direito à manifestação dos usuários dos serviços públicos e do controle social. Suas atribuições estão estabelecidas no Regimento Interno da Ouvidoria da UFCA, consoante determina o art. 3º:

Art. 3º À Ouvidoria, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, compete:

I - operacionalizar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), canal eletrônico para recebimento de sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação e simplifique (solicitação de simplificação) e proceder ao tratamento das manifestações recebidas;

¹⁷ Art. 3º, Resolução CONSUNI/UFCA nº 72, de 20 de abril de 2022. Disponível em <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2022/05/Resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-72_2022_Consuni-Aprova-o-regim.-interno-Ouidoria.pdf>. Acesso no dia 09/08/2023.

II - disponibilizar decisão administrativa final a todas as manifestações registradas, incluídas as anônimas, constando os esclarecimentos e as providências realizadas, com uso de linguagem cidadã;

III - produzir relatórios anuais a partir da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria e as atividades de Acesso à Informação (transparência passiva), incluídos os resultados das pesquisas de satisfação, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para o aprimoramento da prestação dos serviços e correção de eventuais falhas;

IV - exercer a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Lei de Acesso à Informação, nos termos do exercício da transparência passiva, além de orientar e fornecer o suporte necessário às unidades administrativas quanto ao cumprimento da Lei;

V - exercer ações de mediação e conciliação no âmbito de suas competências, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

VI - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da UFCA;

VII - garantir a publicação e as posteriores atualizações, sempre que necessário, da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da UFCA;

VIII - coordenar a aplicação das pesquisas de satisfação sobre os serviços prestados pela UFCA, a partir das diretrizes previstas no art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e proceder à avaliação; e

IX - supervisionar o Conselho de Usuários dos Serviços, garantindo o envio de enquetes a cada meses e a coleta organizada dos dados produzidos, constantes na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e a posterior divulgação dos resultados, conforme previsto no Decreto doze nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da UFCA, especificamente na página da Ouvidoria, foi identificado¹⁸ o Regimento Interno da Ouvidoria da UFCA (Resolução CONSUNI nº 72, de 20 de abril de 2022).

A.4 Equipe e Estrutura Física

A equipe da Ouvidoria da UFCA possui três profissionais, sendo:

- Uma servidora pública federal efetiva que acumula as funções de Ouvidora-Geral substituta e chefe do Núcleo de Gestão e-SIC;
- Um servidor público federal efetivo que é designado como Autoridade de Monitoramento da LAI;
- Um servidor terceirizado que não tem acesso às denúncias e comunicações.

Quanto a composição da atual força de trabalho, foi informado que:

A princípio a equipe de Ouvidoria, ao tempo de sua criação em 2013, contava com dois servidores, que, naquele momento, seria suficiente. Em 2016 foi

¹⁸ Disponível em <<https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/documentos>>. Acesso em 12/08/2023.

criado o Núcleo de Gestão na Ouvidoria, o que já demonstra um avanço. Todavia, em 2022, a UFCA se encontra em outra realidade, com expansão da sua estrutura física, expansão dos serviços e atividades fins, aumento de alunos, de servidores, de usuários dos serviços de um modo geral, conseqüentemente, aumento das demandas na Ouvidoria.

Sendo assim, **o quantitativo da equipe é considerado pequeno para a missão institucional da Ouvidoria**, principalmente para a realização de projetos de melhorias no setor. Entretanto, não existem tratativas diretas com a Administração Superior acerca disso, tão somente apresentação da necessidade de aumento de pessoal anualmente à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, em formulário próprio para esta finalidade. Ressalta-se, inclusive, que nos últimos anos constamos à PROGEP a necessidade de ter mais 01 vaga do cargo de Assistente em Administração.¹⁹ (grifo nosso)

Desde a criação da Ouvidoria, em 2013, foram três titulares no cargo de ouvidor e passaram no cargo de assistente administrativo três servidores. Foram poucas mudanças nesse período gerando um baixo impacto, conforme avaliação da equipe.²⁰ Relataram também não haver metas individuais para os servidores.²¹

As manifestações do tipo denúncia são tratadas diretamente pela Ouvidora Geral, e somente servidores efetivos podem ter acesso.²²

A Ouvidoria da UFCA possibilita a participação dos seus servidores em capacitações, desde que as demandas do setor não sejam paralisadas, sendo priorizado o cumprimento dos prazos legais de atendimento, diante da restrição da equipe de trabalho. E, anualmente, a Ouvidoria encaminha demanda de capacitação à PROGEP referente ao exercício anual seguinte, com a lista de necessidades da equipe para serem inseridas no Plano de Capacitação da IES.²³

Ocorreu, ainda em 30 de outubro de 2022, avaliação periódica da equipe da Ouvidoria Geral, onde foram realizados procedimentos de autoavaliação dos servidores e de avaliação da chefia imediata (reitor). Não foi possível proceder à avaliação da servidora do Núcleo de Gestão devido ao pouco tempo dela no setor à época.²⁴

A ouvidoria possui uma sala na UFCA com sinalização, acessibilidade com elevador, contudo não é de uso exclusivo para atendimento e ainda carece de isolamento acústico. Segundo a equipe de Ouvidoria esse espaço seria ideal caso o setor possuísse duas salas, uma para equipe e outra para atendimento com caráter mais confidencial.²⁵

Por fim, quanto aos equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela entidade, a Ouvidoria da UFCA aponta que são suficientes e que suas substituições são realizadas de acordo com a deterioração. Inclusive, a equipe informou que um planejamento com solicitação de equipamento de TI para 2023 já foi repassado à DTI.²⁶

¹⁹ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 2 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²⁰ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 3 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²¹ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 4 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²² Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 5 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²³ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 7 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²⁴ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 8 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²⁵ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 9 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

²⁶ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 10 – Força de Trabalho e Estrutura Física.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

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

Na página inicial da UFCA há na aba superior um link direto para Ouvidoria que, quando clicado, direciona para uma página com diversas informações sobre ouvidoria,²⁷ dentre elas tem o de “Canais de acesso”. Nesse link estão disponíveis os contatos e links disponíveis para atendimento na Ouvidoria, conforme figura representativa:

Ouvidoria Geral

Publicado em 10/10/2018. Atualizado em 02/10/2023 às 11h21

Apresentação **Canais de acesso** Contatos Formulários

E-mail: ouvidoria@ufca.edu.br

FalaBR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso a informação, entre em contato pelo E-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br

Endereço: Universidade Federal do Cariri.
Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639 – campus Juazeiro do Norte.
Bloco K, sala 402.

Horário de funcionamento: segunda à sexta, das 8h às 12h e 13h às 17h. O atendimento presencial nas demais unidades ocorrerá mediante solicitação de agendamento.

Pela internet, a unidade presta atendimento por meio de seu e-mail e via Plataforma Fala.BR (canal prioritário da ouvidoria e onde todas as manifestações são registradas), disponíveis em ouvidoria@ufca.edu.br e <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento para o público interno da entidade precipuamente o sítio da universidade, os informes via e-mail institucional, os cartazes impressos nos diversos campi em formato banner, bem como a rede social do Instagram ([instagram.com/ufcaoficial](https://www.instagram.com/ufcaoficial)).²⁸

Observe que apesar dos canais de atendimento e comunicação dos usuários da Ouvidoria anteriormente descritos, em regra, as manifestações são registradas na Plataforma Fala.Br, salvo quando são e-mails no sentido de pesquisa, tirar dúvidas ou solicitar informações já disponíveis em transparência ativa, ou dúvidas quanto aos procedimentos de competência de outros setores.²⁹

A unidade disponibiliza atendimento presencial realizado, principalmente, de forma centralizado pela Ouvidora. Os atendimentos ocorrem na Sala 402, Bloco K, no

²⁷ Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/> >. Acesso em 12/08/2023.

²⁸ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 2 – Canais de atendimento.

²⁹ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 3 – Canais de atendimento.

Campus Juazeiro do Norte de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e 13h às 17h.³⁰ Contudo, ocorrem deslocamento da Ouvidora Geral aos demais *campi* quando são agendados atendimentos presenciais pela comunidade acadêmica de Barbalha e Crato.³¹

Na UFCA ainda não existe um fluxo definido para que as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas sejam tramitadas para registro e tratamento na Ouvidoria, relatam que ocorre uma práxis entre as áreas para este tipo de encaminhamento.³²

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Ouvidoria da UFCA se responsabiliza pelo SIC, especialmente quanto as atribuições de transparência passiva, realizado pela mesma equipe, sem equipe específica para tal atividade. Já quanto as atribuições da transparência ativa estão sob responsabilidade da Coordenadoria de Transparência, Governança e Gestão de Riscos (PROPLAN) e quanto à Autoridade de Monitoramento da LAI encontra-se sob responsabilidade da Unidade de Gestão da Integridade (UGI).³³

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento para a Plataforma Fala.BR:³⁴

Ouvidoria

A screenshot of the UFCA Ouvidoria website. At the top, there are social media icons for Facebook and Twitter. Below them, it says 'Atualizado em 13/02/2023 às 15h10'. There are three tabs: 'Apresentação', 'Canais de acesso', and 'Contatos'. The 'Canais de acesso' tab is selected. The content under this tab includes: 'Telefone: + 55 (88) 3221.9485', 'E-mail: ouvidoria@ufca.edu.br', and a highlighted box containing 'FalaBR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Below this, there is text: 'Para tirar dúvidas e solicitar esclarecimentos sobre os pedidos de acesso a informação, entre em contato pelo E-mail: acessoainformacao@ufca.edu.br'. Further down, it lists the address: 'Endereço: Universidade Federal do Cariri. Avenida Tenente Raimundo Rocha, 1639 - campus Juazeiro do Norte. Bloco K, sala 402.' and the operating hours: 'Horário de funcionamento: segunda à sexta, das 8h às 12h e 13h às 17h. O atendimento presencial nas demais unidades ocorrerá mediante solicitação de agendamento.'

³⁰ Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria>>. Acesso em 05/10/2023.

³¹ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 4 – Canais de atendimento.

³² Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 5 – Canais de atendimento.

³³ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 6 – Canais de atendimento.

³⁴ Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria>>. Acesso em 05/10/2023.

A unidade utiliza, além da Plataforma Fala.BR, eventualmente, sistemas corporativos da própria UFCA, os quais são sistemas internos acadêmico (SIGAA) e administrativo (SIPAC). Como contribuição de melhoria, a equipe da Ouvidoria sugere a criação de um aplicativo do Fala.BR para **smartphones**.³⁵

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

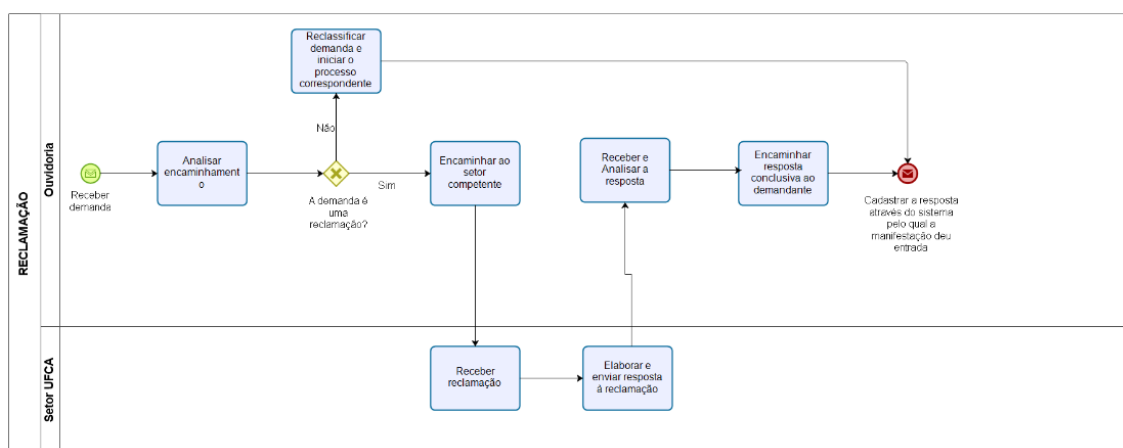
Na UFCA existem fluxogramas elaborados pela Ouvidoria em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Projetos e Processos (PROPLAN) para tratamento das manifestações, publicados no link da Ouvidoria em “Documentos - Fluxos de Processos”.³⁶

São eles (nome/data de publicação):

- Fluxo de manifestação - Comunicação de Irregularidades - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Denúncia - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Reclamação - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Solicitação de Informação Pública - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Solicitação de Simplificação - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Solicitações Gerais - 09.07.2019;
- Fluxo de manifestação - Sugestão - 09.07.2019

A equipe da Ouvidoria, informou que, inicialmente, as demandas são recebidas e recebem a triagem. Nesse momento é analisado os seus possíveis encaminhamentos ou a necessidade de reclassificá-la de um tipo de manifestação para outro tipo.³⁷

Segue abaixo, por exemplo, o modelo do fluxo das denúncias:



³⁵ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente as questões 4, 5 e 6 – Sistemas Informatizados.

³⁶ Disponível em <<https://www.ufca.edu.br/ouvidoria/documentos/#accordion-1>>. Acesso em 22/03/2023.

³⁷ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 1 – Fluxo de Tratamento.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informa que utiliza a pseudonimização e o tarjamento, exceto quando a informação for intrínseca à resolução do fato.³⁸

A.9 Temas Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação³⁹, a respectiva Ouvidoria possui planilha de controle de manifestações e tem como principais demandas nos últimos exercício assuntos: SISU/Cotas, quadro de referência, novos cursos, bolsas e auxílios, e governança e gestão de riscos.

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

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria não tem sido submetido à autoridade máxima da entidade para validação antes da publicação, informaram que tem ocorrido à ampla publicação à comunidade acadêmica como um todo.⁴⁰ Os relatórios anuais de gestão de 2016 a 2023 estão disponibilizados na internet⁴¹.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

No âmbito da UFCA, o PDA está sob responsabilidade da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e a Ouvidoria não participou de sua elaboração.⁴²

Ademais, a Ouvidoria informou que não realizou trabalho participativo direto com a sociedade.⁴³

Como primeira ação de monitoramento, cita-se o acompanhamento dos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria oriundos de manifestações recebidas pela UA, quando finalizados os procedimentos correccionais, a unidade setorial de correição comunica à Ouvidora Geral os resultados conclusivos das apurações.⁴⁴

Já em casos de demandas recorrentes relacionadas servidores do próprio órgão, a Ouvidoria informou que não age proativamente, visto que na UFCA existem instâncias específicas de defesa e monitoramento de assuntos de interesse dos docentes. A ouvidoria informou que age, nesses casos, apenas quando provocado.⁴⁵

³⁸ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 4 – Fluxo de Tratamento.

³⁹ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente a questão 7 – Fluxo de Tratamento.

⁴⁰ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 6 – Questões Gerais.

⁴¹ <https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/documentos/#accordion-2>. Acesso em 06/06/2024.

⁴² Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 9 – Questões Gerais.

⁴³ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 7 – Questões Gerais.

⁴⁴ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 10 – Fluxo de Tratamento.

⁴⁵ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 12 – Fluxo de Tratamento.

No tocante à melhoria dos serviços, a partir das demandas recebidas e tratadas dos cidadãos, a Ouvidoria estabelece junto as áreas internas prazos médios de implementação, de forma que ao final do período tenha o retorno de comunicação entre os setores.⁴⁶

Por fim, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores decorrentes de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a Ouvidoria recomenda, nos casos recorrentes, às áreas responsáveis que as referidas temáticas sejam disponibilizadas em transparência ativa, e já nos temas sensíveis, tem-se buscado aprofundamentos nos assuntos, afim de avaliar a implementação de políticas institucionais que fortaleçam a prevenção e detecção de irregularidades (como assédios moral e sexual).⁴⁷

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial.

Em análise ao apontado, observa-se que a atual ouvidora **Débora Gomes Bezerra de Menezes**, foi nomeada em 16/10/2023, atendendo aos requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2021.

A.12 Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Em consulta ao sítio da UFCA⁴⁸, foi localizada a Carta de Serviços da Universidade. O documento digital encontrado (formato.pdf), datado de 16/09/2019, possui 107 páginas e apresenta cada setor da Instituição, mostrando suas atividades e informando os respectivos endereços eletrônico e das instalações físicas.

⁴⁶ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 11 – Fluxo de Tratamento.

⁴⁷ Questionário de Avaliação UFCA, resposta referente à questão 13 – Fluxo de Tratamento.

⁴⁸ <https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-complementares/ouvidoria/documentos/#accordion-5>. Acesso em 06/06/2024.

Documentos



Publicado em 11/07/2019. Atualizado em 03/07/2023 às 17h17

▶ Fluxo de Processos
▶ Relatórios
▶ Regimentos
▶ Manuais
▼ Carta de Serviços
▶ OUVIDORIA/UFCA - Carta de Serviços ao Cidadão - 16.09.2019

Na leitura dessa Carta de Serviços, constata-se que UFCA faz um grande apanhado das **atividades de todos os setores da instituição**, contudo estes não devem ser considerados como “serviços” propriamente ditos. Observe-se a definição de serviço trazida na Lei nº 13.460/2017:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

(...)

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

Quanto à natureza e ao objetivo da Carta de Serviços, o §1º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017 postula o seguinte:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Conjugando a inteligência dos dois artigos acima citados, entende-se que os serviços públicos a serem previstos e citados na Carta de Serviços são serviços públicos **individuais**, prestados de forma previamente determinada, a pessoas específicas. Muitos dos serviços elencados na Carta de Serviços publicados pela Instituição são **serviços gerais**, prestados de forma difusa e que não deveriam estar contidos naquele documento.

Nesse tema, a CGU elaborou um manual chamado “Guia destinado a auxiliar os agentes de ouvidoria no processo de avaliação de serviços públicos”⁴⁹, no qual é explanado, detalhadamente, o assunto aqui tratado.

A.13 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e

⁴⁹ <<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65702>>. Acesso em 01/10/2023.

pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵⁰ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Essas informações devem ser utilizadas pelas próprias Ouvidorias com o objetivo de fomentar o aprimoramento e a melhoria contínua dos serviços e indicadores da respectiva unidade.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade, a UFCA, e o período de avaliação 01/04/2021 a 31/03/2022:



⁵⁰ Disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Com um total de apenas 28 manifestações, das quais 26 foram respondidas, não é prudente tecer um comentário geral acerca de resolutividade das manifestações nem acerca da satisfação do usuário.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA, no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **26** manifestações (todo universo), sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	5
Denúncia	1
Elogio	1
Reclamação	5
Simplifique	0
Solicitação	14
Sugestão	0
Total	26

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

- Tipo da Manifestação
- NUP
- Assunto
- Descrição manifestação
- Descrição resposta
- Fora/Dentro do Prazo

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

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

disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

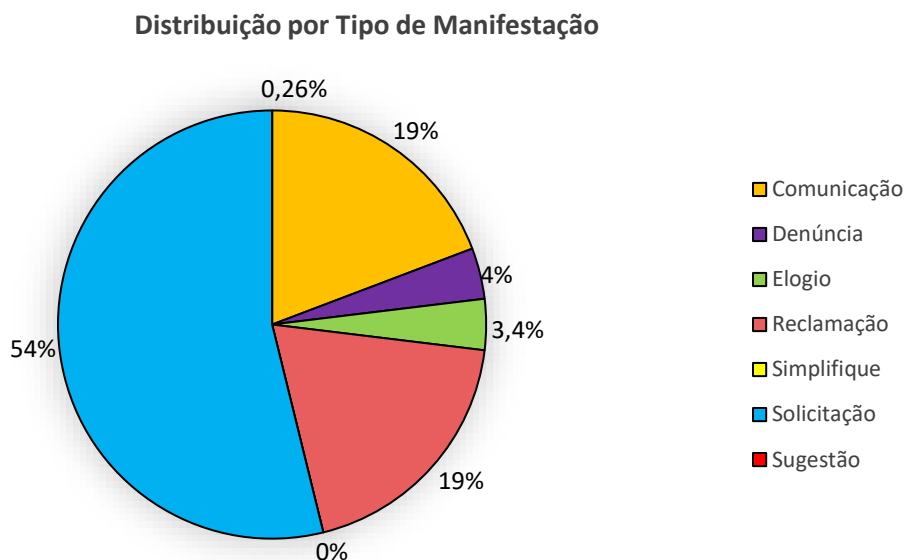
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *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?*
7. *A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
10. *A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?*

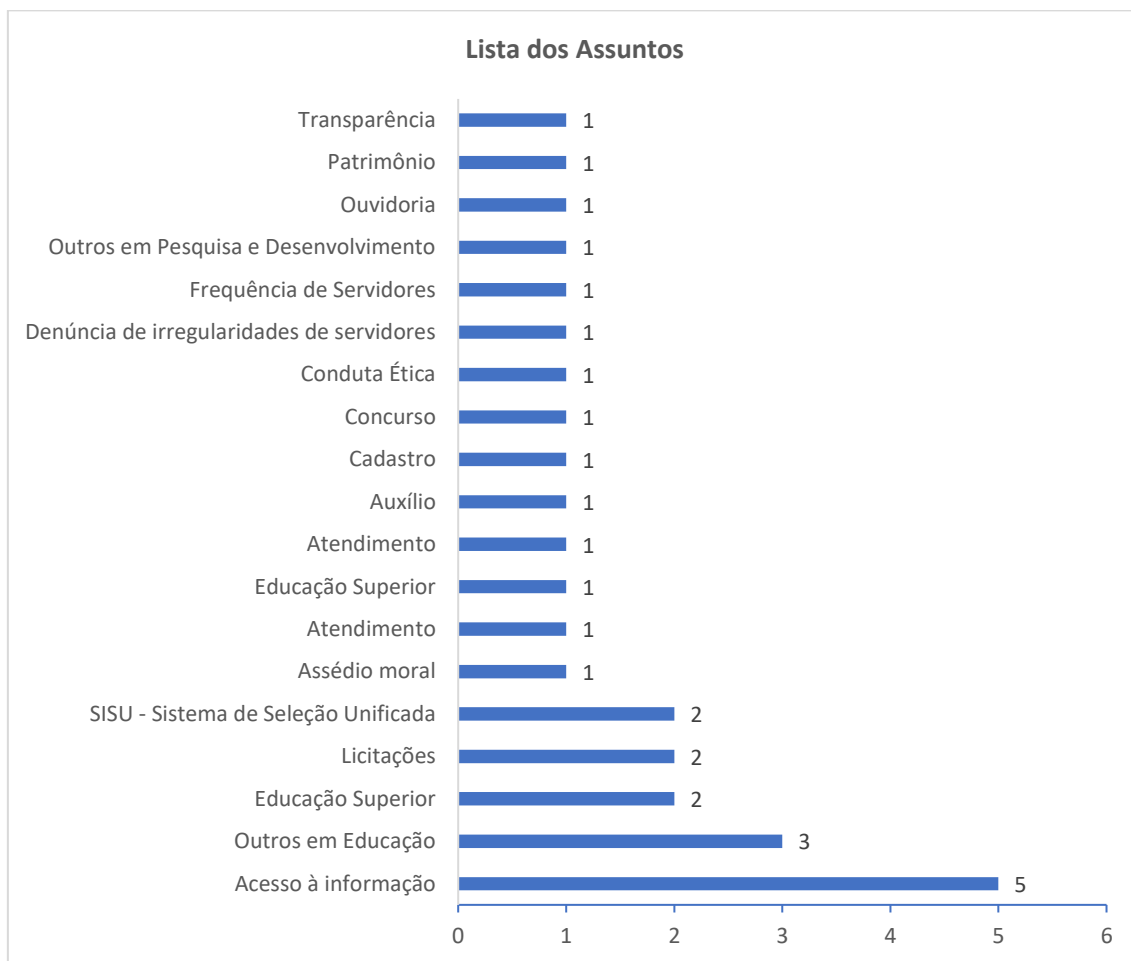
11. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram geradas informações tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 26 manifestações, sem duplicidade, sendo detalhada a seguir:

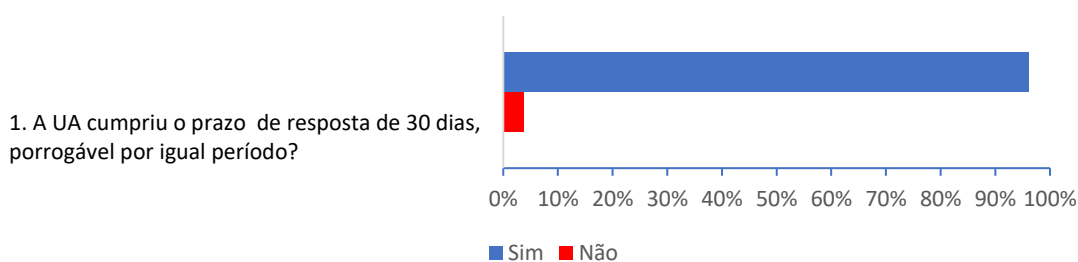


A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra, obtidos a partir do campo do assunto do Painel *Resolveu?*.



Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵¹:

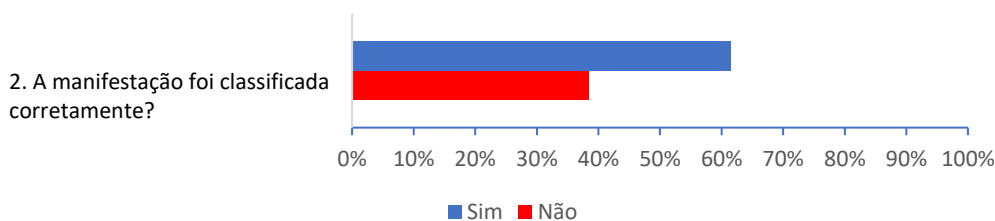
Pergunta 1



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

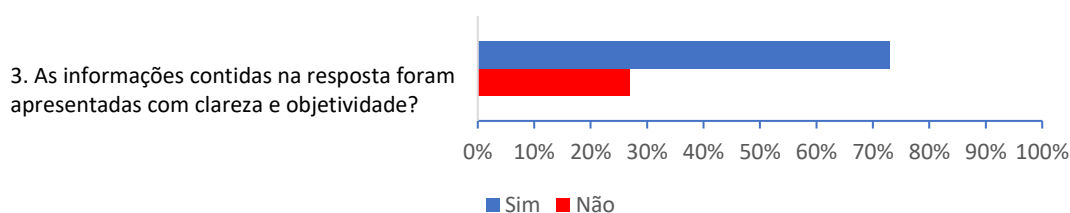
⁵¹ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 2



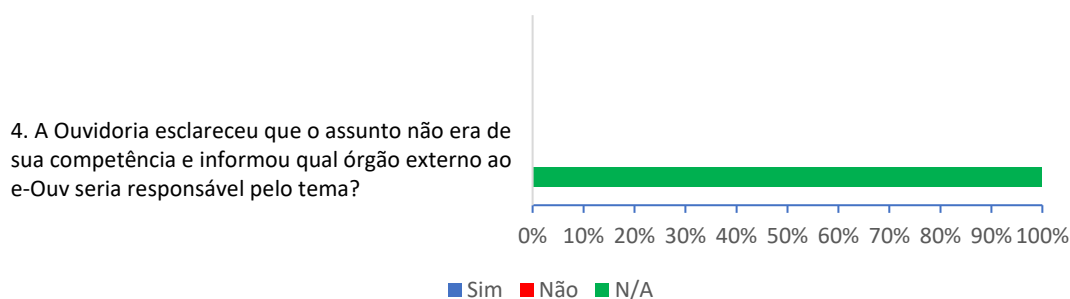
No gráfico acima, é revelado que houve dificuldades por parte da Ouvidoria da UFCA em classificar corretamente as manifestações de Ouvidoria, de acordo com os tipos constantes na legislação.

Pergunta 3



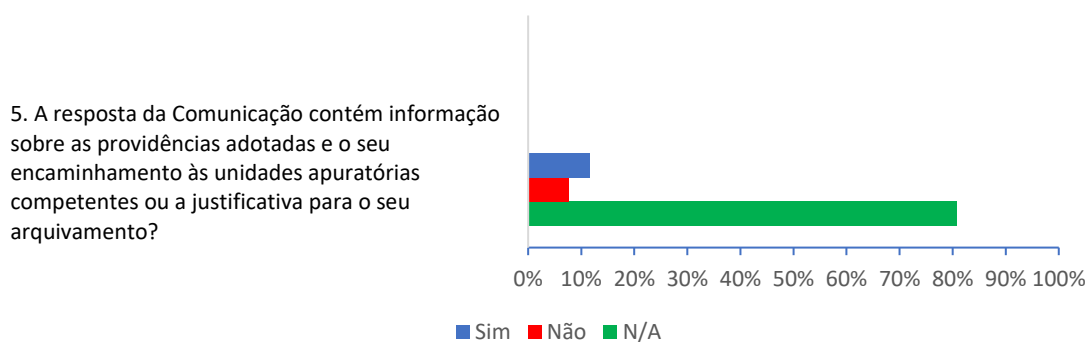
Percebe-se um percentual de quase 30% em que as respostas oferecidas pela Ouvidoria não foram expressas de forma clara e objetiva.

Pergunta 4



Todas as manifestações encaminhadas eram de competência da Ouvidoria da UFCA não necessitando encaminhar para Unidades externas de Ouvidoria.

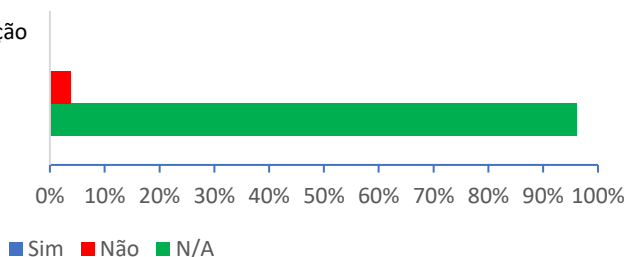
Pergunta 5



Observe que nem todas as respostas para as manifestações classificadas como Comunicação continham informações sobre as providências adotadas e o seu respectivo encaminhamento para as unidades responsáveis pelo tratamento ou a justificativa para o arquivamento.

Pergunta 6

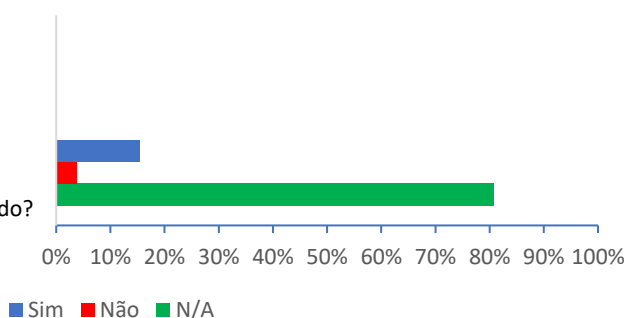
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para seu arquivamento?



Interpretando melhor o gráfico como um todo, houve apenas uma manifestação classificada como Denúncia e esta não foi respondida devidamente, ou seja, não compreendia todas as informações relacionadas as providências adotadas no tratamento dessa modalidade de manifestação.

Pergunta 7

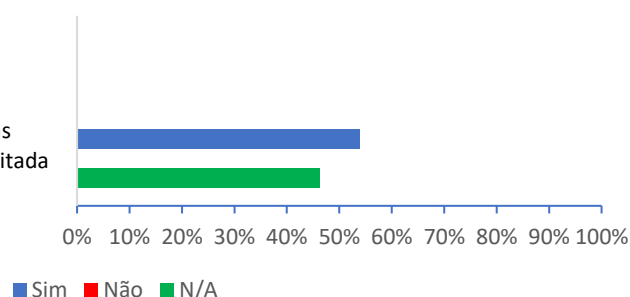
7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Pelo exposto, em sua grande maioria houve resposta com esclarecimentos a respeito do fato reclamado, onde apenas uma manifestação ficou sem a resposta completa.

Pergunta 8

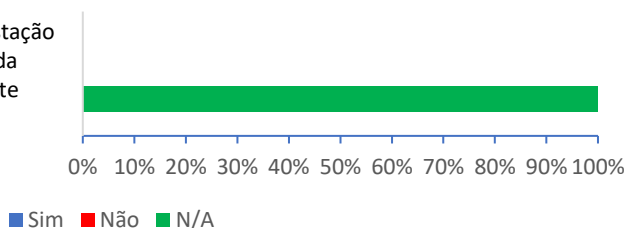
8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que todas as respostas, referente a manifestação classificada como Solicitação de providências, informaram sobre a adoção da providência solicitada ou a justificativa da impossibilidade.

Pergunta 9

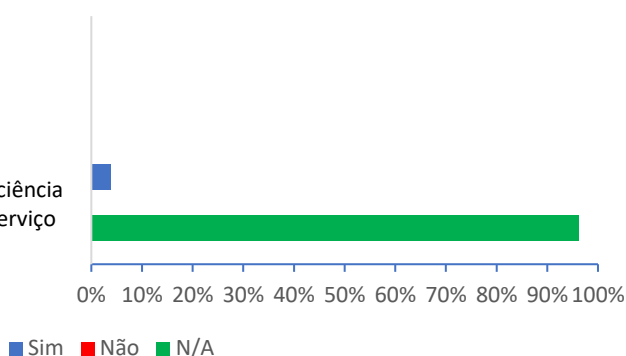
9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Com base nas amostras coletadas das manifestações de Ouvidoria da UFCA, nenhuma delas foi classificada como Sugestão.

Pergunta 10

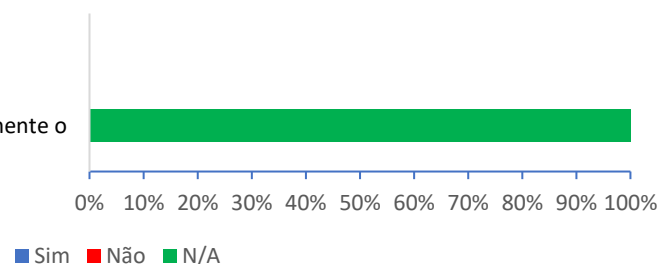
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Apenas uma manifestação foi classificada como Elogio e esta foi respondida devidamente com o correto encaminhamento do elogio para o setor competente.

Pergunta 11

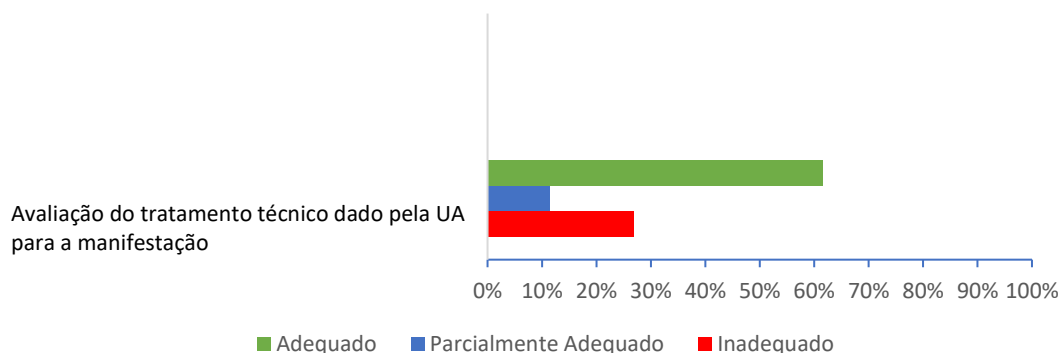
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento(...)?



Conforme apresentado anteriormente, não houve manifestações Simplifique nesta unidade.

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

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho bom – de 64,54% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando o universo examinado.

Já o percentual de inadequados ficou em 26,92% necessitando de uma melhoria na forma de tratamento das manifestações de ouvidoria da UFCA para que este percentual diminua o máximo possível.

Finalmente, a lista das 26 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵². Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

⁵² Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da equipe de avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 17631/2023/NAOP-CE/CEARÁ/CGU, de 03/11/2023, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas e suas consequentes recomendações.

No dia 15 de março de 2024, a Ouvidoria da UFCA encaminhou o Plano de Ação da Universidade, onde aborda acerca das cinco constatações identificadas pela CGU apresentadas por intermédio do relatório preliminar. Quatro dessas constatações fazem parte do plano de ação da UA. Observou-se, também, que a constatação do relatório preliminar chamada “*A Ouvidoria não possui titular nomeado a partir do exercício de 2023*” foi retirada do relatório final devido aos esclarecimentos trazidos nesse documento pela UA.

Apêndice D

Plano de Ação da UFCA

Recomendação	Ação	Prazo para implementação	Estado Atual	Benefício
Realizar os módulos dos cursos oferecidos pela OGU (PROFOCO), principalmente os cursos “Intensivo de Sistemas: Fala.BR” e “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias”, por membros da Ouvidoria visando não repetir as inconsistências abordadas	Realizar os cursos sugeridos por toda a equipe da Ouvidoria assim que surgirem novas turmas.	180 dias Previsão: setembro de 2024. *Se surgirem novas turmas dos cursos com certificação no período pretendido.	Parcialmente atendido. O auxiliar administrativo da Ouvidoria (Felipe Ribeiro) realizou o curso de “Intensivo de Sistemas: Fala.BR”. A Ouvidora realizou o curso “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria” da ENAP. Por hora, aguardamos as novas turmas da PROFOCO.	Ampliar a capacitação da equipe.
Readequar o espaço físico das instalações da Ouvidoria, a fim que se possa ofertar atendimento presencial a qualquer manifestante de forma sigilosa	A Ouvidoria pretende ampliar os espaços de atendimentos e do SIC, junto às recepções da UFCA, e limitar a sala atual da Ouvidoria para atendimentos de denúncias e tratamentos sigilosos.	360 dias: Previsão: março de 2025	Em planejamento	Maior segurança e comodidade nos atendimentos de ouvidoria Maior segurança e comodidade nos atendimentos de ouvidoria
Fomentar e coordenar a revisão da Carta de Serviços publicada pela UFCA	A Ouvidoria pretende filtrar os serviços que devem constar na carta de serviços e solicitar a atualização das informações, para construir uma cartilha acessível e prática aos usuários.	180 dias Previsão: setembro de 2024.	Em execução.	Maior eficiência, facilidade e acessibilidade aos usuários dos serviços disponíveis ao público interno e externo
Inserir os links do Fala.BR e do Painel <i>Resolveu?</i> na página inicial da UFCA e na página da Ouvidoria, respectivamente	A Ouvidoria já realizou a atualização da sua página, constando o Fala Br em Canais de Acesso . Ademais, os painéis foram inseridos: Painel	120 dias. Previsão: julho de 2024.	Parcialmente atendido, e parcialmente em execução.	Maior acessibilidade dos canais e painéis de controle. Maior transparência.

	Resolveu; Painel de Monitoramento da LAI e Busca de Pedidos e Respostas. A OG/UFCA solicitará à Diretoria de Comunicação acerca da inclusão na página inicial da IES.			
--	---	--	--	--



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