

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-  
Brasileira – Unilab

Fortaleza/CE, 2025



# Controladoria-Geral da União

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

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

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

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**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**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**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – Unilab.

**Município:** Rendeção – CE.

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

**Período avaliado da amostra das manifestações:** 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

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

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - Unilab, 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 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 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) inconsistência entre norma constante no Estatuto Geral da Unilab e as demais normas que regem as atividades de Ouvidoria;
- b) incompletude nas respostas conclusivas no âmbito de manifestações recebidas;
- c) oportunidades de melhorias no fluxo de tratamento de denúncias;
- d) a Unilab utiliza para a tramitação interna de manifestação de ouvidoria o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, contrariando a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que preceitua a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para essa finalidade;
- e) ausência de links obrigatórios na página da Instituição na Internet, comprometendo a transparência.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Unilab, as seguintes providências:

- I – Adequar o parágrafo único do art. 51 do Estatuto Geral da Unilab às regras vigentes de ouvidoria do Poder Executivo Federal.
- II – Realizar 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”, por membros da Ouvidoria, visando não repetir as inconsistências abordadas.
- III – Formalizar em normativo, o fluxo de trabalho para o tratamento das manifestações de Ouvidoria, consoante dispõe os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.
- IV – Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- V – Inserir os links do Fala.BR e do Painel *Resolveu?*, na página inicial da Unilab.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>Unilab</b>	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>12</b>
1.Inconsistência entre norma constante no Estatuto Geral da Unilab e as demais normas que regem as atividades de Ouvidoria.....	12
2.Incompletude nas respostas conclusivas no âmbito de manifestações recebidas ...	14
3.Oportunidade de melhorias no fluxograma de tratamento de denúncias.....	15
4.Inadequação de sistema para a tramitação interna de manifestações de ouvidoria.....	17
5.Ausência de links obrigatórios na página da Instituição na Internet.....	19
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>21</b>
Apêndice A .....	22
Apêndice B.....	42
Apêndice C.....	50

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023,<sup>1</sup> 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.

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 à qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces sócio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Art. 49. Constituem áreas de competência da Controladoria-Geral da União:

I - defesa do patrimônio público;

<sup>2</sup> 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, conceito este definido 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 UA<sup>3</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é 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.<sup>4</sup>

## METODOLOGIA

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

<sup>3</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

<sup>4</sup> Brasil. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, p. 06.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total, foram selecionadas 54 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões:

- Força de Trabalho e Estrutura Física.
- Canais de Atendimento.
- Sistemas Informatizados.
- Fluxo de Tratamento.
- Questões Gerais.

Desse modo, nesta etapa, buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

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

## UNIDADE AVALIADA

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

A Unidade Avaliada – UA em destaque é a **Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira**, a qual foi criada pela Lei nº

12.289, de 20 de julho de 2010, e foi instalada em 25 de maio de 2011, sendo uma instituição federal de ensino superior, constituída como autarquia educacional de regime especial e vinculada ao Ministério da Educação, consoante dispõe o at. 1º da legislação supracitada:<sup>5</sup>

Art. 1º Fica criada a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, com **natureza jurídica de autarquia, vinculada ao Ministério da Educação, com sede e foro na cidade de Redenção, Estado do Ceará.** (grifo nosso)

A Unilab tem o escopo de ministrar o ensino superior, desenvolver pesquisas em diferentes áreas de conhecimento, bem como proporcionar a extensão universitária. Tem como missão primordial e inerente à Instituição, formar recursos humanos que contribuam com a integração entre o Brasil e os outros membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa – CPLP, especialmente os países do continente africano, assim como promover e incentivar o desenvolvimento do intercâmbio científico, educacional e cultural.<sup>6</sup>

As atividades administrativas e acadêmicas da Unilab estão situadas nos estados do Ceará e Bahia, onde no Ceará, a Universidade possui unidades nos municípios de Redenção e Acarape. Na Bahia, a Universidade está presente no município de São Francisco do Conde.<sup>7</sup>

A Resolução Complementar CONSUNI nº 3, de 4 de dezembro de 2020, aprovou o texto definitivo do **novo Estatuto da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – Unilab**, onde no Capítulo II, intitulado “DA ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL DOS ÓRGÃOS”, apresentam-se os órgãos da Universidade, conforme art. 12 do Estatuto representado a seguir:

**Art. 12. São órgãos da Universidade:**

I - de deliberação superior, o Conselho Universitário (Consuni) e o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (Consepe);

II - de fiscalização econômico-financeira, o Conselho de Curadores;

III - de administração superior, a Reitoria com seus órgãos auxiliares e o Conselho Administrativo;

IV - de ensino, pesquisa e extensão, as Unidades Acadêmicas, as Unidades Especiais e os órgãos suplementares e complementares;

V - de consulta, os Conselhos de Integração Comunitária e o Conselho de Integração Internacional;

VI - **de controle, a Corregedoria e a Ouvidoria.** (Grifo nosso)

Observe que a Ouvidoria se apresenta como um dos órgãos da Universidade, na categoria “órgãos de controle” junto à Corregedoria. Entretanto, não deixa clara a relação da Ouvidoria com a Reitoria da Universidade.

<sup>5</sup> Lei nº 12.289/2010 - Dispõe sobre a criação da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12289.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12289.htm)>. Acesso em 28/09/2022.

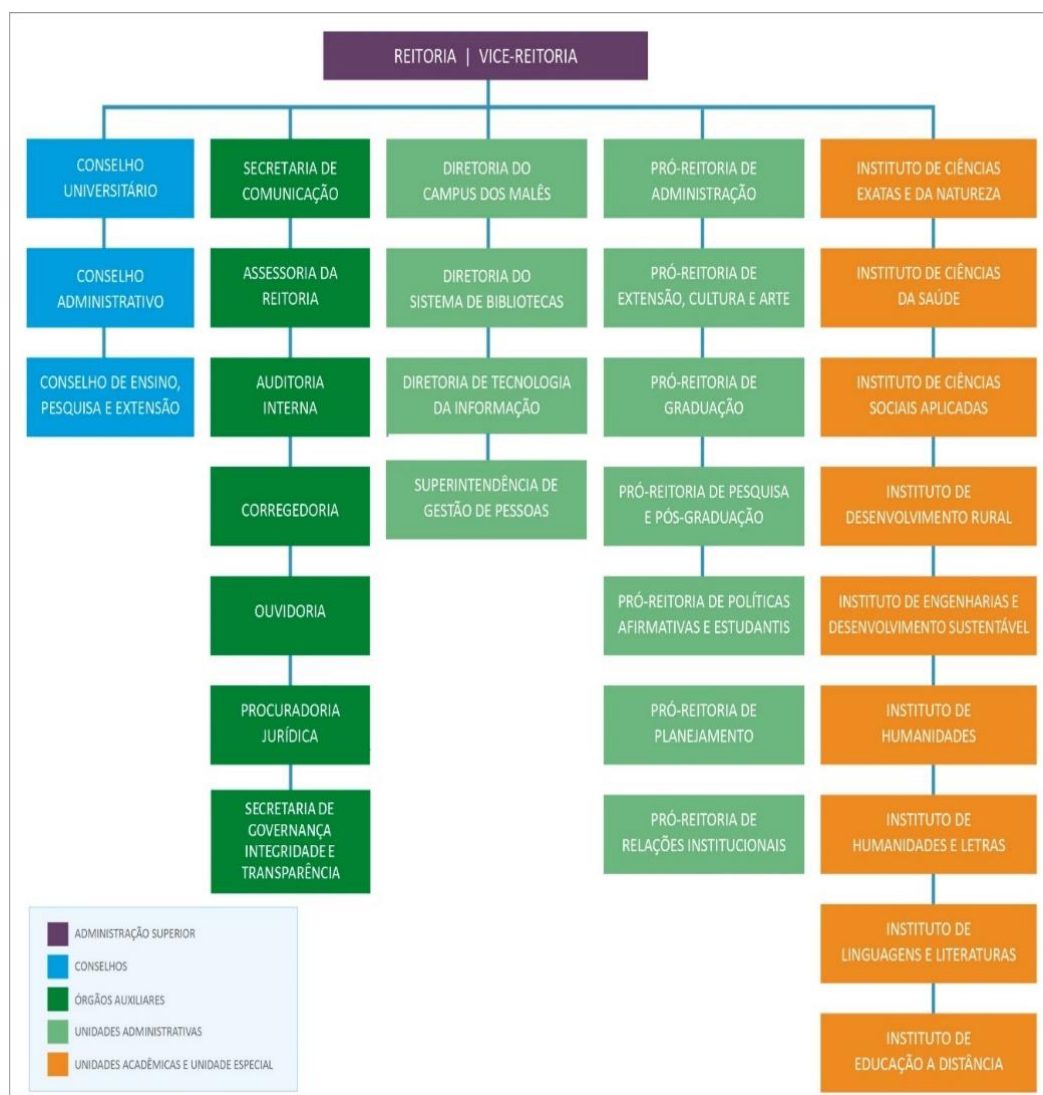
<sup>6</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/institucional-2/>>. Acesso em 28/09/2022.

<sup>7</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/institucional-2/>>. Acesso em 28/09/2022.

Ao consultar o Regimento Interno da Ouvidoria da Unilab, Resolução CONSUNI/UNILAB nº 56, de 16 de dezembro de 2021,<sup>8</sup> que aprovou as alterações do Regimento Interno da Ouvidoria, pode-se visualizar no art. 3º do Regimento, que a Ouvidoria da Unilab é identificada como uma **unidade de assessoramento vinculada à Reitoria**, consoante normativo descrito abaixo:

“Art. 3º A Ouvidoria da Unilab é uma **unidade de assessoramento vinculada à Reitoria** e tem como finalidade promover a defesa dos direitos de estudantes, servidores (as) docentes e técnico-administrativo (as) e da comunidade externa em suas relações com a Unilab.” (Grifo nosso)

Ao consultar o Organograma Geral da Unilab, pode-se visualizar que a Ouvidoria aparece também como um dos **órgãos auxiliares da Reitoria da Universidade**, junto a Secretaria de Comunicação, Assessoria da Reitoria, Auditoria Interna, Corregedoria, Procuradoria Jurídica e Secretaria de Governança, Integridade e Transparência, consoante a figura disposta a seguir:<sup>9</sup>



<sup>8</sup> Resolução CONSUNI/UNILAB nº 56, de 16 de dezembro de 2021. Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/02/Regimento-interno-Ouvidoria-2021.pdf>>. Acesso no dia 06/10/2022.

<sup>9</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2020/11/Organograma-UNILAB-scaled.jpg>>. Acesso em 29/09/2022.

A Ouvidoria aparece como órgão de controle, órgão de assessoramento e, também, órgão auxiliar da Reitoria. As diferentes facetas da Ouvidoria apontam sua proximidade com o alto escalão da Universidade, o que favorece o desenvolvimento de suas atividades, enaltece a importância de suas atribuições, bem como demonstra a necessidade de retorno para o Reitor das informações gerenciais contidas nas manifestações, oriundas do meio acadêmico e relatadas pela Ouvidoria.

A equipe é formada por dois servidores do quadro efetivo da Unilab, que dividem as atividades da Ouvidoria. Cabe ao Ouvidor a linha direta de comunicação com o Gestor da Entidade entre as várias atividades que lhe são competentes. Saliente-se que, segundo a Ouvidoria da Unilab, a atual força de trabalho não é suficiente, uma vez que as atividades de Autoridade de Monitoramento da LAI são também exercidas pela Ouvidoria.<sup>10</sup>

O carência de força de trabalho foi registrado na avaliação e planejamento realizado pela própria Unidade de Ouvidoria, apresentando a necessidade de mais um servidor para compor seus quadros, fato este informado à gestão superior da Universidade que se comprometeu em atender logo que possível.<sup>11</sup>

As informações da UA foram coletadas no sítio da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - Unilab, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de visita presencial para conhecimento das instalações físicas da Ouvidoria,<sup>12</sup> de interlocuções presencial e virtualmente realizadas, bem como do Plano de Ação da Ouvidoria da Entidade. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Entidade estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### **1. Inconsistência entre norma constante no Estatuto Geral da Unilab e as demais normas que regem as atividades de Ouvidoria**

As manifestações de ouvidoria surgem a partir da publicação da Lei nº 13.460/2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Segundo essa norma:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

(...)

<sup>10</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente as questões 1 e 2.

<sup>11</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente as questões 1 e 2.

<sup>12</sup> Visita presencial de equipe da CGU na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab) noticiada no site da própria Universidade. Disponível em <<https://unilab.edu.br/2022/08/26/ouvidoria-da-unilab-recebe-equipe-da-cgu/>>. Acesso em 29/05/2023.

Art. 11. **Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei**, sob pena de responsabilidade do agente público. (grifo nosso)

Seguindo o mesmo entendimento, o Decreto nº 9.492, de 5.9.2018,<sup>13</sup> o qual institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), apresenta as mesmas orientações de forma quase idêntica:

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Quanto à recepção de manifestações destinadas à ouvidoria, o inciso I do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021<sup>14</sup> dispõe:

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

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

(...)

Observa-se que, conforme disposto nas normas em destaque, uma das atividades de Ouvidoria é o recebimento das manifestações sem condicionantes ou exigências para acolhê-las e conseqüentemente dar-lhes o devido tratamento.

Entende-se que as Unidades de Ouvidoria se apresentam como canais de comunicação entre a Instituição e a sociedade, bem como entre a Universidade e seu meio acadêmico, servindo assim como instrumentos de diálogo com todos aqueles que recebem ou podem vir a obter e desfrutar dos serviços da Universidade.

Salienta-se que, em nenhum momento, as normas acima apontam condicionantes para o recebimento das manifestações de ouvidoria. Pelo contrário, ressalta-se que *“em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações...”*.

No entanto, no exame dos normativos internos da Unilab, observou-se no Estatuto Geral, uma norma discrepante com a interpretação sistemática das diretrizes relacionadas às atividades de Ouvidoria do Poder Executivo federal. O parágrafo único do art. 51 do Estatuto Geral da Unilab<sup>15</sup> preleciona:

Art. 51 – São atribuições da Ouvidoria da Unilab:

(...)

Parágrafo único. **Não serão admitidas pela Ouvidoria** consultas, reclamações, denúncias e postulações **que exijam providência ou manifestação da Corregedoria da Unilab**. (grifo nosso)

<sup>13</sup> Decreto nº 9.492/2018. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)>. Acesso em 02/08/2023.

<sup>14</sup> Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 14/11/2023.

<sup>15</sup> Resolução Complementar CONSUNI Nº 3, de 4.12.2020.

Há nesse caso uma inconsistência entre a norma redigida no Estatuto Geral da Unilab e a legislação que regulamenta as atribuições das Ouvidorias. O Estatuto Geral da Unilab aponta um condicionante inexistente nas demais normas que regem os serviços das Ouvidorias.

Com isso, é necessário adequar o parágrafo único do art. 51 do Estatuto Geral da Unilab às regras vigentes de ouvidoria do Poder Executivo federal.

## 2. Incompletude nas respostas conclusivas no âmbito de manifestações recebidas

As manifestações de usuários de serviços públicos, sejam reclamações, sugestões ou denúncias, devem receber, no momento do encerramento na Plataforma Fala.BR, informações claras e objetivas acerca dos fatos apontados e, para os casos de denúncias, informações acerca do encaminhamento interno no âmbito do órgão ou instituição.

O Decreto nº 9.492/2018 preconiza acerca da completude das respostas de manifestações:

“Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação **conterá informação objetiva acerca do fato apontado.**

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá **manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.**

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

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia **conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes** e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.” (Grifo nosso)

Com o fito de avaliar a abordagem dada às manifestações pela Ouvidoria da Unilab, foi gerada uma amostra com 54 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR do período 01/01/2021 a 31/12/2021. Nessa análise, foi examinado o tratamento dispensado às manifestações selecionadas, principalmente no tocante à qualidade da resposta conclusivas.

Da análise da amostra, verificaram-se doze manifestações (cerca de 22%) que foram concluídas com escassez de informações necessárias para conclusão da manifestação. Em linhas gerais, pode-se entender que as respostas emitidas para cada manifestação careciam de informações “palpáveis” acerca das ações formais adotadas pela Ouvidoria (Ex.: Extrato de Comunicação – email). É importante registrar que essas manifestações foram encerradas na Plataforma Fala.BR.

### 3. Oportunidade de melhorias no fluxograma de tratamento de denúncias

Às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, compete receber e tratar qualquer informação que indique a prática de irregularidade ou de ilícito no âmbito da instituição pública. Essas informações são classificadas como **denúncias**.

O tratamento dessas denúncias pode ser entendido como um serviço realizado pela equipe de ouvidoria de uma instituição. Esse serviço, para cada denúncia, é um esforço contínuo e repetitivo que segue procedimentos específicos e estruturados dentro de uma organização. O conjunto desses procedimentos específicos a serem perseguidos ao se lidar com uma denúncia, no caso, é chamado de **fluxo interno**.

O Art. 42 do Decreto nº 9.492/2018 orienta:

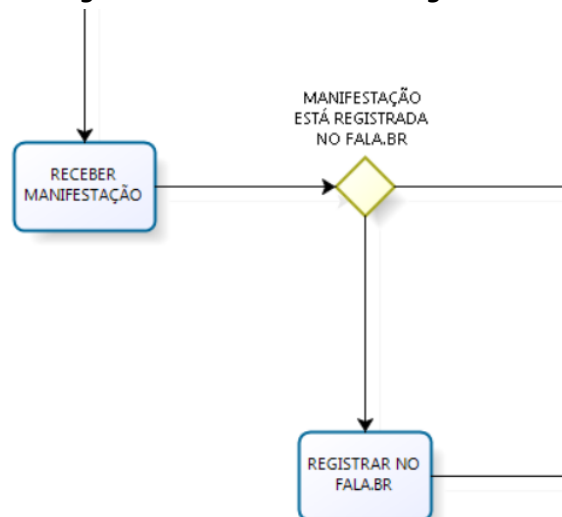
“Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos **fluxos internos** para o seu tratamento.” (grifo nosso)

O Manual de Ouvidoria Pública, elaborado pela Ouvidoria-Geral da União no Capítulo – Implantação de uma Ouvidoria Pública, leciona:

“Por fim, é necessário elaborar um bom planejamento e organizar os fluxos de atendimento e processos de trabalho. De que forma documentos, informações e tarefas são encaminhadas de um profissional para o outro ou de um setor para outro? Como essas tarefas serão organizadas? Quem se responsabiliza por elas? O fluxo de atendimento deve responder a essas questões. Esse tipo de organização é importante para evitar que os erros sejam encontrados somente quando o processo é finalizado.”

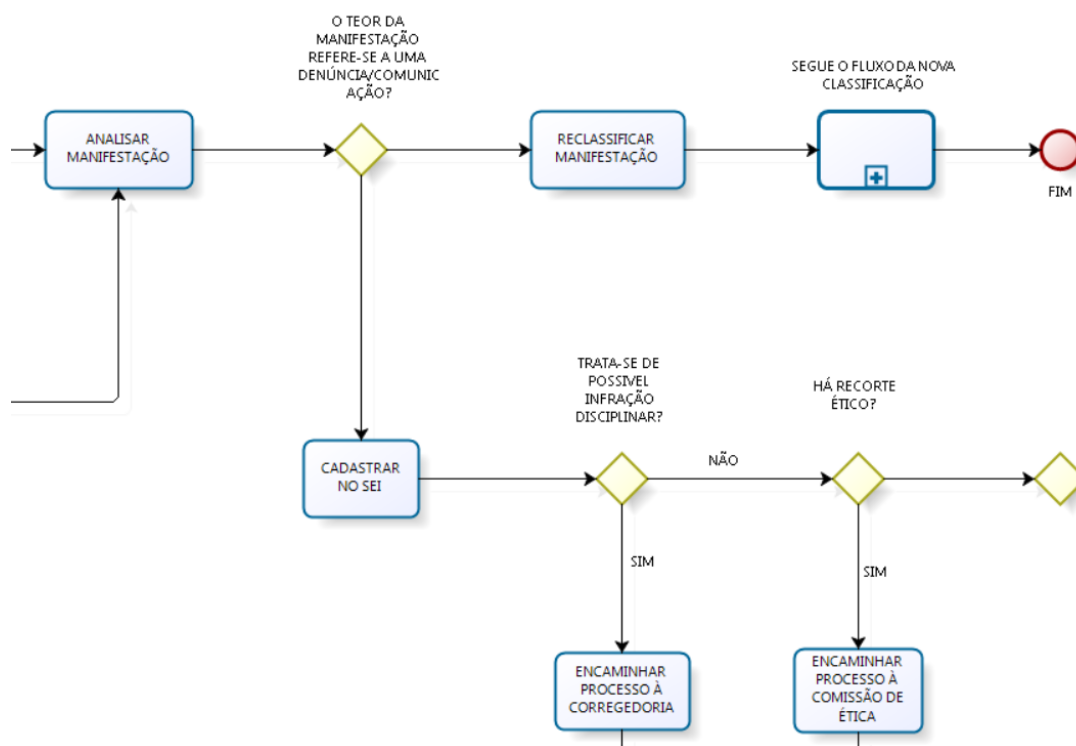
Verificou-se que a Ouvidoria da Unilab elaborou fluxogramas<sup>16</sup> com o intuito de diagramar formalmente a sequência de procedimentos que devem ser realizados durante a execução do tratamento de manifestações de usuários encaminhadas à Ouvidoria, inclusive denúncias. Destaca-se o núcleo do fluxograma de denúncias para análise:

**Figura 1: Parte inicial do Fluxograma**



<sup>16</sup> <https://unilab.edu.br/fluxos-ouvidoria/>. Acesso em 29/11/2023.

Figura 2: Parte final do Fluxograma



O fluxo de tratamento de denúncias elaborado pela Ouvidoria da Unilab representa avanços na profissionalização dos processos da Ouvidoria (aumento de governança), no entanto, verificaram-se riscos na dinâmica do processo, ora diagramado, os quais podem ser mitigados. A seguir, apresenta-se quadro com sugestões de **alteração no fluxo**:

Situação Atual	Risco Inerente	Ação Proposta
Ausência de temporizador de início na Atividade – Registrar no Fala.BR (ver Figura 1)	Perda do prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação	Criar evento de início, chamado temporizador, ao registrar a denúncia no Fala.BR.
Ausência de previsão de atividade da Ouvidoria quanto à garantia de medidas protetivas ao denunciante após a atividade – Cadastrar no SEI (ver Figura 2)	Inserção de dados sensíveis em processo digital de denúncia cadastrado no SEI	Criar a Atividade – Pseudomização
Ausência de previsão da atividade ou subatividade manifestação da Ouvidoria após a atividade – Cadastrar no SEI (ver Figura 2)	Ausência de informações já produzidas pela Ouvidoria em processo digital de denúncia cadastrado no SEI	Criar a Atividade – Inserir parecer da Ouvidoria ao processo SEI.
Ausência de conector (fluxo de sequência) após o encaminhamento do processo à Corregedoria ou à Comissão de Ética (canto inferior direito da Figura 2)	Ausência de controle dos prazos de processo digital de denúncia encaminhado pela Ouvidoria a outras áreas.	Criar: conector + Atividade – Verificar prazo.
Ausência de previsão da Atividade – Elaboração de Resposta	Ausência de elaboração de resposta conclusiva ou intermediária pela Ouvidoria acerca de denúncias.	Criar Atividade – Elaboração de Resposta.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos normatizado é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a padronização de procedimentos de salvaguarda aos denunciante, a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias, sugestões e elogios;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da unidade durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abrangendo especificidades de cada tipologia de manifestação, contribuindo significativamente para melhorar a efetividade das atividades da ouvidoria dentro da Instituição, uma vez que a formalização desses procedimentos terá o condão de aumentar a maturidade do trabalho desenvolvido na unidade.

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

#### **4. Inadequação de sistema para a tramitação interna de manifestações de ouvidoria**

No âmbito da administração pública federal, em regra, as manifestações dos usuários dos serviços públicos federais são registradas e geridas na Plataforma Fala.BR (internet). A Plataforma Fala.BR, desenvolvida por essa Controladoria, surgiu em meados de 2019 e prevê o correto manejo das informações para cada tipo de manifestação, inclusive denúncias de irregularidades.

As denúncias de irregularidades devem conter os dados do denunciante, mas este pode optar pelo seu anonimato. O Decreto nº 10.153/2019 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 especifica uma série de garantias ao denunciante, notadamente no trato informações que podem levar à identificação do autor da denúncia.

Os sistemas utilizados pela Ouvidoria da Unilab são o Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede (SEI) e a Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Entretanto, para encaminhamento de manifestações no âmbito interno, para cada manifestação é aberto um processo correspondente no SEI.<sup>17</sup>.

Atualmente, o uso da plataforma Fala.BR é obrigatório conforme o art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 preconiza:

Art. 8º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Observa-se também que não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

A utilização da Plataforma Fala.BR permite mais **agilidade e segurança** no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis pelas respostas, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Pelas razões acima expostas, sugere-se que a unidade avalie a real possibilidade de manter esse modus operandi internamente, bem como, se a decisão for no sentido

---

<sup>17</sup> Questionário de Avaliação Unilab, resposta referente à questão 17.

da continuidade de utilização do SEI juntamente com a Plataforma Fala.BR, que seja realizada uma avaliação específica de modo a demonstrar os riscos assumidos por tal manutenção, que devem estar necessariamente associadas aos controles preventivos e repressivos considerados, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações quando houver tratamento interno das manifestações no órgão.

### 5. Ausência de links obrigatórios na página da Instituição na Internet

Em 30/11/2023, mediante consulta à página da Unilab<sup>18</sup> na internet e à seção da Ouvidoria<sup>19</sup>, constatou-se:

- falta de “banner” de acesso direto à Plataforma Fala.BR e
- falta 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, atualmente, no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

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

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

## 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 Unilab, em ordem de prioridade:

- I. Adequar o parágrafo único do art. 51 do Estatuto Geral da Unilab às regras vigentes de ouvidoria do Poder Executivo federal;
- II. Realizar os módulos dos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (PROFOCO), principalmente os cursos “*Intensivo de Sistemas: Fala.BR*” e

<sup>18</sup> <<https://unilab.edu.br>>. Acesso em 30/11/2023.

<sup>19</sup> <<https://unilab.edu.br/ouvidoria/>>. Acesso em 30/11/2023.

“Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias”, por membros da Ouvidoria visando não repetir as inconsistências abordadas;

- III. Implementar no normativo explicitando o fluxograma de tratamento de manifestações;
- IV. Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e
- V. Inserir os *links* do Fala.BR na página inicial da Instituição.

## CONCLUSÃO

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

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 por parte da OGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações referente ao ano de 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. Harmonização da regulamentação interna da Unilab com a legislação referente às atividades de Ouvidoria, de modo a não restar dúvidas acerca da atuação da Ouvidoria.
- II. Aprimoramento na qualidade das respostas conclusivas emitidas nas manifestações de ouvidoria recebidas pela Unilab.
- III. Proporcionar melhorias nos normativos de fluxo de tratamento de manifestações, com objetivo de otimizar a produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão.
- IV. Utilização da plataforma Fala.BR para trâmite interno de manifestações com vistas a proporcionar agilidade e segurança das informações.
- V. Manter a 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 e da própria Unilab.

## 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
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Unidade da Autarquia
<b>Data de criação</b>	30/11/2015 <sup>20</sup>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria@unilab.edu.br">ouvidoria@unilab.edu.br</a>
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://unilab.edu.br/ouvidoria">https://unilab.edu.br/ouvidoria</a>
<b>Canal de atendimento</b>	Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): Acesse a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação < <a href="https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f">https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f</a> >
<b>Endereço</b>	Av. da Abolição, 3, Centro. Bloco Administrativo. Redenção – CE CEP 62790-000
<b>Telefone</b>	(85) 3332-6146
<b>Ouvidor</b>	Monica Saraiva Almeida <a href="mailto:ouvidoria@unilab.edu.br">ouvidoria@unilab.edu.br</a>
	Servidora efetiva da Unilab no cargo de Assistente Administrativo <sup>21</sup>
	Nomeada pela Portaria nº 150, de 11 de maio de 2021 <sup>22</sup>

#### A.2 Competências

A Ouvidoria da Unilab integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.<sup>23</sup>

De modo geral, a Ouvidoria da Unilab tem como papel assegurar a defesa de direitos do usuário, a sua escuta ativa e qualificada quanto à eficiência, à eficácia e à efetividade das políticas e dos serviços públicos prestados pela Universidade. Suas

<sup>20</sup> Portaria GR nº 1.084, de 30 de novembro de 2015.

<sup>21</sup> Servidor efetivo. Disponível em <<https://portaldatransparencia.gov.br/servidores/76809349>>. Acesso em 29/11/2023.

<sup>22</sup> Diário Oficial da União publicado em 12/05/2021, Edição 89, Seção 2, Página 41.

<sup>23</sup> Art. 2º A Ouvidoria da Unilab integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme dispõe o inciso II, art. 60, do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018. RESOLUÇÃO CONSUNI/UNILAB Nº 56, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021. Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/02/Regimento-interno-Ouvidoria-2021.pdf>>. Acesso no dia 07/10/2022.

atribuições estão estabelecidas no Regimento Interno da Ouvidoria da Unilab, consoante determina o art. 6º:

Art. 6º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

I - promover a participação do (a) usuário(a) na administração pública;

II - receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias a unidade responsável para devida apuração, referentes aos atos e procedimentos dos (as) gestores (as) e servidores (as) em geral em relação as suas atividades;

III - apresentar a demanda do (a) usuário (a) ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;

IV - orientar os (as) cidadãos (ãs) sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los (as) quanto ao acompanhamento de sua tramitação;

V - acompanhar as providências solicitadas as unidades pertinentes, garantindo-lhes orientação, informação e resposta dentro dos prazos legais;

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

VII - preparar, semestralmente, estatísticas indicativas, por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora e formas de acesso (relatórios quantitativos), e disponibilizá-las para consulta na página da Ouvidoria no site da Unilab e demais meios disponíveis;

VIII - produzir, anualmente, relatório circunstanciado de suas atividades, a ser apresentado, para apreciação do (a) Reitor (a) e do Conselho Universitário da Unilab, além de relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, com recomendação de medidas a fim de contribuir com a melhoria continua da prestação dos serviços;

IX - propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço público;

X - recusar, como objeto de apreciação, as questões pendentes de decisão judicial;

XI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na Unilab;

XII - contribuir para a promoção, também, junto as várias instâncias acadêmicas e administrativas, dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

XIII - cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

XIV - facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

XV - aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;

XVI - instituir ações de solução consensual de conflitos.

As atribuições da Ouvidoria da Unilab também estão elencadas no Estatuto da Unilab,<sup>24</sup> mais precisamente na Seção II intitulada “Da Ouvidoria”, em específico no art. 51 que se encontra descrito a seguir:

Art. 51. São atribuições da Ouvidoria da Unilab:

I - receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade acadêmica quanto da comunidade externa;

II - encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

a) no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

b) no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho;

III - transmitir ao demandatário, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados do recebimento da demanda, a posição da unidade envolvida;

IV - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas às comunidades interna e externa;

V - encaminhar trimestralmente ao Reitor e aos Pró-Reitores a Listagem das Demandas à Ouvidoria e aos Diretores de Unidade Acadêmica as demandas de suas unidades específicas;

VI - elaborar e divulgar relatórios trimestrais sobre o andamento da Ouvidoria para o conhecimento da comunidade universitária, garantindo o sigilo das informações referentes aos demandatários e interessados.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Unilab também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI.<sup>25</sup>

### A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Unilab, especificamente na página da Ouvidoria, localizou-se o Regimento Interno da Ouvidoria da Unilab (Resolução CONSUNI/UNILAB nº 56, de 16 de dezembro de 2021).<sup>26</sup> Outro normativo interno que também contém a temática de ouvidoria é o Estatuto da Unilab,<sup>27</sup> muito embora este não esteja na página da *web* dedicada a apontar a legislação relacionada à temática de Ouvidoria.

<sup>24</sup> Estatuto da Unilab - Resolução Complementar CONSUNI nº 3, de 4 de dezembro de 2020. Disponível em <<https://unilab.edu.br/estatuto-da-unilab/>>. Acesso em 11/10/2022.

<sup>25</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/ouvidoria/>>. Acesso em 11/10/2022.

<sup>26</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/legislacao-ouvidoria/>>. Acesso em 11/10/2022.

<sup>27</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/estatuto-da-unilab/>>. Acesso em 11/10/2022.

#### A.4 Equipe e Estrutura Física

A equipe é composta pela Ouvidora, uma assistente em administração e uma secretária executiva. Estes servidores são efetivos da Unilab.<sup>28</sup>

Não há rotatividade frequente quanto aos componentes da equipe, permanecendo esta, sem grandes mudanças ao longo do tempo.<sup>29</sup> As metas de trabalho não são divididas individualmente para servidores e colaboradores da Ouvidoria, há apenas segregação das atividades para melhor divisão das tarefas. As metas estão centralizadas para a Ouvidoria como um todo.<sup>30</sup>

Não existe equipe específica para tratar das manifestações do tipo denúncia, uma vez que a Ouvidoria é composta por apenas três servidoras, sendo estas que direcionam todas as manifestações, nas diferentes modalidades. Saliente-se o fato de que os servidores da Ouvidoria são efetivos.<sup>31</sup>

A Ouvidoria da Unilab possibilita a participação dos seus servidores e colaboradores em capacitações. Um levantamento de necessidades de capacitação foi realizado para a constituição de um plano de capacitação da instituição. Observou-se as demandas específicas da Ouvidoria, bem como as de ampla participação da comunidade universitária.<sup>32</sup>

Os servidores da Ouvidoria também usufruem de treinamentos oferecidos na modalidade presencial, quando ocorridas na região, bem como no formato a distância (*on line*). Os treinamentos são realizados sem prejuízo para as atividades desenvolvidas e sem o descumprimento dos prazos legais das demandas.<sup>33</sup>

Não há avaliação periódica dos servidores que estão lotados na Ouvidoria. A avaliação realizada é focada nas atividades da Ouvidoria como um todo e não dos servidores que a compõem.<sup>34</sup>

A ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente uma sala no Bloco Administrativo da Unilab. Nele é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. Segundo a equipe de Ouvidoria esse espaço é suficiente até que haja aumento dos servidores.<sup>35</sup>

Por fim, quanto aos equipamentos e sistema informatizados disponibilizados pela entidade, a Ouvidoria da Unilab aponta a existência de um processo de aquisição de software em andamento, com o escopo de auxiliar as demandas de anonimização dos processos restritos e sigilosos, assim como a proteção dos dados pessoais.<sup>36</sup>

---

<sup>28</sup> <<https://unilab.edu.br/ouvidoria/>>. Acesso em 01/12/2023.

<sup>29</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 3.

<sup>30</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 4.

<sup>31</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 5.

<sup>32</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 7.

<sup>33</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 7.

<sup>34</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 8.

<sup>35</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 9.

<sup>36</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 10.

## A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. videoconferência;
- iv. atendimento telefônico;
- v. atendimento presencial/acolhimento.

Na página inicial da Unilab há no menu “Acesso rápido” um link para Ouvidoria que, quando clicado, direciona para uma página com diversas informações sobre ouvidoria,<sup>37</sup> dentre elas tem o de “Atendimento”.<sup>38</sup> Nesse link estão disponíveis os contatos e links disponíveis para atendimento na Ouvidoria, conforme figura representativa:

A imagem mostra uma seção de uma página web intitulada "Atendimento". Abaixo do título, há o subtítulo "FORMAS DE ATENDIMENTO:". Segue uma lista de pontos:

- Atendimento na Ouvidoria/SIC da UNILAB a partir de 03/01/2022:
  - Presencial: Bloco Administrativo – Campus da Liberdade.  
De segunda à sexta, das 8:00 às 17:00
  - E-mail: **ouvidoria@unilab.edu.br**
  - Manifestações e pedidos de acesso à informação: **Fala.BR**
  - Atendimento por videoconferência:  
(mediante agendamento por e-mail)
  - Telefone: (85) 3332-6181  
(85) 3332-6146

Formulários para apresentação de denúncia (entrega física):

- **formulário-denúncia word**
- **formulário-denúncia pdf.**

Outra opção, via internet, a unidade presta atendimento por meio de seu e-mail, via Plataforma Fala.BR (canal prioritário da ouvidoria e onde todas as manifestações são registradas) e, inclusive, videoconferência (por meio de agendamento por e-mail), disponíveis em [ouvidoria@unilab.edu.br](mailto:ouvidoria@unilab.edu.br) e <https://falabr.cgu.gov.br/><sup>39</sup>.

Por fim, também é disponibilizado atendimento ao cidadão via telefone, por meio do número (85) 3332-6146, de segunda a sexta, das 8h às 16:40h.<sup>40</sup>

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão ou entidade e sua Intranet, bem como a rede social do Instagram ([instagram.com/ouvidoria.unilab](https://www.instagram.com/ouvidoria.unilab)).<sup>41</sup>

<sup>37</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/ouvidoria/>>. Acesso em 01/12/2023.

<sup>38</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/atendimento-ouvidoria/>>. Acesso em 01/12/2023.

<sup>39</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/atendimento-ouvidoria/>>. Acesso em 29/11/2023.

<sup>40</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 11.

<sup>41</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 12.

Observe que muitos são os canais de atendimento e comunicação dos usuários da Ouvidoria, entretanto todas as manifestações são registradas na Plataforma Fala.BR, destinada para o tratamento das manifestações.<sup>42</sup>

A unidade disponibiliza atendimento presencial realizado pelas servidoras na sala da Ouvidoria, em ambiente reservado, localizada no Campus da Liberdade em Redenção/CE. Os atendimentos nela ocorrem de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.<sup>43</sup> Vale salientar que esta modalidade de atendimento é realizada diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada, não ocorrendo a descentralização nas demais unidades da universidade.<sup>44</sup>

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria da Unilab abraça essa atividade junto aos demais trabalhos realizados pela Ouvidoria, sendo a mesma equipe de trabalho a exercer. Não há uma equipe própria.

## 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 página da Ouvidoria, na sessão “Atendimento” é apresentado o encaminhamento para a Plataforma Fala.BR:<sup>45</sup>

### Atendimento

---

**FORMAS DE ATENDIMENTO:**

- Atendimento na Ouvidoria/SIC da UNILAB a partir de 03/01/2022:
  - Presencial: Bloco Administrativo – Campus da Liberdade.  
De segunda à sexta, das 8:00 às 17:00
  - E-mail: [ouvidoria@unilab.edu.br](mailto:ouvidoria@unilab.edu.br)
  - Manifestações e pedidos de acesso à informação: **Fala.BR**
  - Atendimento por videoconferência:  
(mediante agendamento por e-mail)
  - Telefone:(85) 3332-6181  
(85) 3332-6146

Formulários para apresentação de denúncia (entrega física):

- [formulário-denúncia word](#)
- [formulário-denúncia pdf](#)

Como sistema auxiliar, a Ouvidoria da Unilab utiliza o **Sistema de processo administrativo eletrônico - SUPER (Antigo SEI)**. Este é utilizado para a tramitação interna e o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SUPER ocorre de forma Manual.<sup>46</sup>

<sup>42</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 13.

<sup>43</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/atendimento-ouvidoria/>>. Acesso em 29/11/2023.

<sup>44</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 14.

<sup>45</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/atendimento-ouvidoria/>>. Acesso em 29/11/2023.

<sup>46</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 17.

Para cada manifestação registrada na Plataforma Fala.BR, um processo correspondente é aberto no sistema SUPER para que seja tramitado internamente, sempre com os devidos cuidados com a proteção dos dados pessoais. Com o encerramento do fluxo do processo no SUPER, as respostas são inseridas na Plataforma Fala.BR. Para tanto o intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o sistema SUPER ocorre manualmente.<sup>47</sup>

A Ouvidoria da Unilab conta com três servidoras efetivas e todas possuem acesso à Plataforma Fala.BR. Onde as três servidoras possuem os perfis de Gestor e de Respondente, de forma que na ausência de alguma delas, pode ser suprida pelo atendimento das outras, conforme pesquisa na Plataforma Fala.BR.

Não há outros sistemas que contenham informações e que necessitem ser acessados pelos servidores da Ouvidoria. Caso haja demanda de material para a instrução processual, as informações são solicitadas para as unidades competentes. Ademais a Ouvidoria da Unilab não possui sistema próprio para tratamento das manifestações e não existe a intenção de aquisição.<sup>48</sup>

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do Painel *Resolveu?*. Esses dados são utilizados nos boletins da Ouvidoria, na avaliação da unidade e na construção do planejamento. Indicadores como a média de dias são usados para visualizar novos fluxos que possibilitem a diminuição do tempo de atendimento da demanda.<sup>49</sup>

Outro ponto que pode ser melhorado seria na reclassificação da demanda para que não haja o desestímulo do manifestante, como também não haja a perda do objeto da manifestação.<sup>50</sup>

#### **A.7 Fluxo Interno de Tratamento**

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da Unilab. A Ouvidoria informou que está encaminhando os trâmites necessários para que seja disposta em normativo da Reitoria, a definição da Ouvidoria como canal único de entrada de manifestações, sobretudo no que tange às denúncias e comunicações.<sup>51</sup>

Contudo, os fluxos de tratamento das manifestações estão disponíveis na internet, por meio de representações gráficas, que podem ser encontradas no site: <https://unilab.edu.br/fluxos-ouvidoria/>.<sup>52</sup>

Para melhor visualização e interpretação dos trâmites das manifestações de Ouvidoria e o seu tratamento, reproduziremos os fluxos ilustrados em figuras aqui.

<sup>47</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 17.

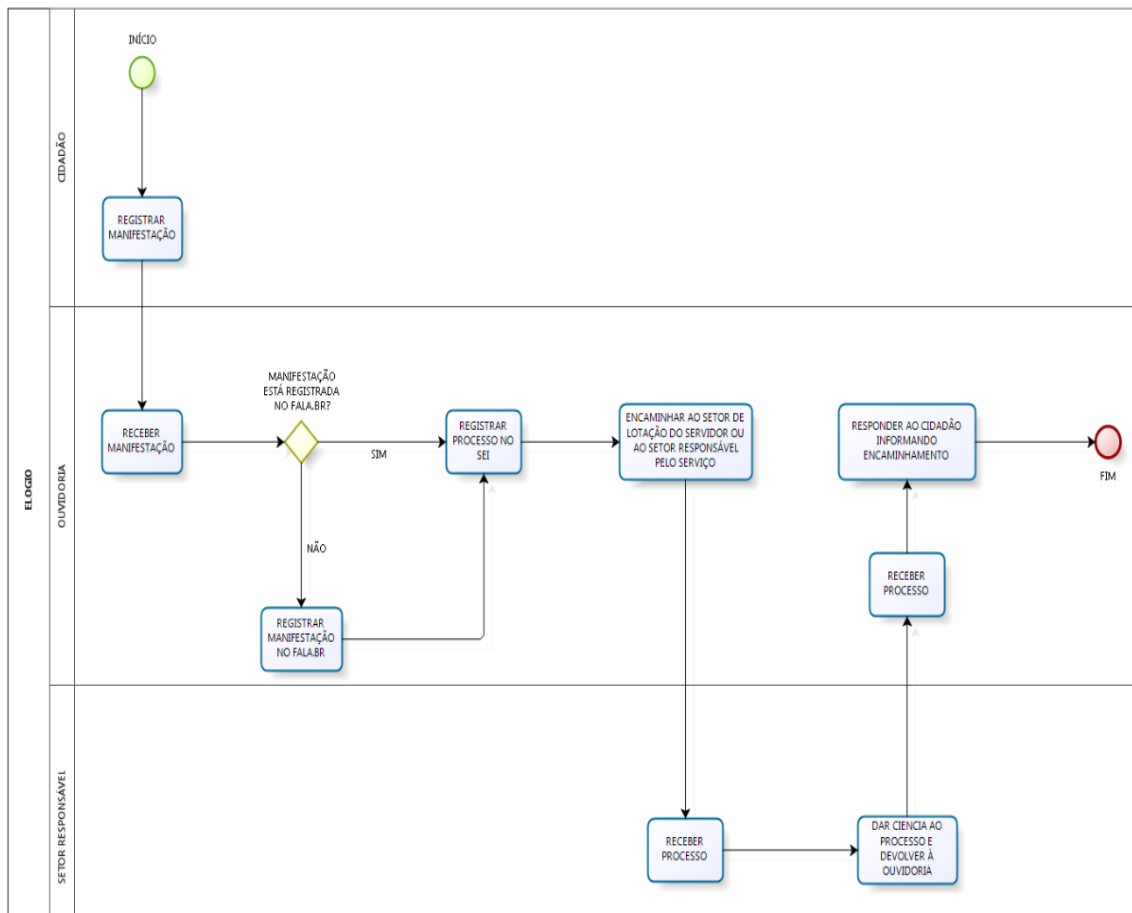
<sup>48</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente as questões 19 e 20.

<sup>49</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 21.

<sup>50</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 22.

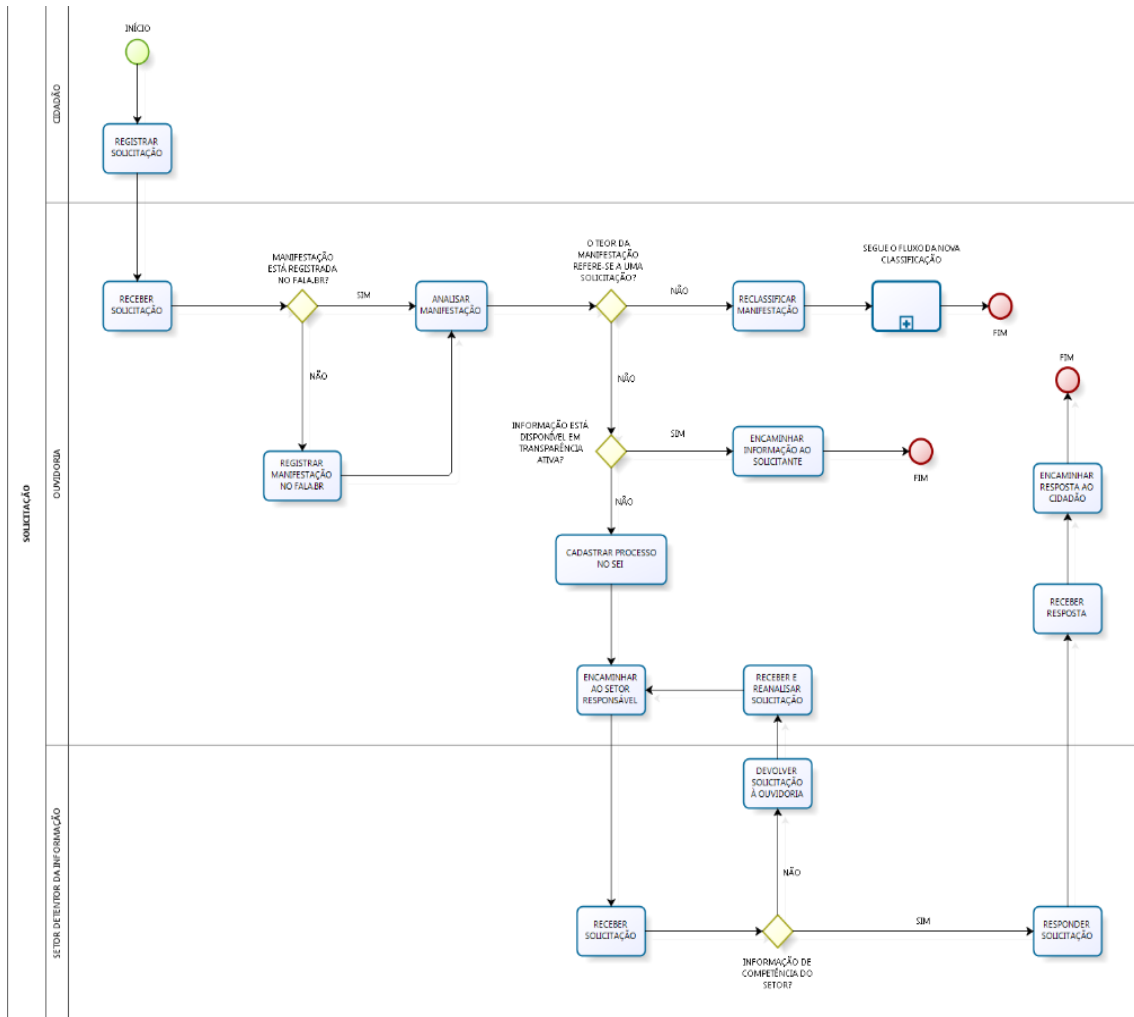
<sup>51</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 15.

<sup>52</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 23.



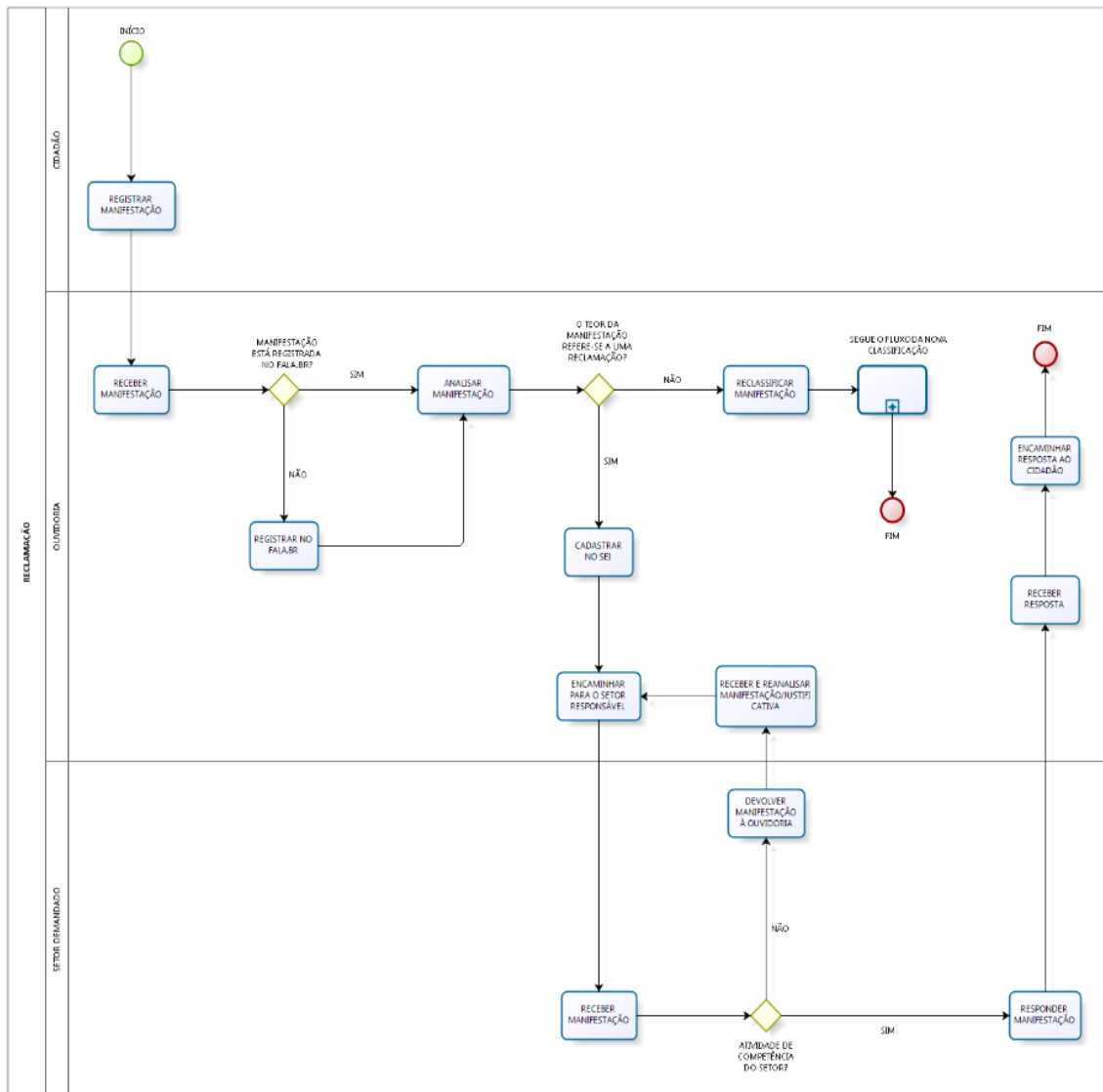
Na figura acima temos o Elogio.<sup>53</sup> Observe que as demandas são encaminhadas por meio do sistema SUPER (antigo SEI) para que seja enviada ao setor de lotação do servidor ou ao setor responsável pelo serviço elogiado. Ao final elabora-se a resposta conclusiva ao usuário da Ouvidoria.

<sup>53</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/Elogio-fala.br.png>>. Acesso no dia 28/12/2022.



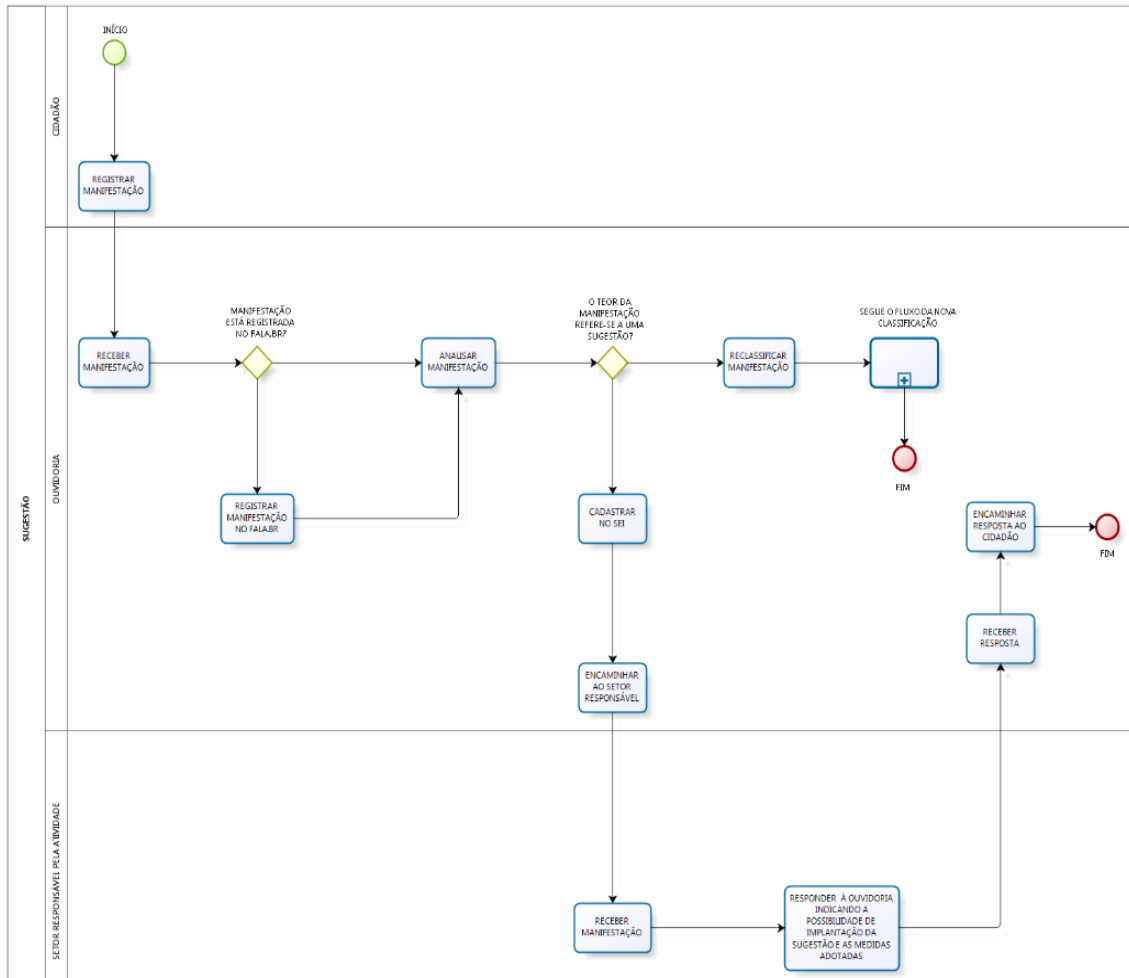
Na segunda figura representativa, temos o fluxo da manifestação de Ouvidoria, classificada como Solicitação.<sup>54</sup> Observe que para essa demanda é verificado se a informação solicitada se encontra em transparência ativa. Essa pretensão também é registrada internamente no sistema SUPER (antigo SEI) para posterior envio ao setor responsável. Ao final elabora-se a resposta conclusiva ao cidadão.

<sup>54</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/Solicitacao-fala.br.png>>. Acesso em 28/12/2022.



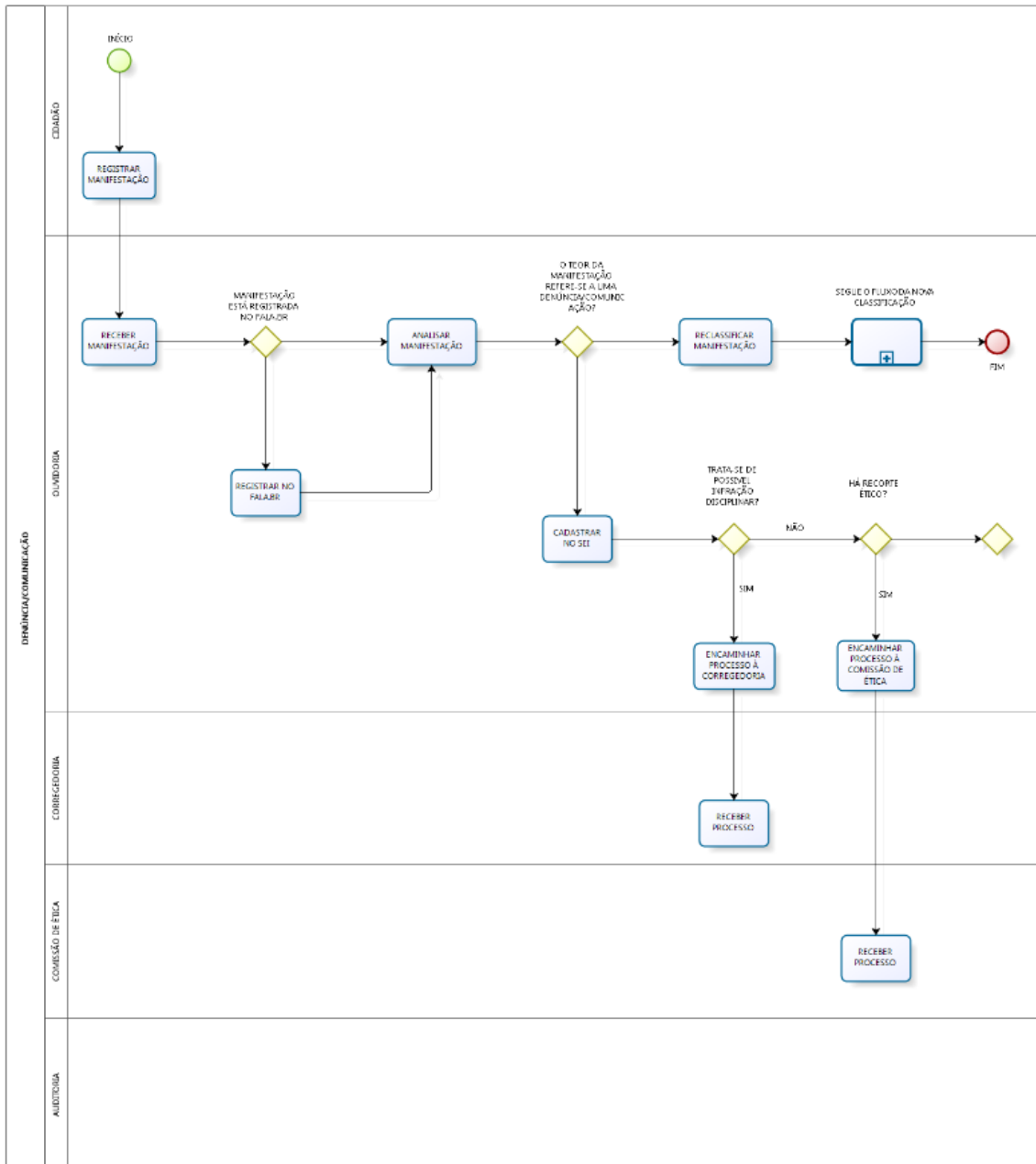
Agora, abordaremos a Reclamação.<sup>55</sup> Nessa pretensão, assim como as outras, verifica-se a necessidade de registro na Plataforma Fala.BR, antes da análise. Para tanto, examina-se a classificação da demanda e, posteriormente, realiza o cadastro no sistema SUPER (antigo SEI) para o trâmite interno ao departamento responsável. No final, concebe-se a resposta conclusiva ao demandante.

<sup>55</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/Reclamacao-fala.br.png>>. Acesso em 28/12/2022.



Na manifestação classificada como Sugestão,<sup>56</sup> o trâmite permanece o mesmo ao passar pela Plataforma Fala.BR, verificação da classificação da demanda, cadastro no sistema SUPER e encaminhamento ao setor responsável. Neste verifica-se a possibilidade da implantação ou não da sugestão oferecida pelo usuário e as medidas que foram adotadas para o caso com a finalidade de posterior elaboração de resposta conclusiva ao cidadão.

<sup>56</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/Sugestao.png>>. Acesso no dia 28/12/2022.



Quanto à denúncia e à comunicação de irregularidades,<sup>57</sup> temos o uso do mesmo gráfico para representar o fluxo dessas demandas. Ambas passam pelo cadastro no sistema SUPER (antigo SEI), para depois serem analisadas quanto a possível infração disciplinar com destino a Corregedoria ou infração ética cujo caminho a ser seguido é a Comissão de Ética. Observe que o trâmite interno não ocorre na Plataforma Fala.BR.

No que se refere às demandas de Ouvidoria interna, a Unilab realiza o mesmo tratamento das demandas advindas dos usuários externos, seguindo os mesmos fluxos, procedimentos e prazos.<sup>58</sup>

Quanto aos painéis de monitoramento a Ouvidoria da Unilab acompanha os dados do Painel *Resolveu?* com a inserção de seus dados nos Relatórios de Ouvidoria.

<sup>57</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2022/08/Denuncia-Comunicacao.png>>. Acesso no dia 29/12/2022.

<sup>58</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 24.

Ademais, a UA informa que há estudos para a elaboração de painéis próprios para acompanhamento dos processos internamente, verificando as unidades mais demandadas pelos usuários, a duração do atendimento, outros indicadores. Saliente-se que os dados são apresentados trimestralmente para a Comunidade Acadêmica na publicização do Boletim Informativo da Ouvidoria.<sup>59</sup>

#### 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 adota o seguinte procedimento:

“Os processos que “nascem” na Ouvidoria já são tratados com cuidado de proteger os dados pessoais eventualmente contidos e caso sua exposição seja imprescindível, o Despacho no processo inclui a responsabilidade dos setores por onde ele tramitar na proteção desses dados.

No caso dos processos que já chegam à Ouvidoria com um “histórico”, ou mesmo os documentos que chegam por meio do Fala.BR também são devidamente tratados com o objetivo de proteger os dados pessoais. **São produzidos extratos, realizados tarjamento com tal intuito.**

**O tarjamento ainda é realizado de maneira provisória, visto que a Ouvidoria aguarda o andamento da aquisição de software para este trabalho**, que fora demandado por nós no processo de compras da instituição.

Como todas as manifestações registradas no Fala.BR têm um processo correspondente aberto no sei para tramitação interna, a **Ouvidoria realiza e orienta a restrição de acesso aos documentos com informações pessoais**. Para casos em que a identificação do manifestante é imprescindível, são tomados cuidados extra no sentido de dar ciência em despachos da responsabilidade com a informação.”<sup>60</sup> (Grifo nosso)

A Unidade Avaliada informa o cuidado com as informações pessoais contidas nas manifestações de ouvidoria, como a produção de extratos e a realização de tarjamento dos dados sensíveis. Entretanto, comunica que o tarjamento é realizado de “maneira provisória”, na medida em que a ouvidoria aguarda a aquisição de software para realização do trabalho.

O mesmo cuidado é realizado no sistema SUPER, uma vez que todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR têm um processo correspondente no sistema SUPER (antigo SEI), onde ocorre a tramitação interna.

No caso da necessidade de identificação do demandante, o art. 7º do Decreto nº 10.153/2019 estabelece:

**Art. 7º A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.** (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

<sup>59</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 25.

<sup>60</sup> Questionário de Avaliação Unilab, Resposta referente a questão 26.

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita. (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados. (Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021) (Grifo nosso)

Assim, a informação compartilhada continua a ter natureza restrita, pois a partilha dos dados era imprescindível para a análise da manifestação.

A UNILAB aponta como principal gargalo, que venha a comprometer o fluxo do tratamento das manifestações, é o não cumprimento do prazo pelas unidades responsáveis pelas informações demandadas. A Ouvidoria costuma enviar alertas sobre o vencimento de prazo para os setores envolvidos e seus respectivos titulares.<sup>61</sup>

Ademais, frequentemente todos os departamentos da UNILAB são alertados acerca da importância da tempestividade do envio das respostas às demandas de Ouvidoria, bem como as repercussões e consequências das omissões.<sup>62</sup>

#### A.9 Temas e Órgãos internos Demandados

Como já informado, a Unilab se utiliza dos indicadores publicados no Painel *Resolveu?* para a produção dos Relatórios de Ouvidoria, não dispondo de outros painéis que venham ajudar no monitoramento das manifestações.<sup>63</sup>

Assim, em consulta realizada no Painel *Resolveu?*,<sup>64</sup> sem demarcação de período, temos que os três assuntos mais demandados pela Ouvidoria são Educação Superior, Outros em Administração e Concurso, conforme disposto na figura a seguir:



<sup>61</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 27.

<sup>62</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 27.

<sup>63</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 25.

<sup>64</sup> Disponível em <<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 02/01/2023

Todavia, com a definição de um intervalo de tempo, período de 01/01/2021 a 31/12/2021, conforme colocado no período de registro do Painel *Resolveu?*<sup>65</sup>, podemos verificar que os assuntos mais demandados foram Assédio moral, Atendimento, Certificado ou Diploma, Conduta Docente, Denúncia Crime, Denúncia de Irregularidades e Licitações, consoante podemos observar na figura a seguir:



Saliente-se que os temas mais demandados podem variar a partir do registro de tempo escolhido para a análise das manifestações.

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

No âmbito da Ouvidoria da Unilab não se encontra definido um fluxo de processos relacionado às técnicas de mediação e conciliação de conflitos. Sabe-se que conciliar e mediar são ações correlatas às atividades desenvolvidas na Ouvidoria e que devem ser exercidas a partir da recepção das demandas e da imprescindibilidade de realizar o tratamento das manifestações, observando cada caso.<sup>66</sup>

Desse modo, a Unidade Avaliada exerce o ato de mediar como uma estratégia dialógica que compreende o acolhimento da manifestação. Essa mediação, entretanto, não é realizada de forma técnica, com protocolo e capacitação dos agentes para tanto. Assim, vale ressaltar que a capacitação e a constituição de uma Câmara de Conciliação e de Mediação de Conflitos consta no plano de ação da Ouvidoria que tem como escopo envolver os usuários na resolução das próprias demandas, quando viável.<sup>67</sup>

A Ouvidoria da Unilab informa que funciona de modo centralizado e que não possui unidades vinculadas ou supervisionadas por ela.<sup>68</sup> Quanto ao acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos das apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicação

<sup>65</sup> Disponível em <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 05/01/2023

<sup>66</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 30.

<sup>67</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 30.

<sup>68</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 31.

de irregularidades, a Ouvidoria comunica que realiza essa atividade. Os processos quando enviados para a apuração na Comissão de Ética ou na Corregedoria, ao serem concluídos passam novamente pela Ouvidoria para ciência do resultado do procedimento. Assim, o processo é reaberto no âmbito da Ouvidoria e para que o resultado seja registrado no sistema e para dar ciência ao manifestante, quando possível.<sup>69</sup>

Por vezes as manifestações dos cidadãos ensejam a efetiva implementação de compromissos de melhoria dos serviços nas áreas internas da Universidade, assim a ouvidoria, ao encaminhar essas manifestações, orienta que a gestão que após posicionamento, venha notificar a Ouvidoria acerca das ações de implementação realizadas.<sup>70</sup>

Quanto aos temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a Unilab tende a encaminhar para a Corregedoria ou Comissão de ética para apuração. Ao final dos procedimentos, a Ouvidoria é notificada do resultado, seja julgamento ou arquivamento, cientificando-se acerca do processo.<sup>71</sup>

Quanto às demandas mais sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a Ouvidoria da Unilab aponta que, em regra, essas manifestações resultam na elaboração de recomendações que procuram diminuir tais episódios, busca rever os atos e normativos, realizar debates entre os setores da universidade, reformular fluxos, entre outros procedimentos que visem a reorganização da instituição.<sup>72</sup>

Em determinados casos as recomendações<sup>73</sup> levam ao conhecimento da cúpula da gestão por envolver temáticas que possuem impacto institucional e demandem a ciência da Universidade.<sup>74</sup>

Mensalmente ocorre uma reunião entre os organismos de Controle Interno com a Reitoria da Unilab, nesse momento assuntos recorrentes, sensíveis, prioritários e de alta relevância são abordados como pauta. Entretanto, não existe um fluxo formal definido entre a Ouvidoria e a alta administração da Unilab.<sup>75</sup>

### **A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020<sup>76</sup> dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Dessa forma, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente

---

<sup>69</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 32.

<sup>70</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 33.

<sup>71</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 34.

<sup>72</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 35.

<sup>73</sup> Relatório de Recomendações. Disponível em <<https://unilab.edu.br/documentos-da-ouvidoria/>>. Acesso em 12/01/2023.

<sup>74</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 35.

<sup>75</sup> Questionário de Avaliação, resposta referente a questão 36.

<sup>76</sup> Portaria CGU nº 1.181/2020. Disponível em <<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65705?locale=it>>. Acesso no dia 10/05/2023.

máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018,<sup>77</sup> conforme descrito a seguir:

“§ 1º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União.** (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

(...)

§ 3º A Controladoria-Geral da União disciplinará o procedimento de consulta para nomeação, designação, exoneração ou dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)” (Grifo nosso)

A atual Ouvidora Geral da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira foi nomeada pela Portaria nº 150, de 11 de maio de 2021, publicada no Diário Oficial da União em 13/05/2021,<sup>78</sup> conforme imagem da portaria a seguir:

## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 13/05/2021 | Edição: 89 | Seção: 2 | Página: 41

Órgão: Ministério da Educação/Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

### PORTARIA Nº 148, DE 7 DE MAIO DE 2021

O REITOR, PRO TEMPORE, DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFROBRASILEIRA, no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei nº 12.289, de 20 de julho de 2010, publicada no DOU de 21.07.2010, a Portaria nº 328, de 10 de março de 2020, publicado no DOU de 11 de março de 2020, do Ministério da Educação, resolve:

Art.1º Dispensar a servidora ANA KÁTIA DE SOUSA BRAZ, matrícula SIAPE nº 1879342, da função de Chefe da Seção de Coordenação de Compras e de Laboratório do IEDS, código FG-02, a partir de 02/05/2021.

Art.2º Designar o servidor CAIKE DAMIÃO NASCIMENTO SILVA, matrícula SIAPE nº 2234423, para a função de Chefe da Seção de Coordenação de Compras e de Laboratório do IEDS, código FG-02, a partir da publicação. (Processo 23282.005827/2021-29)

Art. 3º Esta portaria conta seus efeitos a partir de sua publicação.

ROQUE DO NASCIMENTO ALBUQUERQUE

### PORTARIA Nº 150, DE 11 DE MAIO DE 2021

O REITOR, PRO TEMPORE, DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFROBRASILEIRA, no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei nº 12.289, de 20 de julho de 2010, publicada no DOU de 21.07.2010, a Portaria nº 328, de 10 de março de 2020, publicado no DOU de 11 de março de 2020, do Ministério da Educação, resolve:

Art.1º Destituir a servidora TECLA LORENA ALBUQUERQUE SILVA, matrícula SIAPE nº 1963894, do Cargo de Ouvidora Interina, código CD- 04; ficando a servidora MONICA SARAIVA ALMEIDA, SIAPE: 2182492, designada para assumir a referida função. (Processo nº 23282.006436/2021-21)

Art. 2º Esta portaria conta seus efeitos a partir de sua publicação.

ROQUE DO NASCIMENTO ALBUQUERQUE

<sup>77</sup> Decreto nº 9.492/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm)>. Acesso no dia 12/01/2023.

<sup>78</sup> Arquivo, Portaria nº 150, de 11 de maio de 2021, publicada no Diário Oficial da União em 13/05/2021, onde consta a designação de posse.

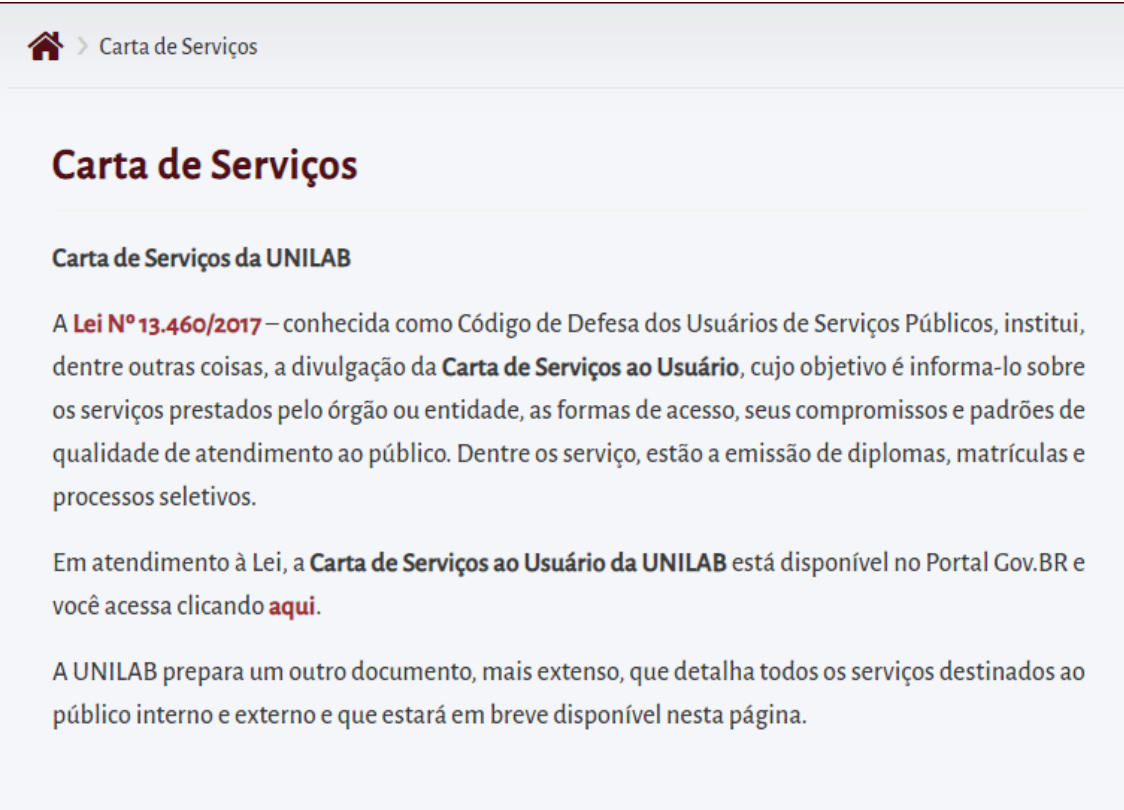
## A.12 Carta de Serviços aos Usuários

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. Dessa forma, a carta de serviços ajuda ao cidadão a melhor se programar para obter determinado serviço público.

A constituição da Carta de Serviços e sua efetiva implantação 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”.

O sítio da Ouvidoria da Unilab apresenta a fundamentação legal acerca da elaboração da carta de serviços bem como se disponibiliza o local onde está publicada com *link* para acesso, conforme figura.<sup>79</sup>



Home > Carta de Serviços

## Carta de Serviços

### Carta de Serviços da UNILAB

A **Lei Nº 13.460/2017** – conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, institui, dentre outras coisas, a divulgação da **Carta de Serviços ao Usuário**, cujo objetivo é informa-lo sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Dentre os serviço, estão a emissão de diplomas, matrículas e processos seletivos.

Em atendimento à Lei, a **Carta de Serviços ao Usuário da UNILAB** está disponível no Portal Gov.BR e você acessa clicando **aqui**.

A UNILAB prepara um outro documento, mais extenso, que detalha todos os serviços destinados ao público interno e externo e que estará em breve disponível nesta página.

Já no sítio do Portal de Serviços,<sup>80</sup> foram encontrados 7 serviços relacionados e voltados para o público externo.

<sup>79</sup> Disponível em <<https://unilab.edu.br/carta-de-servicos-ao-cidadao/>>. Acesso no dia 29/11/2023.

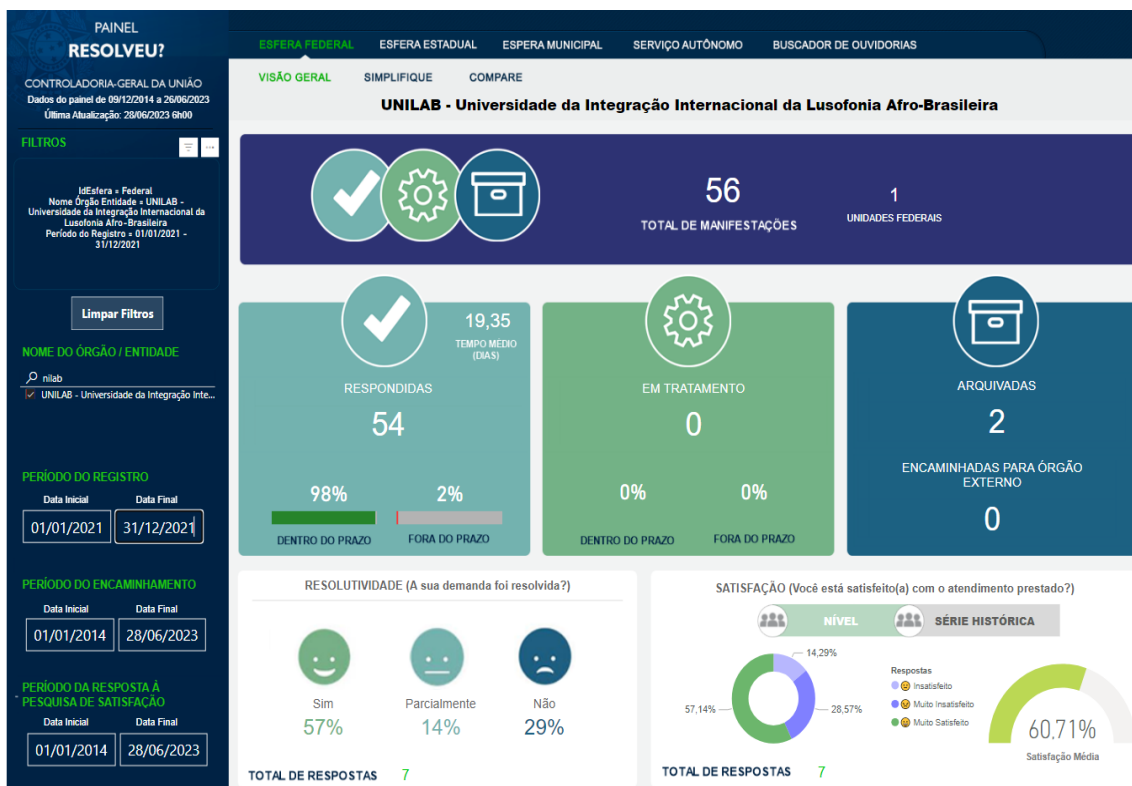
<sup>80</sup> Disponível em <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-da-integracao-internacional-da-lusofonia-afro-brasileira>>. Acesso em 29/11/2023.

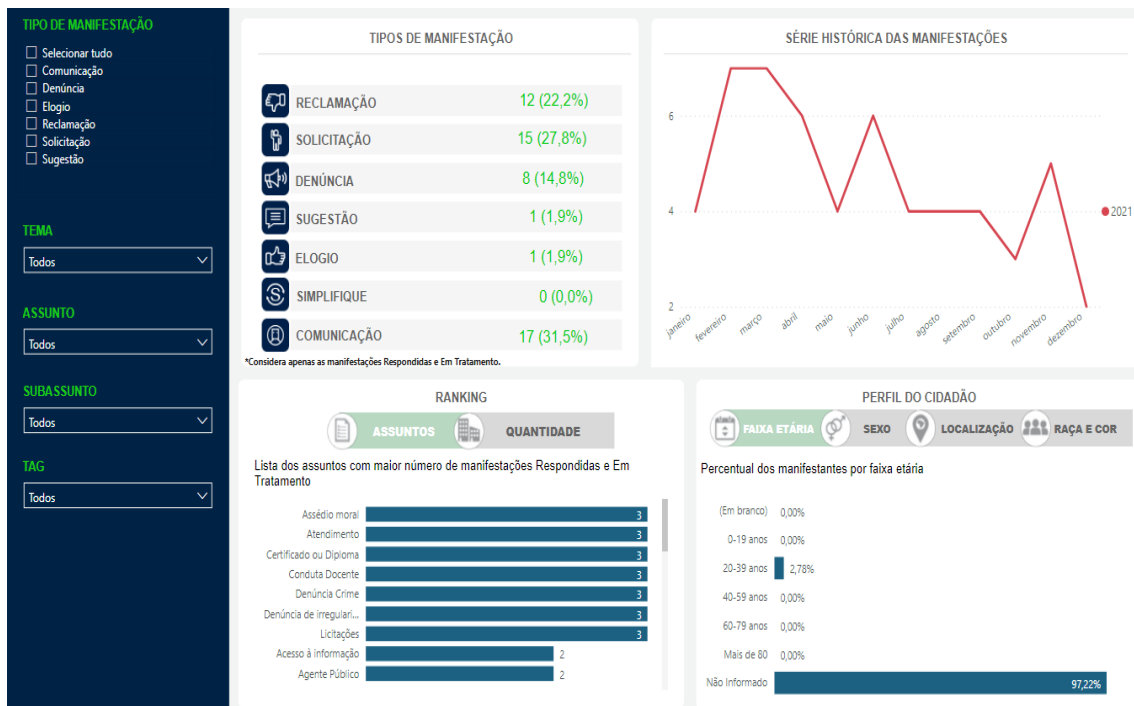
### A.13 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

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 Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, e o período de avaliação 01/01/2021 a 31/12/2021:





Observando os dados acima podemos concluir que no período de um ano a Ouvidoria registrou 54 manifestações, sendo que 2 foram arquivadas. A resolutividade da demanda foi de 57% e o nível de satisfação média foi de 60,71%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

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

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA, no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de **54** manifestações (todo universo), sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	17
Denúncia	8
Elogio	1
Reclamação	12
Simplifique	0
Solicitação	15
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>54</b>

Salienta-se que na seleção foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data de registro
- Situação
- Tipo de Manifestação
- Descrição da Resposta
- Órgão de origem
- Nome do órgão
- Descrição manifestação
- Descrição resposta
- Fora/Dentro do Prazo

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017<sup>81</sup> e art. 12 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 na Plataforma Fala.BR, 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 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 18,<sup>82</sup> respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do

---

<sup>81</sup> Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

<sup>82</sup> Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões sem língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

tipo “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:

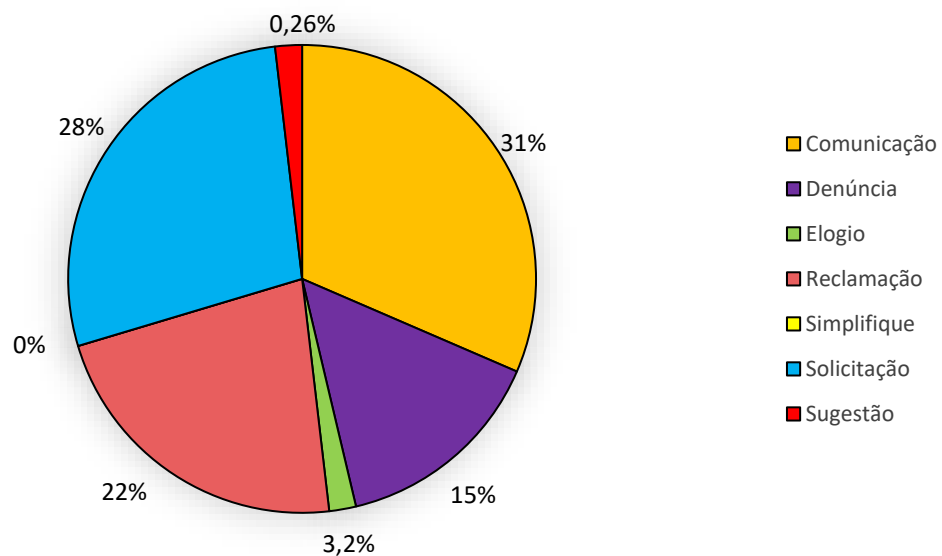
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual 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 fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada informações tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2021 a 31/12/2021. 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 54 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Unilab no ano de 2021 foram selecionadas 54 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados na amostra<sup>83</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR e publicados no Painel *Resolveu?*<sup>84</sup> a partir do filtro do período de avaliação (01/01/2021 a 31/12/2021):



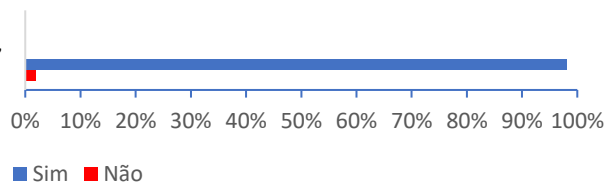
<sup>83</sup> Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

<sup>84</sup> Disponível em <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>. Acesso em 31/01/2023.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 11 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>85</sup>:

#### Pergunta 1

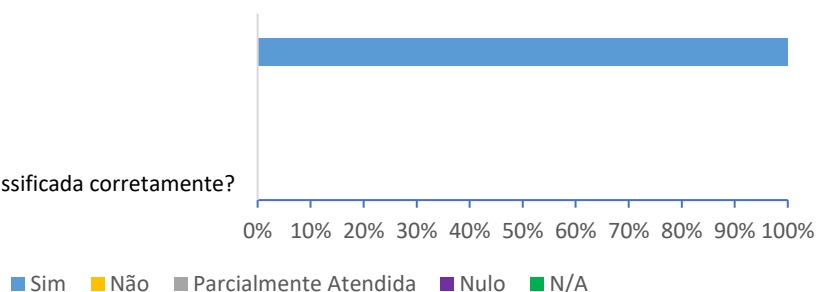
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, das 54 manifestações analisadas, somente uma ficou fora do prazo de 30 dias estipulado na legislação.

#### Pergunta 2

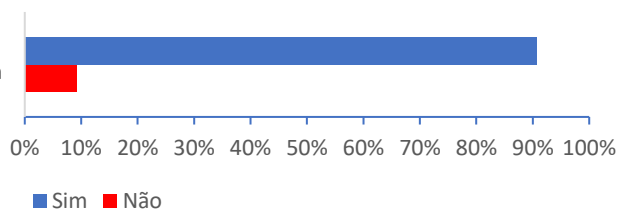
2. A manifestação foi classificada corretamente?



No gráfico acima, é revelado que exatamente 100% das manifestações foram classificadas corretamente.

#### Pergunta 3

3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

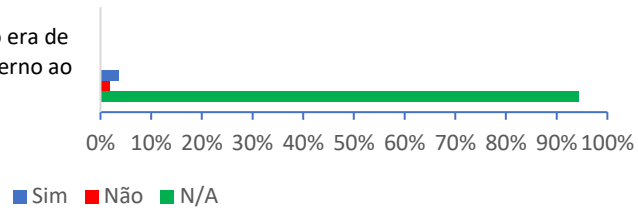


Percebe-se que 90% das informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade, facilitando a comunicação com o manifestante. Entretanto, quase 10% de respostas ainda precisam melhorar no seu conteúdo.

<sup>85</sup> 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 4

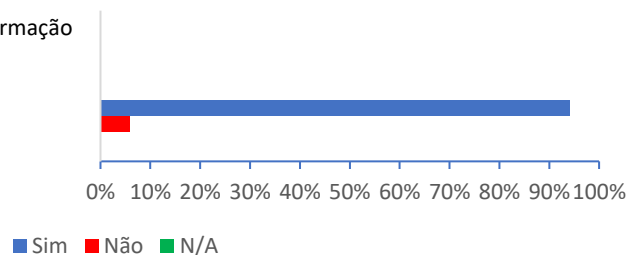
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



A maioria dos casos não se aplica às manifestações, pois elas foram encaminhadas corretamente para a Universidade. Das 3 manifestações que não eram de competência da Unilab, duas delas foi informado corretamente que a demanda não era de sua competência e esclareceu-se qual órgão externo seria o responsável pela resolução. Todavia uma das manifestações não foi respondida devidamente.

#### Pergunta 5

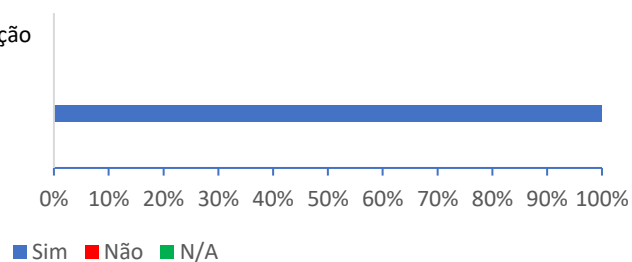
5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Em 94,12% dos casos a resposta da manifestação classificada como Comunicação contém informação sobre as providências adotadas, bem como o encaminhamento para o departamento competente. Porém, em 5,88% das manifestações classificadas como Comunicação a demanda não foi devidamente respondida.

#### Pergunta 6

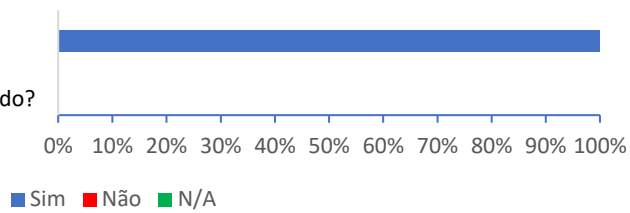
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



No gráfico da Pergunta 6, 100% das respostas das demandas classificadas como denúncia informaram as providências adotadas e o devido encaminhamento, sendo positivo para o tratamento das manifestações do tipo.

### Pergunta 7

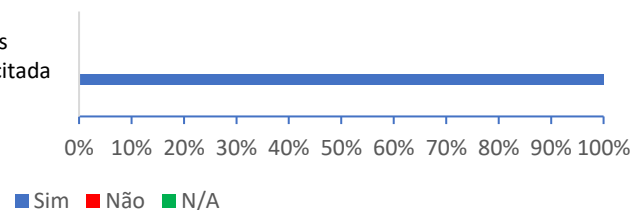
7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Nas respostas das manifestações classificadas como Reclamação, todas as demandas recebidas foram respondidas com os esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

### Pergunta 8

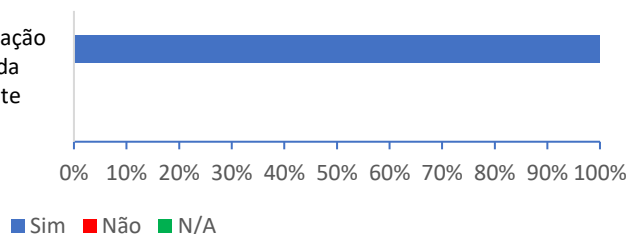
8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



O gráfico da Pergunta 8 revela que as manifestações consideradas como Solicitação de providências foram respondidas com explanação sobre a adoção da providência rogada, bem como a justificativa da impossibilidade de se pleitear, tornando claro para o usuário da Ouvidoria, mesmo na negativa.

### Pergunta 9

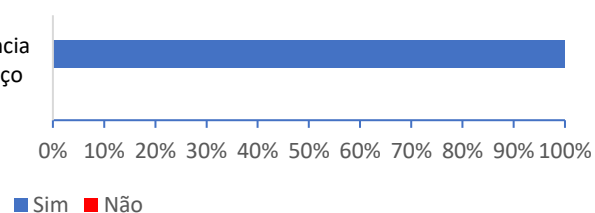
9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Na Pergunta 9 a manifestação abordada é a Sugestão e nas demandas classificadas nesse tipo, em todas as respostas foram informados acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida pela autoridade competente.

### Pergunta 10

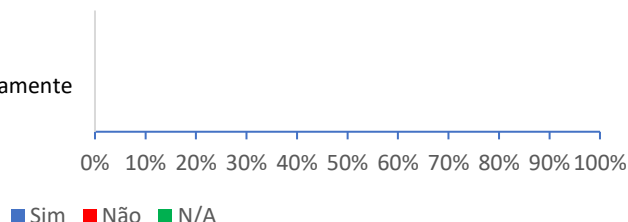
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Na Pergunta 10 a manifestação abordada foi o Elogio, nessa classificação todas as respostas concederam a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, como também a chefia imediata do agente, cumprindo dessa forma a boa conduta nas demandas em Ouvidoria.

#### Pergunta 11

11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento[...]?

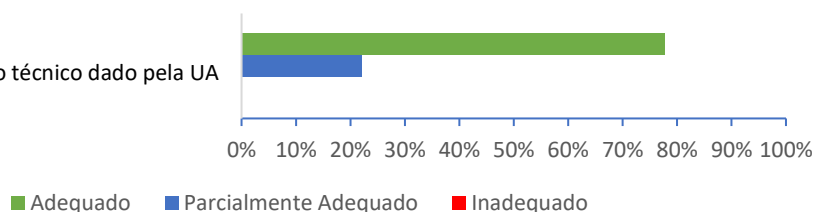


O número de manifestações classificadas como Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nessa amostra, por exemplo, não houve demandas classificadas como Simplifique.

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

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



O gráfico da Avaliação Geral mostra que o percentual de análise técnica classificado como adequada foi de 77,78% e de parcialmente adequada foi de 22,22%. Isso demonstra um bom desempenho no tratamento das manifestações.

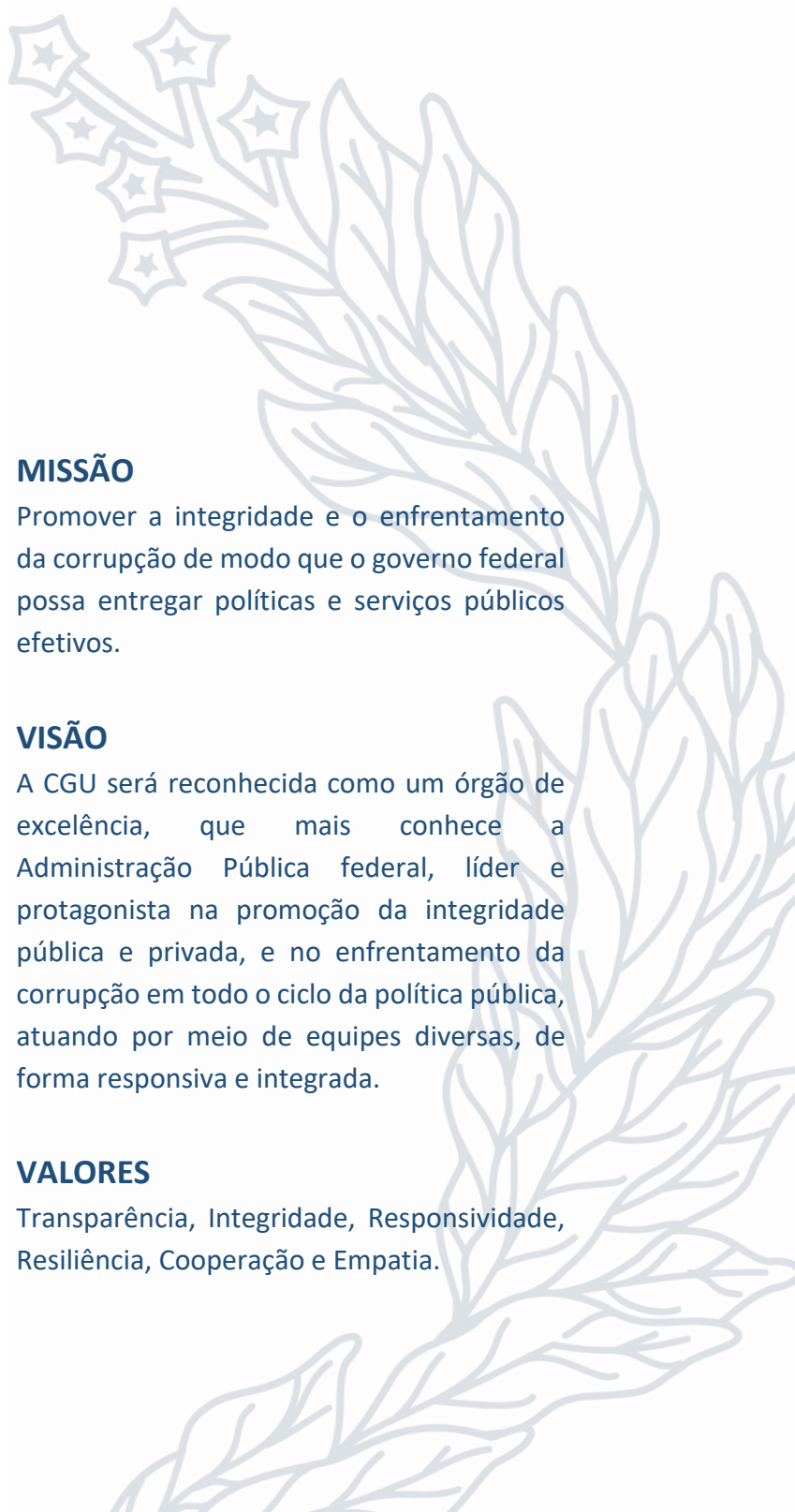
Finalmente, a lista das 54 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>86</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

<sup>86</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Plano de Ação da Unilab

Recomendação	Ação	Prazo para implementação	Estado Atual	Benefício
Adequar o parágrafo único do art. 51 do Estatuto Geral da Unilab às regras vigentes de ouvidoria do Poder Executivo federal.	Envio de ofício à Reitoria apresentando o conflito entre o texto disposto no Art. 51 do Estatuto da UNILAB e a legislação vigente quanto às ouvidorias do Poder Executivo Federal com recomendação de alteração.	Até julho 2024	Não Atendido. O Estatuto atual da Unilab está desconexo com as regras.	Conformidade legal
Realizar 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”, por membros da Ouvidoria visando não repetir as inconsistências abordadas.	* até setembro de 2024 – cursos citados na recomendação;  *até dezembro de 2024 – certificação avançada completa e Intensivo de sistemas.	Até dezembro de 2024	Não Atendido	Avanço na qualidade do tratamento de denúncias; Garantia da proteção ao denunciante; Nivelamento do entendimento e no tratamento de manifestações do tipo “denúncia” entre gestores.
Implementar normativo interno explicitando o fluxograma de tratamento de manifestações.	Revisão, detalhamento, elaboração e aprovação de normativo interno sobre tratamento de denúncias	Até dezembro de 2024	Não Atendido	Publicidade de todas as disposições legais acerca do tratamento de denúncias; Segurança para o denunciante; Qualificação das respostas e atendimento de prazos; Padronização e isonomia no tratamento.
Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações	A Ouvidoria não concorda com a recomendação	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Inserir os links do Fala.BR e do Painel <i>Resolveu?</i> na página da Unilab e na página da Ouvidoria, respectivamente.	Inserção de links	Até julho 2024	Atendida	Conformidade legal



## **MISSÃO**

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

## **VISÃO**

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

## **VALORES**

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