

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
Universidade Federal do Sul da Bahia – UFSB

Salvador/BA, 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**

---

ROMUALDO ANSELMO DOS SANTOS  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado da Bahia**

## **SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)

## **COORDENAÇÃO**

Antonio Veiga Argollo Neto (NAOP/BA)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Gabriela Doval Neiva (NAOP/BA)

Rodrigo Chagas Giudice (NAOP/BA)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia.

**Município:** Itabuna/BA.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

**Período avaliado:** janeiro a dezembro de 2022.

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

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da UFSB, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do UFSB, o prazo de conclusão das manifestações, a adequada classificação do assunto das manifestações, as respostas efetivadas com objetividade e clareza, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência e/ou efetividade, nos esforços empreendidos no sentido de melhorar e aperfeiçoar os processos relacionados ao cumprimento da missão da Ouvidoria, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como especialmente aquelas previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021.

1. Tratamento Inadequado de Manifestações;
2. Insuficiência de dados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;
3. Inadequação da estrutura da Ouvidoria;
4. Atividades de Ouvidoria Ativa realizada exclusivamente pela Diretoria de Integridade e Transparência sem envolvimento da Ouvidora;
5. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR;
6. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho;
7. Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidora.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

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

1. Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021 em relação a adequação da tipologia da manifestação e ao tratamento das denúncias;
2. Adequar o Relatório de Gestão da Ouvidoria de acordo com art. 14 da Lei nº 13.460/2017 no que se refere a análise de dados gerenciais das manifestações de ouvidoria;
3. Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão;
4. Envolver a ouvidora nas atividades de Ouvidoria Ativa;
5. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
6. Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
7. Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFSB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

## 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>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>UFSB</b>	Universidade Federal do Sul da Bahia

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Achados .....	11
1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações .....	11
1.2. Insuficiência de dados do Relatório Anual de Gestão .....	13
1.3. Inadequação da estrutura da Ouvidoria.....	14
1.4. Atividades de Ouvidoria Ativa realizada exclusivamente pela Diretoria de Integridade e Transparência sem envolvimento da Ouvidora.....	16
1.5. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias, às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR .....	17
1.6. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho. ....	18
1.7. Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidoria .....	19
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>21</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>22</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>23</b>
Apêndice A .....	24
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	39
Apêndice D .....	40

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no **período de 01/01/2022 a 31/12/2022** constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de **100 manifestações** com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

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

A Ouvidoria da UFSB/BA está vinculada diretamente a Diretoria de Integridade e Transparência - DIT e o seu Regimento Interno está em fase de aprovações.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico <https://ufsb.edu.br/>, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFSB/BA estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

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

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

## 1. Achados

### 1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2022 e 31/12/2022, a Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) recebeu 159 manifestações.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 63% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 97% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 98,7% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao **prazo de respostas**, verificou-se que 93% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

Quanto à **classificação das manifestações** (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 89% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Por fim, quanto à **qualidade da análise técnica**, verifica-se que 81% foram consideradas adequadas, 10% parcialmente adequadas e 9% inadequadas.

Não obstante os bons percentuais alcançados nos critérios acima, a avaliação da resposta conclusiva mostrou a necessidade de aprimoramentos do tratamento técnico dado pela UA. Assim, elencamos as inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

#### a) Classificação incorreta da tipologia das manifestações

Dentro da amostra das manifestações analisadas, verificou-se que 76 delas foram classificadas corretamente, 9 incorretamente e 15 não puderam ser avaliadas, uma vez que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima, e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017.

Das 9 manifestações classificadas incorretamente, 6 se referem a Denúncia e não a Reclamação, 2 correspondem a Reclamação e não a Denúncia, e 1 se refere a Solicitação de Providências e não a Denúncia.

A não adequação de uma manifestação a sua tipologia correta poderá implicar numa série de consequências negativas para o cidadão, uma vez que cada tipo de manifestação possui um tratamento específico, conforme a lei.

Ao tratar uma denúncia como reclamação, por exemplo, a Ouvidoria deixa de proteger a identidade do demandante (não anonimiza nem pseudonimiza as informações), deixa de possuir controle de acesso sobre as informações da manifestação e não conclui o tratamento da manifestação de forma correta.

Dessa forma, fica evidente que, para promover o tratamento adequado das manifestações, a Ouvidoria do órgão deve primeiramente, se for o caso, reclassificar a manifestação corretamente, uma vez que o cidadão desconhece as diferentes tipologias e os distintos processos de análise envolvidos.

#### **b) Procedimento de tratamento inadequado**

Foi realizada uma avaliação geral quanto ao procedimento de tratamento das manifestações pela UA. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que 81 foram consideradas adequadas, 10 parcialmente adequadas e 9 inadequadas.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

Na análise em questão, identificou-se 10 manifestações parcialmente adequadas. Em 6 casos, as manifestações foram classificadas incorretamente, embora sua resolutividade tenha sido adequada. As outras 4 manifestações apresentam título de assunto inadequado para o seu teor.

Por sua vez, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Foram identificadas 9 manifestações inadequadas, conforme esclarecido a seguir:

- a) 4 Comunicações que, embora de natureza anônima, possuíam teor de denúncia, porém não foram encaminhadas exclusivamente para os setores de apuração competentes. Verificou-se o envio para outros setores, inclusive aqueles diretamente relacionados à denúncia;
- b) 2 Denúncias, além de não terem sido reclassificadas como Reclamação, não apresentaram respostas conclusivas aos manifestantes;
- c) 2 manifestações com teor de denúncia que não foram pseudonimizadas e permitiram a identificação indevida do denunciante;
- d) 1 Sugestão, onde se verificou que não houve manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável (devolutiva para o cidadão), contendo como resposta apenas o encaminhamento para o setor responsável pelo assunto.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Entretanto, ainda há fragilidades relacionadas à classificação incorreta da tipologia das manifestações, bem como à inadequação do procedimento de tratamento de algumas manifestações.

## 1.2. Insuficiência de dados do Relatório Anual de Gestão

Foi constatado que o Relatório de Gestão 2023 da Ouvidoria da UFSB, divulgado por meio do sítio eletrônico, não faz constar as informações previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Ressalta-se que a UA apresenta apenas um relatório simplificado em que retrata o quantitativo das manifestações, o tempo médio de resposta, a satisfação do usuário e os canais de atendimento. Não realizando análises gerenciais sobre os dados apresentados, apontamento de falhas ou sugestões de melhorias na prestação do serviço de acordo com a base de dados existentes.

Não foi demonstrado no Relatório de Gestão análises gerenciais sobre os motivos das manifestações, os pontos recorrentes, providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas, ações exitosas, dificuldades encontradas e propostas de soluções para superá-las com prazos definidos.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

A Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

### 1.3. Inadequação da estrutura da Ouvidoria

Uma estrutura própria e adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Faz-se necessário que a ouvidoria seja institucionalizada mediante a sua inserção formal no organograma da instituição, participando como instância independente do processo de tomada de decisões sobre gestão de serviços e políticas públicas da autarquia; e formalmente inserida nos fóruns de governança estratégica da UFSB.

Conforme previsto no regimento da UFSB, SESSÃO II DA REITORIA, Art. 23. A Reitoria é integrada por: I. Pró-Reitorias; II. Conselho de Gestão; III. Assessorias; **IV. Ouvidoria.** Foi informado no Questionário aplicado que *“A Ouvidoria tem acesso a Alta Administração e independência para realização de suas atividades”*.

A Ouvidoria está vinculada a Diretoria de Integridade e Transparência – DIT, em desacordo com o previsto no Regimento Interno. <https://ufsb.edu.br/a-ufsb/diretoria-de-integridade-e-transparencia-dit/apresentacao>.

Figura 01

Na imagem abaixo estão dispostos as atividades e os órgãos vinculados à DIT.



Fonte: <https://ufsb.edu.br/a-ufsb/diretoria-de-integridade-e-transparencia-dit/apresentacao>.

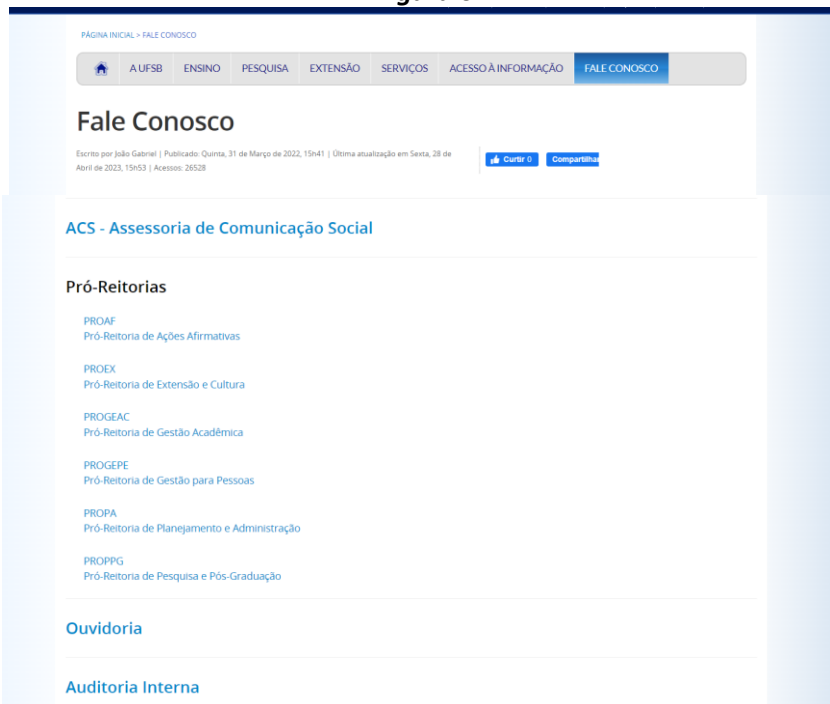
Ainda de acordo com o referido site, a “DIT é uma instância autônoma dentro da UFSB, com a finalidade de prevenir, detectar e punir fraudes e desvios de conduta, verificar e proteger os recursos públicos e a qualidade dos serviços prestados, além de disponibilizar canais de comunicação com a Sociedade”. A própria definição da DIT se confunde com a ouvidoria, na medida em que é a responsável pela disponibilização dos canais de comunicação com a Sociedade.

Nas reuniões da equipe de auditoria com a Ouvidoria, verificou-se que muitas das ações de ouvidoria eram conduzidas pela DIT e que a DIT exercia uma grande influência na ouvidoria da UFSB.

O Decreto 9.492/2018 Art. 9º dispõe que “A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º”.

No próprio site da Instituição a Ouvidoria não se apresenta como o canal estratégico de ponte entre a Instituição e o seu usuário, mas em uma aba do **FALE CONOSCO** em que é apontado até outros caminhos para comunicação com a Instituição.

Figura 02



Fonte: Imagem do site <https://ufsb.edu.br/fale-conosco>.

O Art. 14. Da Lei nº 13.460/2017, prevê que “Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;”.

A Ouvidoria não está atuando com o Protagonismo de ser o meio de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, já que outros setores também estão validados para receber manifestações do usuário.

#### 1.4. Atividades de Ouvidoria Ativa realizada exclusivamente pela Diretoria de Integridade e Transparência sem envolvimento da Ouvidora

A UA informou, no Questionário de Avaliação, que os trabalhos de Ouvidoria Ativa são realizados pela Diretoria de Integridade e Transparência – DIT.

As atividades de Ouvidoria Ativa são precípuas da Ouvidoria e ela deve estar envolvida nestas ações com todo o seu protagonismo. Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

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

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

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

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

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

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

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

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

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

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para divulgar a Ouvidoria junto ao seu usuário. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

A inclusão dessa atividade na rotina da Ouvidoria faz com que a Unidade Avaliada esteja aderente as atribuições de ouvidoria estabelecidas no artigo 7º da Portaria CGU 581/2021, a exemplo de:

- realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;
- realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;
- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; e
- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas.

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

No questionário aplicado a UA foi instada a manifestar-se sobre a existência de fluxos normatizados, no âmbito do órgão, para recebimento e tratamento de manifestações por tipo (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio), os quais deveriam incluir informações sobre os

papeis e responsabilidades de cada ator, os sistemas utilizados e o meio utilizado para a tramitação.

Em resposta, foi informado pela Unidade que, até o momento, não utiliza o Módulo Triagem da Plataforma Fala.BR e as tramitações das manifestações ocorrem por e-mail institucional.

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

Não obstante, a Unidade poderá utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, disponível gratuitamente (mais informações sobre o módulo estão disponíveis no item 5.3.5 do Manual WIKI Fala.BR, disponível na “Ajuda” do sistema), que além de proporcionar maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da UFSB/BA, disponibilizam técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ou estratificação) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a LAI e LGPD.

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

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

#### **1.6. Ausência de Regulamento Interno da Ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho**

A Universidade não promoveu a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria para normatizar o seu funcionamento.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de ouvidoria, visto que será por meio deste que um conjunto de regras, normas e preceitos estabelecerão o modo de funcionamento dessa atividade. A inexistência do Regulamento contribui, dentre outros, para um desarranjo na operacionalização dos procedimentos de tratamento das manifestações e no próprio processo de escolha do Ouvidor da Instituição.

O normativo pode contemplar, também, a definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, forma de monitoramento 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.

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornarão possíveis:

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

Sobre o assunto, a UA informou, por meio do Questionário aplicado, que o Regimento Interno está em fase de Revisão Jurídica.

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação.

### **1.7. Descumprimento das obrigações de transparência ativa relacionadas a Ouvidoria**

No site da Unidade Avaliada, verificou-se que a página eletrônica não atende completamente as obrigações de transparência ativa que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com essa norma:

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

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

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

Pode-se constatar, a partir da observação do site da Ouvidoria da UFSB <https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos/fale-conosco>, a ausência dos seguintes aspectos determinados na norma supra referida:

- A Ouvidoria não tem um destaque próprio, mas uma aba dentro do “Setor Fale Conosco”;

Figura 03



Fonte: Imagem do site <https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos/fale-conosco>.

- Não existe o Banner do Fala.BR dentro do site, mas o LINK de acesso, não gerando a identidade visual da Plataforma;

Figura 04



- Ausência do Link de acesso ao Painel *Resolveu?*;
- Informações conflitantes, no site e no relatório de gestão, em relação ao atendimento presencial.

O *site* traz o endereço do atendimento presencial, no entanto não tem a ressalva que o atendimento ocorre por meio de agendamento, nem as formas de agendamento, já que a Ouvidora está em HomeOffice parte do tempo. Já no *relatório de gestão* consta a seguinte informação: “*Atendimento pessoal: agendado por e-mail para ocorrer através da plataforma google meet.*”
- Ausência do nome, do currículo e a data de ingresso no cargo do ouvidor.

A ausência destas informações está em desacordo as obrigações de transparência ativa, relacionadas a Ouvidoria, que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia:

- I. Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021 em relação a adequação da tipologia da manifestação e ao tratamento das denúncias;
- II. Adequar o Relatório de Gestão da Ouvidoria de acordo com art. 14 da Lei nº 13.460/2017 no que se refere a análise de dados gerenciais das manifestações de ouvidoria;
- III. Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão;
- IV. Envolver a ouvidora nas atividades de Ouvidoria Ativa;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- VI. Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

- VII. Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFSB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Bahia, NAOP/BA, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da independência funcional; melhoria da resolutividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção ações de ouvidoria ativa; e ampliação das ações de transparência ativa e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, por meio da melhoria de seus relatórios de gestão. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

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

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	Autarquia
Posição no Organograma	Ligada a Diretoria de Integridade e Transparência
E-mail	ouvidoria@ufsb.edu.br
Página na Internet	<a href="https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos/fale-conosco">https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos/fale-conosco</a>
Endereço	Praça José Bastos, s/n, Centro, Itabuna – BA
Canais de Atendimento	Internet, presencial
Horário de funcionamento	Segunda a Sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h
Ouvidor	Innas Silva Papalardo
Ouvidor Substituto	Não tem

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Resolução nº 22/2021 – que trata sobre o Regimento Geral da Universidade Federal do Sul da Bahia – UFSB dispõe que “A Ouvidoria tem a função de receber, examinar e encaminhar aos setores competentes as manifestações de críticas, reclamações, elogios, queixas, denúncias e sugestões que lhe sejam enviadas, além de acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba a resposta à sua manifestação”.

#### A.3 Normativos Internos

O Regimento Interno da Ouvidoria da UFSB ainda está em fase de elaboração.

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

A ouvidoria é composta apenas pelo ouvidor, não possuindo uma equipe de trabalho.

#### A.5 Mandato do Ouvidor

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

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do Universidade Federal do Sul da Bahia-UFSB foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 10628/2023/CGOUV/OGU, em 14/07/2023, e sua aprovação ocorreu conforme Ofício nº 10628/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU de 14/07/2023.

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

O atendimento é realizado pela própria ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, e-mail e agendamento de atendimento on-line

Não existe um fluxo formalizado para que as manifestações eventualmente recebidas por outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento da ouvidoria.

A equipe da CGU verificou o não cumprimento das obrigações de transparência de alguns itens, previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 71).

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

A ouvidoria da UFRB não utiliza o módulo triagem da plataforma Fala.BR para tratamento interno de suas manifestações. A movimentação das denúncias é realiza por e-mail institucional.

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

A UA possui normatizado o fluxo interno do tratamento de denúncias e de manifestações. No entanto carece de normatizar os demais fluxos como o de recebimento de manifestações por outros setores. Conforme relatado em Resposta ao Questionário Aplicado *“Está previsto para 2024 a realização de mapeamento e elaboração de fluxos adicionais”*.

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

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

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

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

Em resposta ao Questionário Aplicado, foi informado que “A versão mais recente da Carta de Serviços foi disponibilizada em 2023. Está prevista atualização anual do documento. A Ouvidoria participou do processo de desenvolvimento da nova solução informatizada da Carta.

**Figura 05**



Fonte: <https://ufsb.edu.br/cartaservicos/>.

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

No formulário aplicado sobre a atuação da unidade avaliada em relação ao Conselho de Usuários atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 7, VIII), a saber:

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

(...) VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

A UA apresentou a seguinte resposta: “Em 2023 foi desenvolvida e divulgada versão atual da Carta de Serviços e, a partir desta, foi realizado chamamento público para engajamento de conselheiros para o Conselho de Usufirios. Está planejado para 2024 a realização de avaliação de serviços”. <https://ufsb.edu.br/ultimas-noticias/4281-ufsb-realiza-chamamento-para-instituir-o-conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos>

### A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

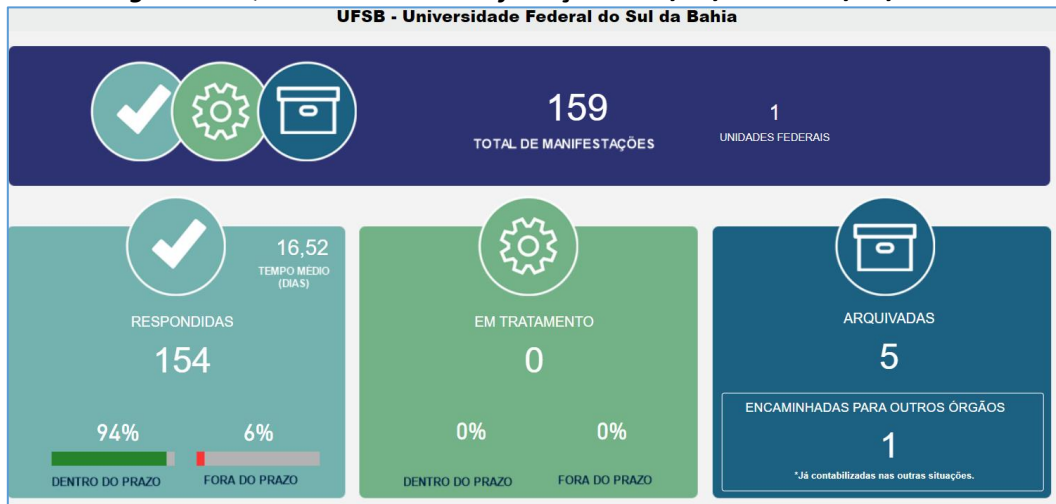
O *Painel Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> , permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?*, no dia 10 de maio de 2024, considerando as manifestações da UFSB registradas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022

#### a) Quantitativo Geral:

**Figura 06: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2022 a 31/12/2022**



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

#### b) Tipologia das manifestações:

**Figura 07: Tipologia das Manifestações 01/01/2022 a 31/12/2022**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	51 (33,1%)
	SOLICITAÇÃO	50 (32,5%)
	DENÚNCIA	27 (17,5%)
	SUGESTÃO	1 (0,6%)
	ELOGIO	1 (0,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	24 (15,6%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

c) Resolutividade da demanda:

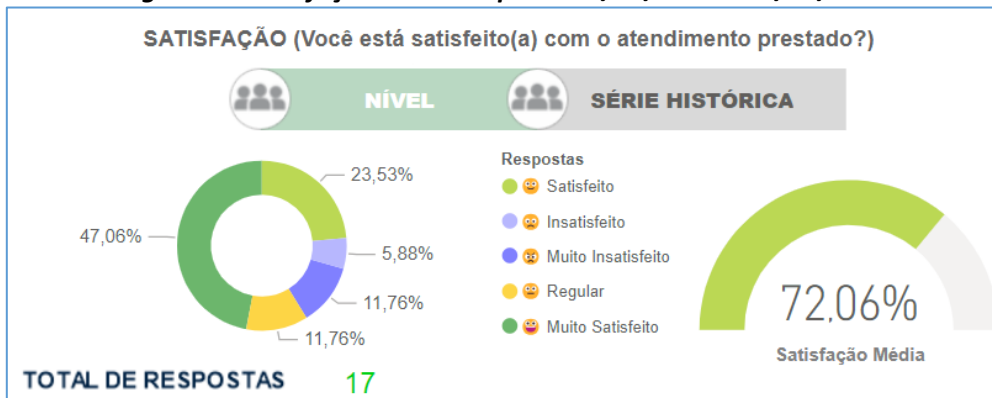
**Figura 08: Resolutividade da Demanda - 01/01/2022 a 31/12/2022**



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

d) Satisfação com a resposta:

**Figura 09: Satisfação com a resposta 01/01/2022 a 31/12/2022**



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

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

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

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

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB), cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2022 e 31/12/2022, compreendendo 159 manifestações.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

**Quadro 02: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	15
Denúncia	17
Elogio	01
Reclamação	33
Simplifique	00
Solicitação	33
Sugestão	01
<b>Total</b>	<b>100</b>

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta

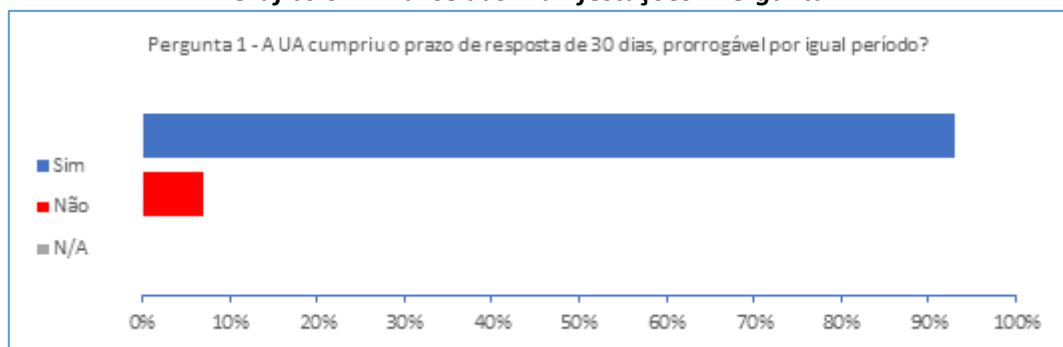
conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada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

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

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

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

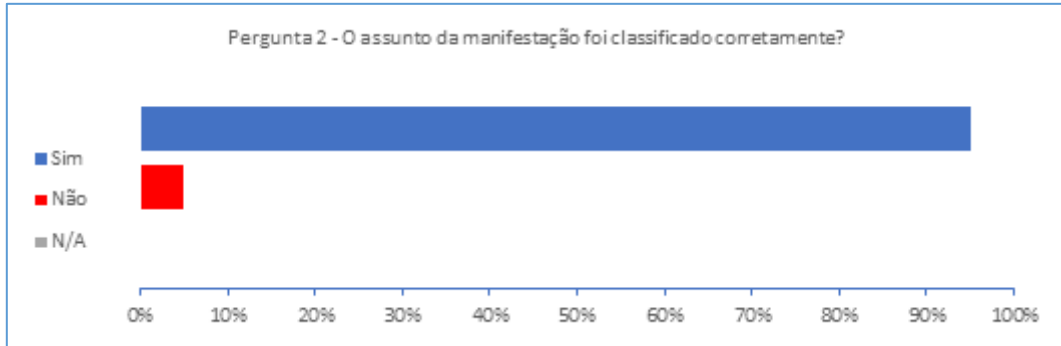
**Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



Fonte: elaboração própria.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 93% das manifestações dentro do prazo legal.

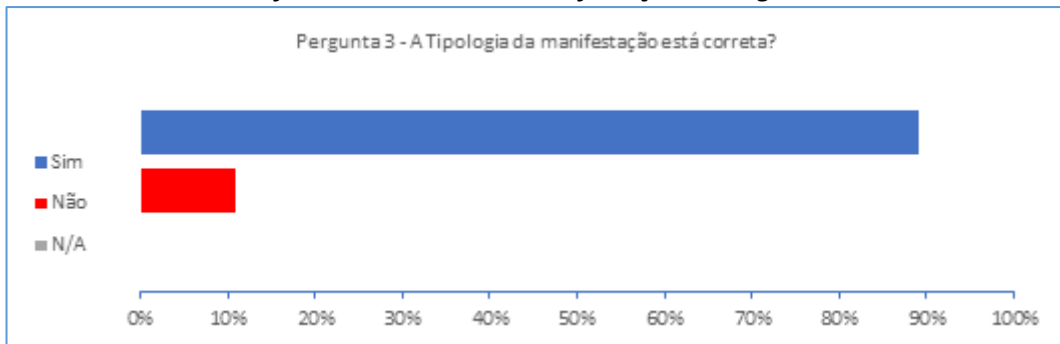
**Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2**

Fonte: elaboração própria.

Com relação à classificação do assunto das manifestações, verificou-se que em 95% dos casos estava adequada.

Das 5 manifestações com assunto classificado de forma inadequada, entende-se que haveria assunto com título mais apropriado. No caso das Comunicações nº 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX, bem como da Denúncia nº 23546XXXXXX202XXX, o assunto mais adequado seria “Conduta Docente”.

Por sua vez, a Comunicação nº 23546XXXXXX202XXX seria melhor definida com o assunto “Denúncias de irregularidades de servidores”, e a Comunicação nº 23546XXXXXX202XXX com o assunto “Matrículas”.

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

Fonte: elaboração própria.

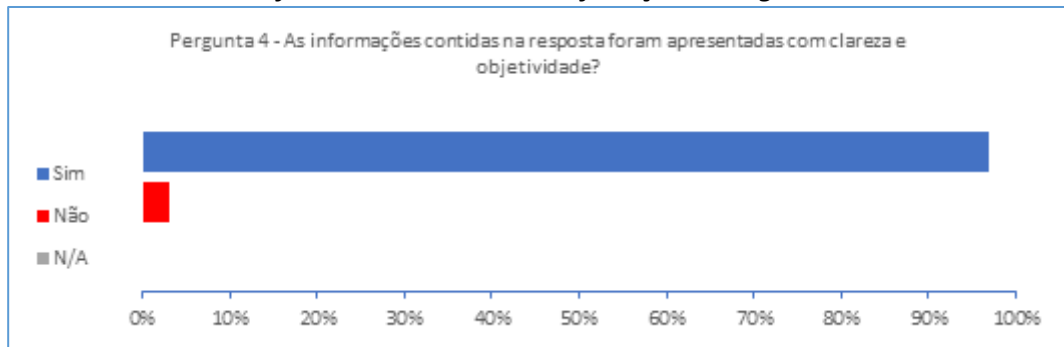
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 85 manifestações nas quais a pergunta 3 se aplica, 76 foram classificadas corretamente contra 9 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 89% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Das 9 manifestações classificadas incorretamente, 6 se referem a Denúncia e não a Reclamação (23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX), 2 correspondem a Reclamação e não a Denúncia (23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX), e 1 se refere a Solicitação de Providências e não a Denúncia (23546XXXXXX202XXX).

Relativo às demais 15 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor.

Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

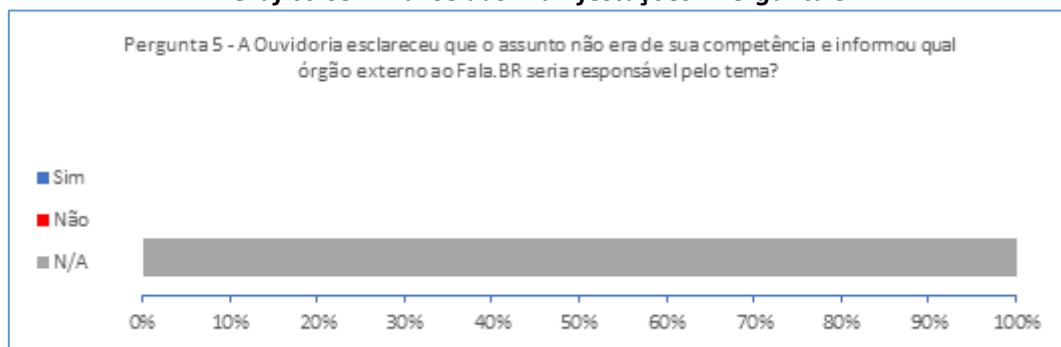
**Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 97% das respostas foram consideradas claras e objetivas, à exceção dos NUPS 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX, onde a Ouvidoria não apresentou informações suficientes para esclarecer a demanda, ou a ausência de reclassificação da manifestação inviabilizou a identificação do manifestante ao setor demandado, e consequentemente a resolução da demanda.

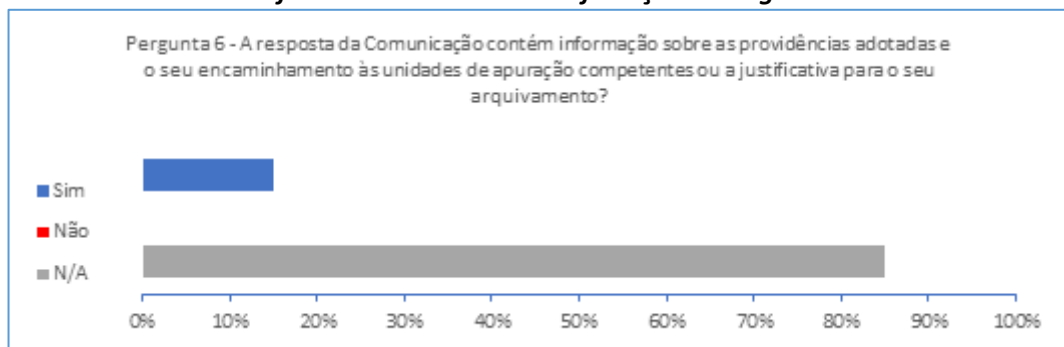
**Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em todos os casos a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demandas de competência da UA.

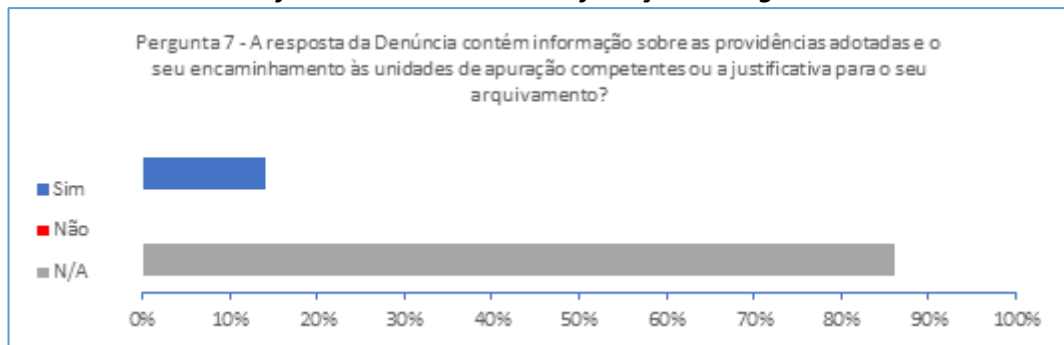
**Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 15 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

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

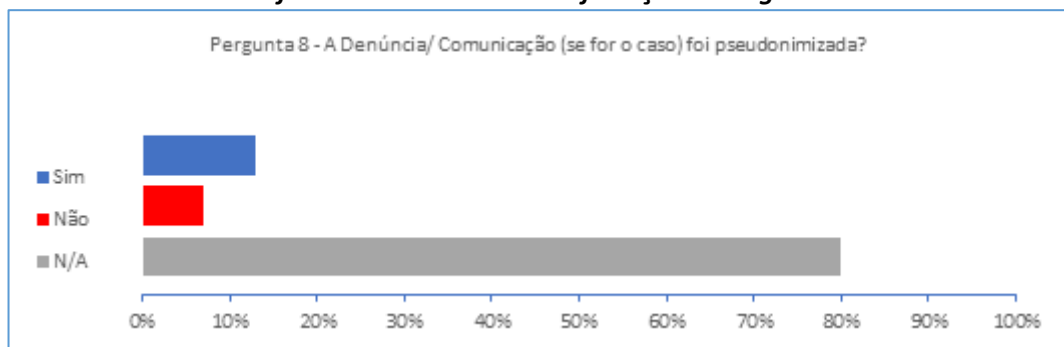


Fonte: elaboração própria.

Embora a amostra contenha 17 denúncias, apenas 14 foram consideradas na análise, onde se evidenciou que todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes.

Quanto às 3 denúncias excluídas da análise, conforme já explicitado anteriormente, entende-se que não foram adequadamente reclassificadas, em função de seu teor de Reclamação (23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX) e de Solicitação de Providências (23546XXXXXX202XXX).

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



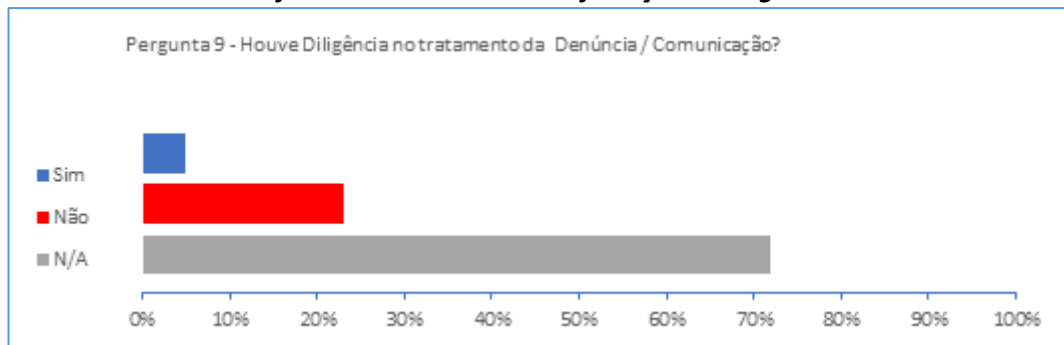
Fonte: elaboração própria.

Foram identificadas 20 manifestações em que seria necessária a pseudonimização dos autores, correspondente às 14 denúncias da amostra supracitadas, bem como as 6 manifestações do tipo Reclamação classificadas incorretamente (NUPS 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX), pelo seu teor de denúncia.

Desse montante, 7 não foram pseudonimizadas adequadamente. A maior parcela corresponde às 6 Reclamações acima, que não passaram por tal procedimento, em virtude da ausência de reclassificação para denúncia. Acrescente-se que, embora 5 manifestações tenham sido encaminhadas aos setores de apuração competentes, a remanescente (NUP nº 23546XXXXXX202XXX) foi encaminhada diretamente ao setor do denunciado, permitindo que este identificasse o denunciante.

Além das Reclamações, no caso da Denúncia nº 23546XXXXXX202XXX, embora tenha havido pseudonimização do denunciante, seu nome completo foi registrado pela Ouvidoria no Fala.BR quando da complementação da manifestação.

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



Fonte: elaboração própria.

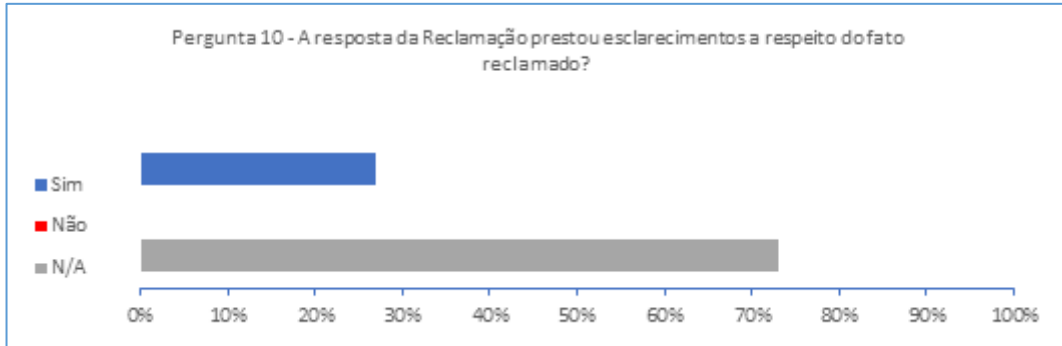
Da amostra, foram identificadas 28 manifestações com teor de denúncia, passíveis de avaliação quanto a possível diligência quando do seu tratamento. O montante corresponde a 14 Denúncias, 8 Comunicações e 6 Reclamações, consoante esclarecido a seguir.

Com relação às Denúncias, reitera-se que, embora haja 17 manifestações classificadas desta forma na amostra, 3 foram desconsideradas na análise, por se entender que 2 correspondem a Reclamação (23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX) e 1 se refere a Solicitação de Providências (23546XXXXXX202XXX).

Por sua vez, das 15 Comunicações da amostra, apenas 8 possuem teor de denúncia (NUPs 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX).

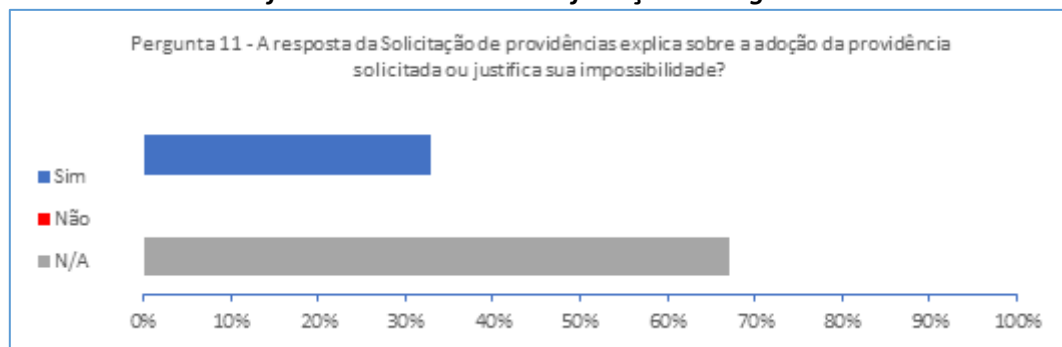
Quanto às 6 Reclamações, são as mesmas citadas anteriormente, que não foram reclassificadas como Denúncias (NUPS 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX).

Sendo assim, das 28 manifestações, constatou-se que em 5 delas houve diligência indevida das unidades relacionadas ao fato denunciado, em desacordo com o Art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 (NUPs 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX).

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

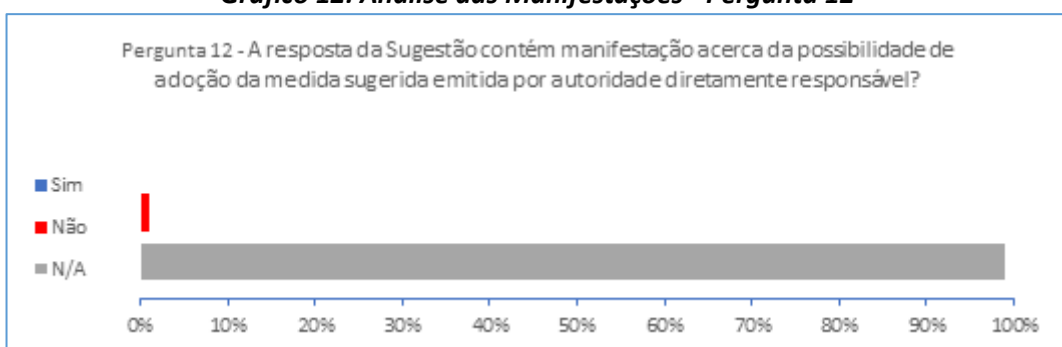
Fonte: elaboração própria.

O gráfico 10 evidencia a análise da amostra das manifestações tipo Reclamação. Na avaliação dessa amostra, identificou-se um total de 33 Reclamações. Desse total, 6 manifestações foram classificadas incorretamente (NUPS 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX), sendo que todas as 27 restantes obtiveram resposta com esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

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

Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações tipo Solicitação, verificou-se que a UA classificou 33 delas na amostra, sendo que todas possuem em sua resposta uma explicação sobre a adoção da providência solicitada ou justifica a sua impossibilidade.

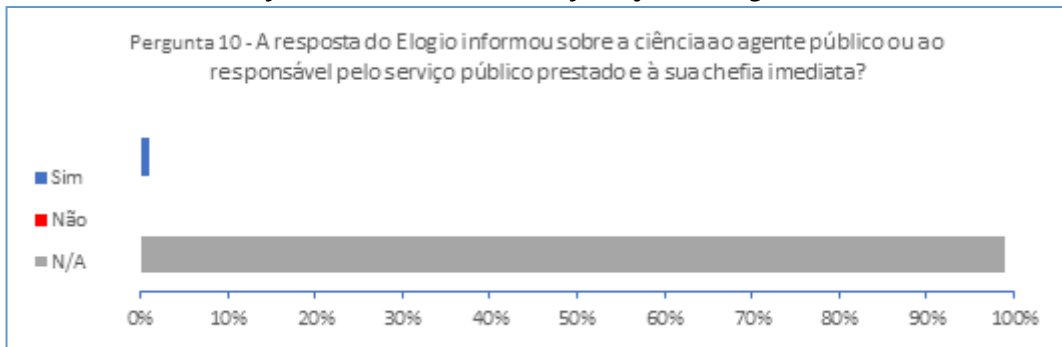
**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, com apenas 1 manifestação na amostra (23546XXXXXX202XXX), verificou-se não houve manifestação acerca da possibilidade de

adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável, contendo como resposta apenas o encaminhamento para o setor responsável pelo assunto.

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



Fonte: elaboração própria.

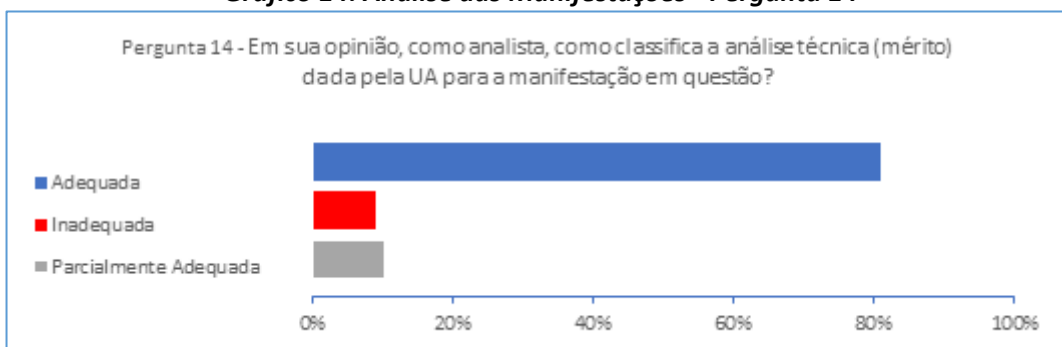
Da mesma forma, quanto ao tipo Elogio, com apenas 1 manifestação na amostra, verifica-se que o tratamento adotado pela UA está de acordo com o entendimento legal.

Registra-se, ainda, que no período analisado não ocorreram manifestações do Tipo Simplifique.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que 81 foram consideradas adequadas, 10 parcialmente adequadas e 9 inadequadas.

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



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

Na análise em questão, identificou-se 10 manifestações parcialmente adequadas. Em 6 casos, as manifestações foram classificadas incorretamente, embora sua resolutividade tenha sido adequada (23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX,

23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX). As outras 4 manifestações apresentam título de assunto inadequado para o seu teor (23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX).

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Foram identificadas 9 manifestações inadequadas, conforme esclarecido a seguir:

- a) 3 Comunicações (23546XXXXXX202XXX, 23546XXXXXX202XXX e 23546XXXXXX202XXX), embora de natureza anônima, possuíam teor de denúncia, porém não foram encaminhadas exclusivamente para os setores de apuração competentes. Verificou-se o envio para outros setores, inclusive aqueles diretamente relacionados à denúncia;
- b) 2 Denúncias, além de não terem sido reclassificadas como Reclamação, não apresentaram respostas conclusivas aos manifestantes. Na Denúncia 23546XXXXXX202XXX, a principal reclamação contida na manifestação não foi tratada na resposta. Por sua vez, na Denúncia 23546XXXXXX202XXX, a ausência de reclassificação como Reclamação não permitiu o repasse da identificação do autor ao setor responsável, inviabilizando a resolução da demanda, que dependia de tal informação;
- c) 2 manifestações com teor de denúncia permitiram a identificação indevida do denunciante. Na Reclamação 23546XXXXXX202XXX, em função da ausência de sua reclassificação como Denúncia, a Ouvidoria realizou a diligência diretamente ao setor do denunciado, permitindo sua identificação. Já na Denúncia 23546XXXXXX202XXX, embora tenha havido pseudonimização do denunciante, seu nome completo foi registrado pela Ouvidoria no Fala.BR quando da complementação da manifestação;
- d) Na Comunicação 23546XXXXXX202XXX, entende-se que não foi encaminhada para o setor de apuração competente, considerando o seu teor. Além disso, reitera outras ações inadequadas, apontadas anteriormente: envio a setor que não exclusivamente àqueles de apuração competentes, resposta não conclusiva à demanda e título do assunto divergente do teor da denúncia; e
- e) Na Sugestão 23546XXXXXX202XXX, verificou-se não houve manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável, contendo como resposta apenas o encaminhamento para o setor responsável pelo assunto.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

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

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Foi realizada reunião de busca conjunta de soluções, no dia 09 de agosto de 2024, relatando os apontamentos apresentados neste relatório.

A Unidade Avaliada se manifestou apresentando os o Plano de Ação para implementação das melhorias apresentada.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com vários apontamentos já implementados e com previsão de espectro de 6 meses para todas as ações, a CGU/BA realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.

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

Nas linhas a seguir, consta a manifestação da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar de avaliação, encaminhada por meio do Ofício nº 9930/2024/NAOP-BA/BAHIA/CGU, de 03 de julho de 2024, intercaladas com as análises realizadas pela equipe de avaliação sobre cada um dos trechos da manifestação.

## Apêndice D

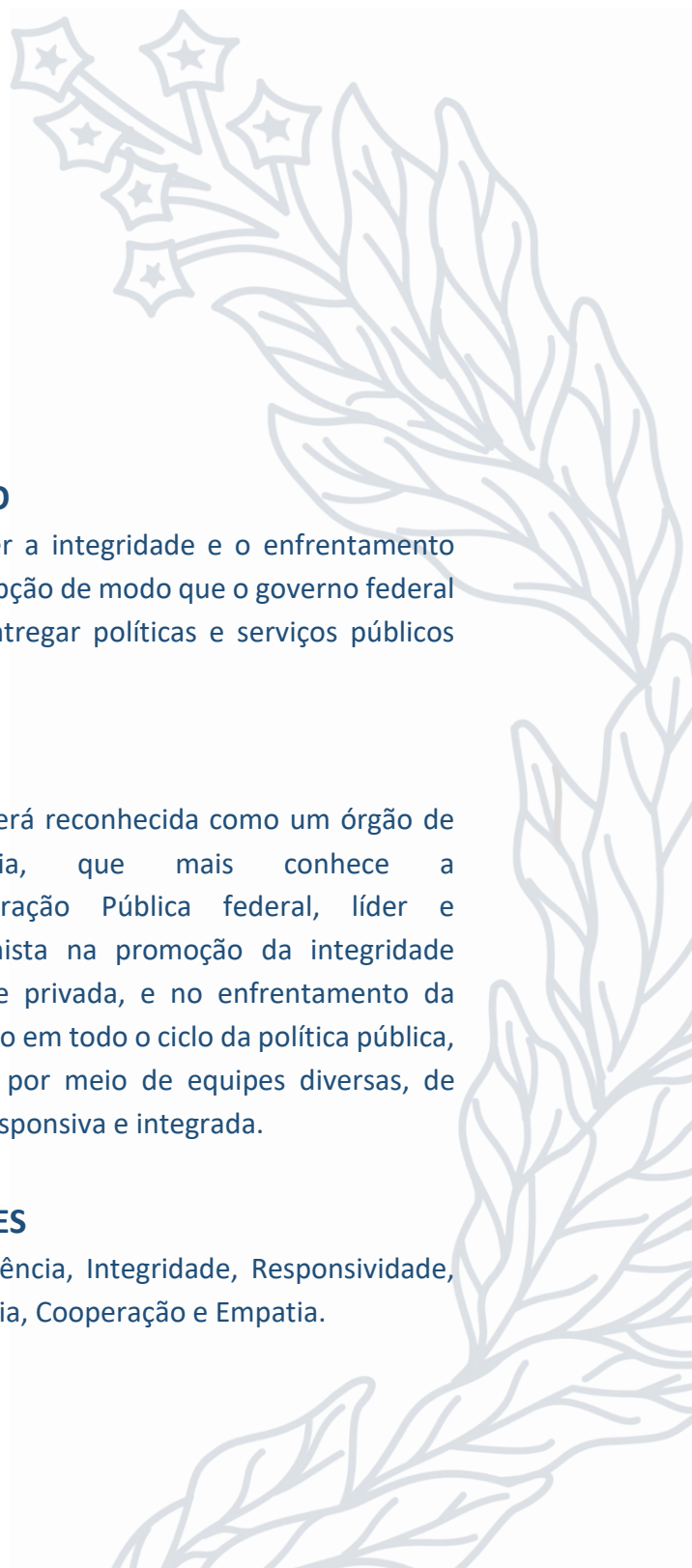
### Plano de Ação da Unidade Avaliada

#### D.1 Plano de Ação da Ouvidoria do UFSB

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL DA BAHIA - UFSB					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefício
<b>Recomendação 1: Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021 em relação a adequação da tipologia da manifestação e ao tratamento das denúncias;</b>	A tipologia já está sendo modificada de acordo com o tipo correto da manifestação.	Ouvidoria	Já foi implementado	Implementado	Tratar de forma adequada a manifestação e trazer mais segurança a identidade do usuário.
<b>Recomendação 2 - Adequar o Relatório de Gestão da Ouvidoria de acordo com art. 14 da Lei nº 13.460/2017 no que se refere a análise de dados gerenciais das manifestações de ouvidoria;</b>	Já está sendo feita a coleta de informações mais robustas para realizar análises gerenciais a fim de trazer os temas mais recorrentes, as providências que foram adotadas, as dificuldades encontradas e apresentar algumas propostas de soluções.	Ouvidoria	Primeiro trimestre de 2025	Em Implementação	Garantir a transparência das ações realizadas e prestação de contas para a administração.

<p><b>Recomendação 3 - Adequar a execução de suas competências conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, posicionando a Ouvidoria como canal oficial de comunicação entre o seu usuário e a gestão.</b></p>	<p>Já houve o desmembramento de ações e a ouvidoria tem trabalhado de forma independente. O Fale conosco será revisto pela Assessoria de Comunicação.</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Já foi implementado o desmembramento. Fale Conosco: Setembro/2024</p>	<p>Implementado</p>	<p>Atuar com protagonismo e independência na instituição.</p>
<p><b>Recomendação 4 - Envolver a ouvidora nas atividades de Ouvidoria Ativa</b></p>	<p>A ouvidora fará parte de comissão, está participando de reuniões prestando informações a respeito da ouvidoria, participará de algumas ações na universidade.</p>	<p>Ouvidoria, Reitoria, comissões</p>	<p>Já foi implementado</p>	<p>Implementado</p>	<p>Divulgar a ouvidoria, prestar informações a respeito do funcionamento da ouvidoria, fazer articulação interna, coletar informações a respeito da satisfação dos usuários, aprimorar os serviços prestados, corrigir falhas.</p>
<p><b>Recomendação 5 Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;</b></p>	<p>O módulo de triagem já está sendo utilizado, os colaboradores já estão se adaptando a utilização do sistema.</p>	<p>Ouvidora</p>	<p>Já foi implementado</p>	<p>Implementado</p>	<p>Fazer a rastreabilidade dos acessos às denúncias, proteção de dados, gerenciamento de riscos.</p>
<p><b>Recomendação 6 - Elaborar e publicar o Regulamento Interno da Ouvidoria estipulando os mecanismos de recepção,</b></p>	<p>O Regulamento já foi elaborado e está aguardando a reunião do Conselho</p>	<p>Ouvidora</p>	<p>Setembro/2024</p>	<p>Em Implementação</p>	<p>Contribuir para a padronização da atuação</p>

<b>análise e tratamento das demandas de ouvidoria;</b>	Universitário (órgão de competência para aprovação).				da ouvidoria, segurança jurídica para a instituição.
<b>Recomendação 7 - Adotar providências, junto a unidade responsável, para readequação do sítio eletrônico da UFSB na parte da Ouvidoria, de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.</b>	O site da UFSB já foi atualizado e as informações solicitadas já foram inseridas.	Ouvidora	Já foi implementado	Implementado	Trazer transparência ativa para a comunidade.



## **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.