

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Amapá - UNIFAP

Macapá/AP, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

JOSÉ IRAN ATAÍDE DOS SANTOS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Amapá

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/AP)
Adelton Vilhena Neves

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/AP)
Adelton Vilhena Neves
Amanda Dias do Nascimento
Gustavo Jordan Ferreira Alves

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Amapá – UNIFAP.

Município: Macapá – AP.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Amapá, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: janeiro a dezembro de 2023.

Data de execução: janeiro a abril de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

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 de forma parcialmente adequada 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 da Universidade Federal do Amapá, merecem destaque, os esforços empreendidos no sentido de fomentar as ações de ouvidoria ativa, com projeto procurando saber as principais dificuldades dos setores da universidade para então orientá-los nos assuntos relacionados à ouvidoria. Destaca-se ainda a publicação de informativos relacionados com os trabalhos da Ouvidoria.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a ausência de normativos que oficializem a estrutura da Ouvidoria e seus fluxos de trabalho; a não utilização do módulo de triagem do Fala.BR, em detrimento de sistema de processamento externo; a necessidade em se implementar melhorias no tratamento das manifestações; e a ausência de publicação anual do relatório de gestão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: elaborar e publicar normativos com a estrutura da Ouvidoria e seus fluxos de trabalho; utilização do módulo de triagem do Fala.BR ou apresentação de justificativa para seu não uso, bem como apresentação de medidas de mitigação para evitar vazamentos de informação; promover a correta alteração da tipologia das manifestações; e publicar os relatórios anuais de gestão.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOuP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
UNIFAP	Universidade Federal do Amapá
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Boas Práticas	10
1.1. Projetos de ouvidoria ativa	10
2. Achados	10
2.1. Ausência de normativos internos e de fluxo de tratamento das manifestações.10	
2.2. Tratamento Inadequado de Manifestações	10
2.3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão	12
2.4. 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	13
2.5. Ausência de informações atualizadas no sítio eletrônico da Ouvidoria.....	15
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO.....	16
APÊNDICES.....	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	32
Apêndice D	34

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 pelas unidades setoriais 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 UA¹, 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. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- ii. Interloquções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vi. 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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, 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.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 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 Amapá (UNIFAP) 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 UNIFAP está vinculada diretamente ao Ministério da Educação e é regida pelo seu Estatuto e pelo Regimento Geral. As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da UNIFAP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Universidade Federal do Amapá estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Boas Práticas

Ao longo dos trabalhos realizados foram identificadas iniciativas adotadas pela UA configuradas como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Projetos de ouvidoria ativa

A unidade relatou por meio de questionário que possui o “Projeto Formiguinha”, em que procura realizar encontros com setores da universidade que relataram dificuldades em realizar manifestações. Nesse caso, a Ouvidoria oferece capacitações para esses setores. São feitas ainda divulgações de informativos sobre temáticas referentes à atuação da Ouvidoria.

2. Achados

2.1. Ausência de normativos internos e de fluxo de tratamento das manifestações

A ouvidoria da UNIFAP possui uma página no site oficial⁴, onde é possível encontrar uma aba dedicada a legislações contendo vários normativos atinentes às atividades de ouvidoria. Nessa aba existem alguns normativos internos, dentre os quais a Resolução nº 09/2002 que trata sobre o Regimento Geral da instituição e a Resolução nº 10/2010 que institui a ouvidoria da universidade.

Não foram encontrados normativos que tratem sobre as atribuições, a estrutura da ouvidoria e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente se tratando de denúncias e comunicações de irregularidades. Durante a análise das manifestações, percebeu-se que os manifestantes constantemente confundem a tipologia das manifestações e realizam pedidos de acesso à informação como manifestações de ouvidoria.

Portanto, a existência de normativos internos é importante na divulgação à comunidade acadêmica acerca do papel da ouvidoria na instituição e em que casos o usuário de serviços públicos pode recorrer à Ouvidoria da UNIFAP. A formalização de fluxos e prazos também é relevante para que os manifestantes saibam quais são as unidades apuratórias competentes nos casos de denúncia e comunicação de irregularidades e para que as unidades demandadas respondam às manifestações conscientes da obediência ao prazo legal instituído pela Lei nº 13.460/2017.

2.2. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade respondeu 213 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 1 elogio, 45 reclamações, 59 solicitações de providências, 7 sugestões, 32 denúncias, 68 comunicações de irregularidade e 1 pedido de simplificação.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando

⁴ <https://www2.unifap.br/ouvidoria/>

manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 45% 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) adequação do registro da resolatividade.

Considerou-se que 54% das manifestações da amostra foram tratadas de forma adequada, 25% como parcialmente adequada e 21% tiveram tratamento inadequado. No caso das manifestações inadequadas, prevaleceram casos de solicitações e comunicações de irregularidade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 84% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, apresentando os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

Porém, algumas não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação das seguintes tipologias: comunicações de irregularidade, solicitações e reclamações.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 96% das manifestações analisadas foram respondidas 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). Considerando as 219 manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria da instituição respondeu 213 delas, tendo sido as demais arquivadas. De acordo com o Painel *Resolveu?*, o tempo médio para responder a essas 213 manifestações foi de 15 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observou-se que 97% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolatividade, foram identificadas manifestações cujo registro foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Na amostra analisada, em cerca de 14% dos casos, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi

identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Verificou-se ainda casos de pedidos de acesso à informação que foram tratados no próprio módulo de ouvidoria, não tendo sido devidamente alterados para que então pudessem ser tratados em ambiente adequado. Ressalta-se que as atividades de ouvidoria e de SIC seguem legislações diferentes, com prazos e fluxos de tratamento que também são diferenciados. Ainda que a equipe de Ouvidoria também seja composta por servidores que atuam no SIC da instituição, evidencia-se a importância de realizar o tratamento desses pedidos no módulo adequado do Fala.BR, assegurando, assim, os plenos direitos do solicitante.

Houve, por exemplo, diversos casos de pedidos de acesso à informação que foram enviados como solicitação. Em algumas dessas manifestações, a Ouvidoria informou ao cidadão não se tratar de espaço adequado para a realização daquela demanda, embora as orientações concedidas tenham sido superficiais, havendo poucos esclarecimentos sobre a diferença entre os módulos de acesso à informação e o de ouvidoria.

Houve também pedidos da LAI que foram registrados como comunicação de irregularidades, porém nesse caso, não é possível fazer a reclassificação nem orientar o usuário sobre a diferença entre pedidos de acesso e manifestações de ouvidoria.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

2.3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

Foi constatado que a Ouvidoria da UNIFAP não divulga anualmente seu relatório de gestão, visto que, em consulta ao submenu “Ouvidoria”, no item “Relatórios” no site da instituição (<https://www2.unifap.br/ouvidoria/relatorios/>), observa-se que a UA apresenta acesso para relatórios entre 2016 e 2020, entretanto, é possível obter apenas os documentos referentes aos anos de 2016 e 2019 nessa seção da Ouvidoria. O relatório de 2020 está elencado em página inicial do sítio eletrônico, mas com acesso indisponível na seção em específico e os demais documentos estavam corrompidos ou sem link para acesso. Em relação aos relatórios dos anos 2021 a 2023, não houve nenhuma publicação.

Ressalta-se que o artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que deverão ser elaborados relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, os quais devem ser publicados até o primeiro dia do mês de abril de cada ano.

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.

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;

2.4. 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

Em avaliação documental, observou-se que a UA não possui fluxo de tratamento formalizado para suas ações de Ouvidoria, havendo como único normativo a Resolução nº 10/2010, que cria a Ouvidoria da instituição.

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

Foi informado que a Ouvidoria está diretamente atrelada à Reitoria da universidade, embora possua independência funcional. Em relação ao fluxo de tratamento, a Ouvidoria esclareceu fazer uma triagem inicial considerando tipologia, assunto e competência. Em um segundo momento, é feita uma análise prévia. Em casos de denúncias ou comunicações, havendo os elementos estabelecidos pelo art. 15 da

Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria faz o encaminhamento para o setor responsável pela apuração. A partir daí, a tramitação da manifestação é feita por meio de sistema externo ao Fala.BR, denominado Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). Portanto, o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR acaba não sendo utilizado.

Ainda de acordo com o questionário, a Ouvidoria informou que remove as denúncias do Fala.BR em formato editável e realiza procedimento de pseudonimização, sendo então o documento salvo em formato que não possa ser editado. Uma vez que este procedimento é realizado, o documento final é transferido para o SIPAC. A Ouvidoria informou que não mantém salvo o documento editável extraído do Fala.BR, ficando a documentação original dentro desse sistema. Entretanto, foi relatado que as manifestações pseudonimizadas ficam armazenadas em nuvem fora do Fala.BR para acompanhamento da equipe da Ouvidoria.

Verifica-se então um procedimento frágil de tratamento das denúncias, visto que as manifestações são removidas do Fala.BR e passam por um processo de pseudonimização que pode resultar no acesso a dados pessoais presentes nas manifestações. Em ao menos um caso de denúncia/comunicação de irregularidade, foi verificado o vazamento de informações durante esse procedimento de transferência para o SIPAC. Trata-se de um NUP que ganhou novo número de processo através do SIPAC, fornecido em resposta ao denunciante. De posse desse novo número de processo, qualquer pessoa pode fazer consulta à manifestação via SIPAC (<https://sipac.unifap.br/public/jsp/portal.jsf>) e acessar documento constando nome do denunciado e as justificativas da apuração.

Ainda, o sistema não mantém registro de quem visita seus processos nem limita o acesso de processos sigilosos somente a interessados, de forma que uma denúncia ou comunicação de irregularidades ali registrada fica passível de consulta por qualquer pessoa, sem que a instituição tome conhecimento do fato. Ressalta-se, porém, que o sistema em questão possui mecanismos que permitem limitar o acesso aos documentos constantes no processo, quando classificados como sigilosos.

Há evidências, portanto, de que 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.

Além disso, considerando o tratamento de todas as manifestações da UA, a Ouvidoria respondeu através de questionário que faz acompanhamento manual dos prazos estipulados para respostas, utilizando software de planilhas para contagem dos prazos e outros dados estatísticos que poderiam ser diretamente acompanhados pelo Fala.BR.

Ressalta-se que a utilização do SIPAC não é proibida, entretanto, a Portaria CGU nº 581/2021, estabelece aos órgãos do SisOuv que não aderiram à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR a necessidade de informar anualmente à OGU as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. É o que se depreende da leitura dos dispositivos abaixo citados (§§ 1º e 2º do art. 19):

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

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

Dessa forma, a Unidade teria que apresentar justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem, bem como medidas de mitigação de riscos (Rastreabilidade, com definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação; Segurança, pela comprovação da utilização de ferramentas de pseudonimização de dados pessoais; e Resolutividade, pela existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da UNIFAP).

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.

2.5. Ausência de informações atualizadas no sítio eletrônico da Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação em conjunto com a Portaria CGU nº 581/2021 enfatizam a importância da transparência ativa, sendo direito dos usuários o acesso gratuito aos canais da ouvidoria, a proteção de seus dados pessoais e o acesso às informações de forma clara, correta e atualizada.

Nesse sentido, a manutenção de informações atualizadas no sítio eletrônico da Ouvidoria da instituição é essencial. Consta-se que no site principal da universidade, www.unifap.br, o submenu da Ouvidoria se encontra em primeiro plano e de fácil acesso. Entretanto, ao acessar a referida página, observa-se que há informações não constantes, como os relatórios de Ouvidoria, além de itens do menu da página que não estão acessíveis.

Acessando ao submenu “Passo a passo para cadastrar sua manifestação”⁵, presente no item “Fale com a Ouvidoria”, nota-se que há orientações aos usuários sobre como realizar uma manifestação no Fala.BR. Contudo, as orientações ali presentes necessitam ser atualizadas em conformidade com as mudanças ocorridas no Fala.BR.

Ao mesmo tempo, a página da Ouvidoria contém descrição da equipe e link para acesso ao Fala.BR. Embora essas informações sejam úteis ao cidadão, também é importante uma divulgação mais ampla das outras formas de atendimento da UA. Em resposta ao questionário da CGU, a UA informou que também presta atendimento por

⁵ <https://www2.unifap.br/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria/passo-a-passo-para-cadastrar-sua-manifestacao/>

meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp), e-mail, atendimento presencial e por recebimento de correspondências.

Esses canais precisam ser amplamente divulgados na página da ouvidoria, com número de telefone, localização da sala de atendimento da ouvidoria, horário de funcionamento do atendimento presencial, bem como qualquer outro detalhe que facilite ao usuário entrar em contato com a Ouvidoria da instituição. Atualmente, as informações sobre esses canais de informação estão em subcamadas dentro da página da Ouvidoria, precisando estar em destaque.

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 UNIFAP, em ordem de prioridade:

- I. Elaborar e publicar normativos internos oficializando a estrutura da Ouvidoria, bem como o fluxo de tratamento das manifestações, preferencialmente com a apresentação de fluxogramas que esclareçam como deve ser feito no tratamento em cada tipologia;
- II. Promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e proporcionar a resposta conclusiva de acordo com o Decreto nº 9.492/2018;
- III. Realizar ações de esclarecimento, junto à comunidade acadêmica, sobre a diferença entre pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria com vistas a diminuir o número de comunicações de irregularidade que contém pedido de acesso à informação;
- IV. Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria;
- V. Utilizar o módulo de triagem do Fala.BR, criando unidades setoriais dentro desse sistema que permitam aos servidores que atuam na apuração das manifestações receber diretamente por essa ferramenta as demandas da Ouvidoria. Caso a universidade prefira continuar utilizando o SIPAC, elaborar justificativa sobre as razões do uso desse sistema externo e quais medidas serão utilizadas para mitigar possíveis violações às informações sigilosas presentes nas manifestações;
- VI. Atualizar as informações presentes na página oficial da Ouvidoria da universidade, inclusive com informações em destaque dos canais de atendimentos disponibilizados pela UA.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, restando oportunidade 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.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, 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; estabelecimento de fluxo e normativos internos; mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em todos os tipos de manifestações de ouvidoria; fomento à participação social; e aprimoramento da transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade. 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 do órgão ou entidade da UA	Fundação vinculada ao Ministério da Educação
Posição no Organograma	Vinculada à Reitoria
E-mail	ouvidoria@unifap.br
Página na Internet	https://www2.unifap.br/ouvidoria/
Endereço	Rod. Josmar Chaves Pinto, km 02 - Jardim Marco Zero, Edifício da Reitoria. Macapá-AP. CEP: 68.903-419
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR Atendimento presencial Correspondência E-mail WhatsApp
Horário de funcionamento	8:00 – 12:00 e 14:00 – 18:00
Ouvidor	Adélia Gomes Teixeira Bahia
Ouvidor Substituto	Ialle Gurgel Borges

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), fundação pública autorizada pela Lei nº 7.530 de 29 de agosto de 1986 e instituída pelo Decreto nº 98.997 de 2 de março de 1990, tem suas competências definidas no Regimento Geral, Resolução nº 09/2002, e no Estatuto Geral, registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas em 13 de dezembro de 1990.

A estrutura organizacional da UNIFAP pode ser encontrada no art. 6º da Resolução nº 09/2002 e contempla as seguintes instâncias:

- i. Órgãos colegiados superiores;
- ii. Órgãos executivos superiores;
- iii. Órgãos de assessoramento;
- iv. Órgãos da administração geral;
- v. Órgãos executivos de administração específica.

Essa estrutura se divide nas unidades apresentadas abaixo:

1. Órgãos colegiados superiores
 - a. Conselho Diretor;

- b. Colégio Universitário.
2. Órgãos executivos superiores
 - a. Reitoria
 - b. Pró-Reitorias;
3. Órgãos de assessoramento
4. Órgãos da administração geral
5. Órgãos executivos de administração específica

A unidade de ouvidoria está vinculada ao gabinete do reitor e foi instituída pela Resolução nº 10/2010, no entanto não se identificaram iniciativas estruturantes como a elaboração de regimento interno da Ouvidoria, pelo qual se definiria, por exemplo, suas competências, bem assim o conjunto de regras para o bom funcionamento da unidade.

A.3 Normativos Internos

Em consulta aos normativos relacionados ao tema de ouvidoria, no endereço eletrônico <https://www2.unifap.br/ouvidoria/legislacoes/>, foram encontradas duas resoluções, uma que institui a ouvidoria e outra que trata sobre a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados.

O regimento interno da instituição, elaborado em 2002, não menciona a unidade de ouvidoria, criada em 2010 por meio da Resolução nº 10/2010, no entanto ao navegar no sítio eletrônico da UNIFAP identifica-se que a unidade de ouvidoria está localizada no gabinete do reitor e atua com independência funcional. Ainda, não constam iniciativas estruturantes em nenhum normativo interno da UNIFAP que aborde a estrutura da sua ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme o *site* da entidade a equipe é composta de 3 (três) servidoras, dentre as quais a ouvidora Adélia Bahia, a ouvidora-substituta Ialle Gurgel e a secretária de ouvidoria. No questionário enviado pela equipe de avaliação e respondido pela ouvidora, nota-se que as servidoras possuem experiência e capacitação constante nos assuntos atinentes às atividades de ouvidoria.

Também é informado no questionário que as manifestações podem ser recebidas por meio de WhatsApp, carta, e-mail e presencialmente no prédio da reitoria em sala própria. Destaca-se que o sítio eletrônico da ouvidoria não menciona os canais de atendimento anteriormente citados, uma vez que apenas instrui o usuário a cadastrar sua manifestação diretamente na plataforma Fala.BR.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2021 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 atual ouvidora tem experiência de cerca de 4 (quatro) anos na função e possui Certificação em Ouvidoria ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública. Segundo informações do sítio eletrônico da UNIFAP, a indicação mais recente da ouvidora se deu por meio da Portaria nº 1.427/2022, a qual não foi localizada no Diário Oficial da União.

A indicação da titular atual da Ouvidoria da UNIFAP foi submetida à avaliação da CGU para recondução no cargo, conforme Parecer nº 74/2022/CGOUV/OGU, em 02/09/2022, e sua aprovação ocorreu conforme o Ofício nº 12019/2022/CGOUV/OGU/CGU, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela ouvidoria da UNIFAP abrangem:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Atendimento presencial;
- iii. Correspondência;
- iv. Email;
- v. WhatsApp.

A Ouvidoria dispõe de página específica no sítio oficial da UNIFAP na internet, em que divulga o Fala.BR como principal canal para o recebimento de manifestações. A página possui abas com legislações pertinentes ao tema, apresentação da equipe de ouvidoria, perguntas frequentes, publicações dos relatórios anuais de ouvidoria, página do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), dentre outras.

A divulgação do Fala.BR é adequada, uma vez que é possível encontrar facilmente o link para a plataforma e a página da ouvidoria é bem localizada na página inicial da universidade. Apesar disso, a página de Ouvidoria conta com muitas abas, algumas sem conteúdo, como a aba “notícias” que não possui publicações e a aba “tipos de manifestações” que não abre.

A.7 Sistemas Informatizados

Para registro das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018 e disponibilizadas pelos diferentes canais de atendimento, a Ouvidoria faz uso da Plataforma Fala.BR, solução desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>. O tratamento interno se dá pelo sistema de protocolos, SIPAC, por meio da tramitação de documentos às unidades demandadas.

Destaca-se que o SIPAC é um sistema frágil de acesso por qualquer usuário externo e que não registra quem acessou os documentos ali inseridos. Não é difícil encontrar documentos com dados sensíveis de terceiros expostos para qualquer usuário acessar, o que é uma clara violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Não há um fluxo interno normatizado dentro da organização. Constatou-se que a UA realiza triagem para analisar se a tipologia, assunto estão adequados, além de analisar se a questão é de competência da universidade. Após a triagem, a Ouvidoria realiza análise prévia.

Em se tratando de denúncia, são analisados os elementos mínimos de autoria e materialidade, sendo enviado para o setor de apuração, se a denúncia tiver indícios suficientes. Nesses casos, a UA envia para o setor de apuração já tendo feito o processo de pseudonimização, se for necessário. Ressalta-se que a UA não utiliza o Fala.BR em seu módulo de triagem, fazendo todo o processamento das manifestações em sistema externo.

A.9 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria, as quais, denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação. 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, ainda permite ao usuário delimitar no tempo a sua pesquisa para a busca de informações mais precisas.

Ao analisar os dados, nota-se que a instituição tem recebido um número considerável de manifestações, as quais possuem tempo médio de resposta compatível com o prazo legal. A maior parte das manifestações se referem a comunicações de irregularidades, seguido de um alto número de solicitações e reclamações.

A seguir, são apresentados os dados estatísticos extraídos do Painel *Resolveu?*, pertinentes ao desempenho da UNIFAP considerando o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 28/03/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 28/03/2024.

c) Resolutividade da demanda:

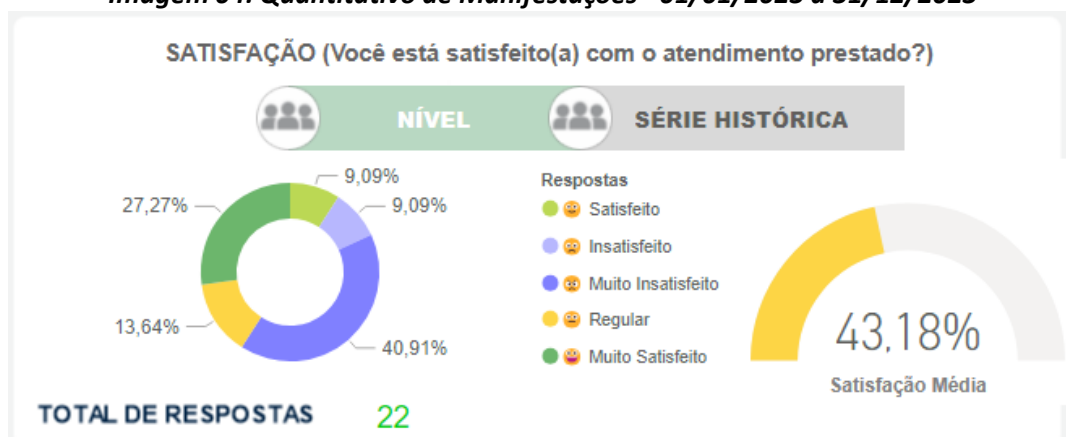
Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 28/03/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 28/03/2024.

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 unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 213 manifestações.⁶

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 e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	30	11,7
Denúncia	10	27,5
Elogio	0	0
Reclamação	28	20,3
Solicitação	28	11,4
Sugestão	4	9,29
Total	100	15,8

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

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

⁶ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

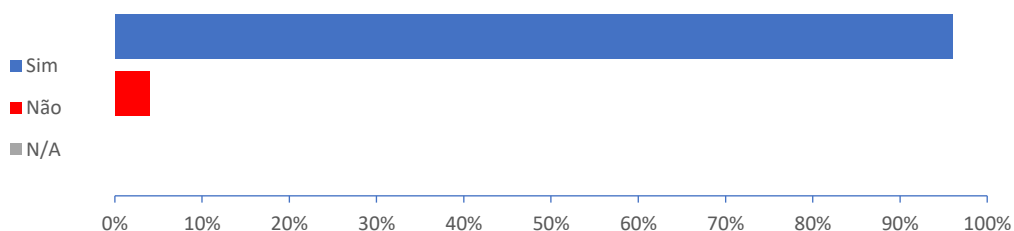
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

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

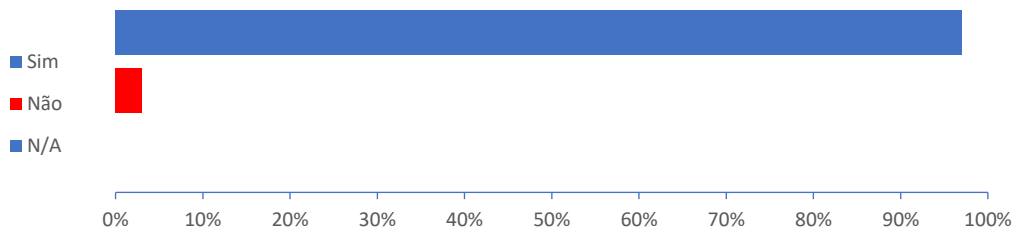


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 96% das manifestações da amostra no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

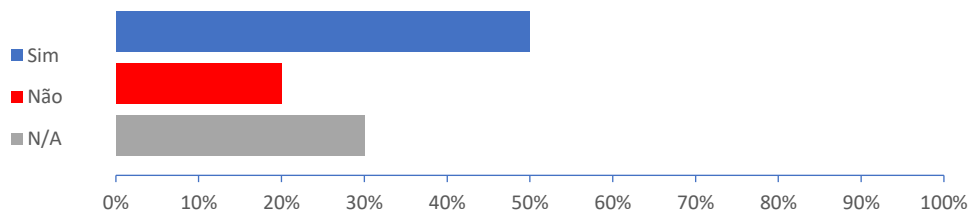


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, 97 foram classificadas corretamente contra 3 classificadas incorretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



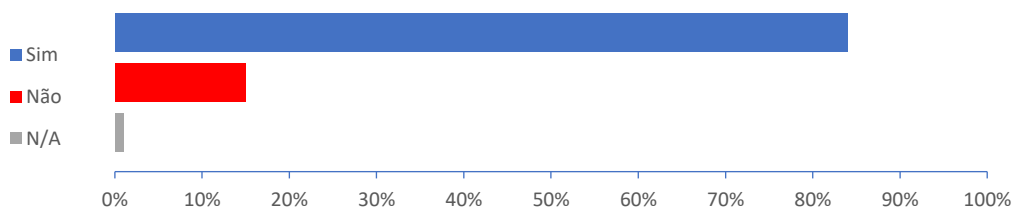
Fonte: elaboração própria.

Em relação à tipologia das manifestações, ressalta-se que das 100 existentes na amostra, 50 foram consideradas corretamente aplicadas e 20 não.

Relativo às demais 30 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

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

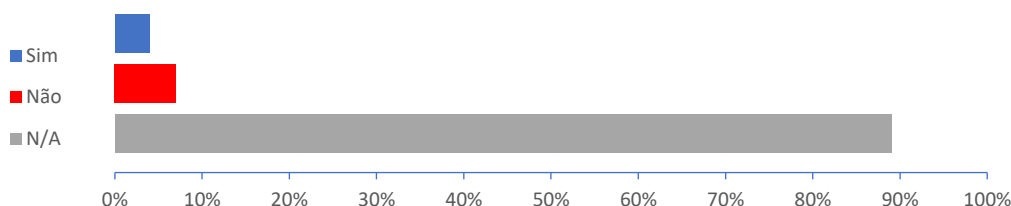


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 15 delas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, por exemplo, algumas foram vagas em suas respostas, não apresentando o andamento das solicitações ou não dando esclarecimento sobre o ocorrido, apenas informando número de protocolo em que a manifestação tramitou, quando exportada para sistema externo ao Fala.BR.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

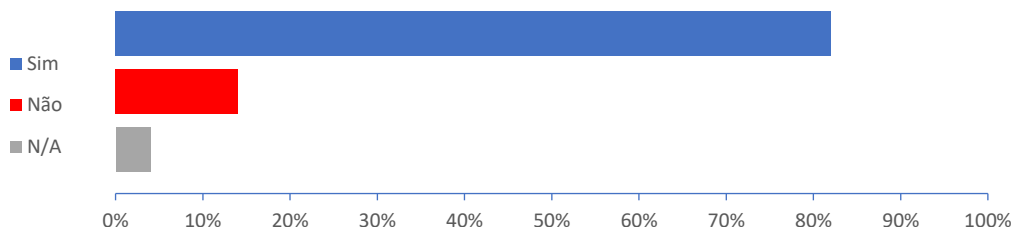


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 4 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

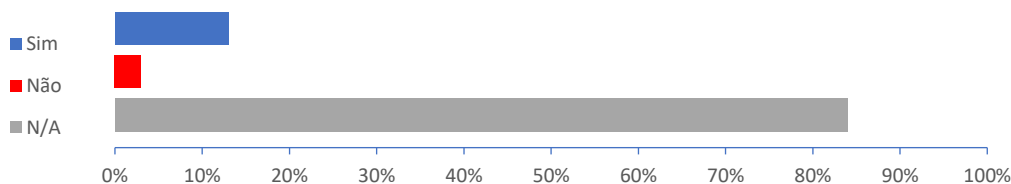


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolutividade das manifestações, 82 estavam corretas. Houve 14 casos em que a resolutividade não foi registrada corretamente por se considerar que a Ouvidoria não havia concluído o tratamento da manifestação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

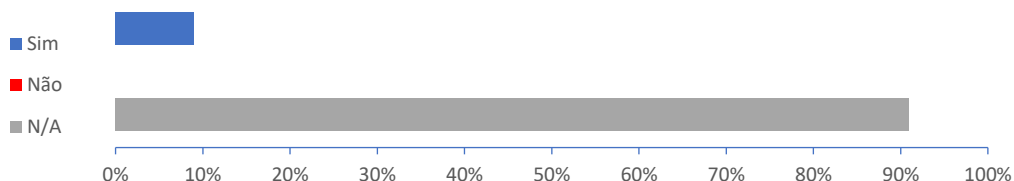


Fonte: elaboração própria.

Das 30 manifestações registradas como comunicações, verifica-se que 13 delas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto 3 não repassaram tais informações. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadram como Comunicação, não sendo possível para a UA alterar a tipologia, em casos registrados como tal.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

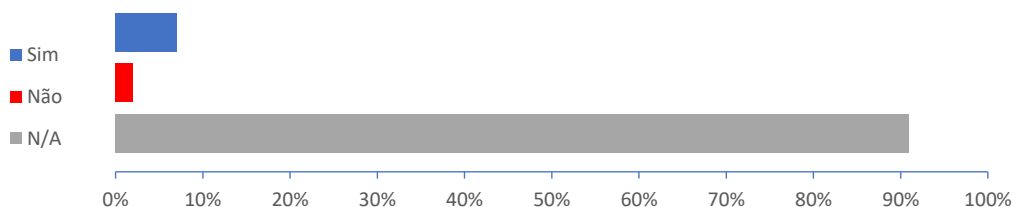


Fonte: elaboração própria.

Das 10 denúncias analisadas, verifica-se 9 delas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 91 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia ou, devido à utilização de sistema externo ao Fala.BR, não foi possível confirmar a adoção de providências.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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

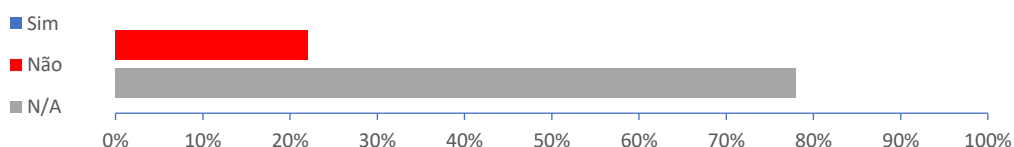


Fonte: elaboração própria.

No caso das denúncias pseudonimizadas, informa-se que o processamento dessas manifestações não era feito dentro do Fala.BR pela instituição, dificultando a averiguação. Por essa razão, foi possível confirmar que 7 denúncias/comunicações que foram pseudonimizadas e 2 que não foram.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

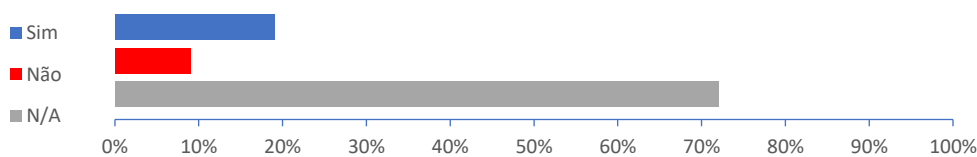


Fonte: elaboração própria.

Em relação à realização de diligências nos casos de denúncias e comunicações, averiguou-se, nos 22 casos analisados, que não houve nenhuma diligência. Os demais itens da amostra não eram comunicações, ainda que algumas manifestações tenham sido registradas como tal. Ressalta-se também o fato de que a Ouvidoria, ao utilizar sistema externo para tratamento, não deixou claro a ocorrência de diligências sobre tais tipos de manifestação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

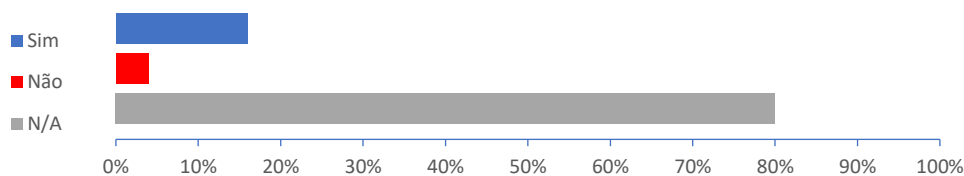


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 19 das 28 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 9 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 72 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

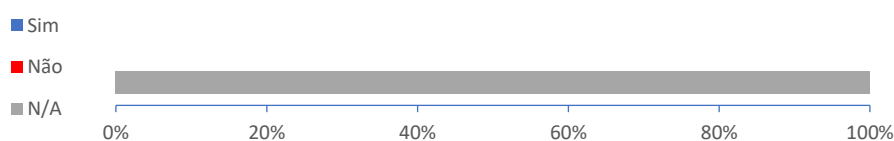


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 28 solicitações, em 16 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 4 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 80 manifestações não se enquadram como solicitação, embora 8 delas estivessem registradas pela UA como tal.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

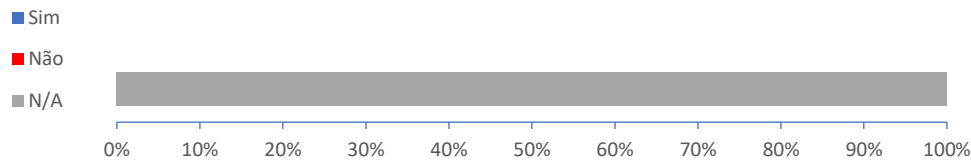


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, os 100 itens da amostra não se enquadraram como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

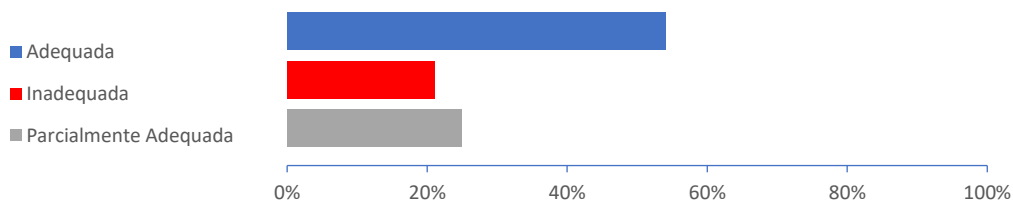
No que tange aos elogios, dentre os 100 itens da amostra, não houve nenhum registro desse tipo de manifestação.

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: 54 foram consideradas adequadas, 25 parcialmente adequadas e 21 inadequadas.

Gráfico 15: Análise das Manifestações – Avaliação Técnica Final

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



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 25 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 sugestão, 9 comunicações, 7 denúncias, 5 reclamações e 3 solicitações.

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. Sendo assim, verifica-se dentre as 21 manifestações inadequadas 8 comunicações, 3 reclamações e 10 solicitações.

Ressalta-se a grande quantidade de casos de inadequação por conta de pedidos de acesso à informação tratados como se fossem manifestações de Ouvidoria.

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 Manifestações⁷. 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.

⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Considerando os achados encontrados e apontados no relatório de avaliação desta Ouvidoria, realizada por meio deste Órgão de Controle, temos os seguintes esclarecimentos:

1) Com relação ao achado apontado no item 2.1 - 2.1. Ausência de normativos internos e de fluxo de tratamento das manifestações

A minuta do Regimento interno da Ouvidoria, onde constam as atribuições e a estrutura da Ouvidoria, foi elaborada e encaminhada ao Conselho Universitário (CONSU) da Universidade por meio do processo n. 23125.008227/2019-19, o qual se encontra para apreciação da Câmara de Legislação e Normas desde então. Entretanto, considerando a grande demanda submetida ao CONSU, há a possibilidade de remetermos o processo ao Conselho Diretor (CONDIR) para apreciação, uma vez que, conforme as atribuições normativas, o CONDIR também é órgão competente para aprovação da minuta. Quanto ao fluxo de tratamento das manifestações, não temos normativos com os detalhamentos, entretanto, temos um fluxo já elaborado de todas as manifestações (o qual segue anexo), estamos construindo um fluxo somente de denúncias e comunicações de irregularidades, o qual será submetido ao Reitor para aprovação via Portaria tão logo seja finalizado, além das disposições sobre os tratamentos das manifestações já inseridas na minuta do Regimento Geral da Ouvidoria.

2) Quanto ao achado disposto no item 2.2 - Tratamento Inadequado de Manifestações

Sobre o que foi apontado acerca da ausência de conteúdo mínimo exigido nas respostas das manifestações do tipo comunicações de irregularidades, solicitações e reclamações, cumpre esclarecer que esta Ouvidoria fará uma adequação nas respostas de todas as manifestações de forma que todas atendam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos na Portaria CGU n. 116/2024. Sobre a Ouvidoria informar a resolutividade das manifestações quando ainda faltarem providências a serem adotadas, a equipe cuidará para que tal fato seja verificado e ajustado qualquer distorção porventura ainda existente. Quanto ao tratamento inadequado das manifestações, reclassificações dos tipos de manifestações não realizadas ou realizadas, mas que divergem do conteúdo, a equipe estará atenta à triagem das manifestações, de forma a promover a alteração da tipologia quando necessário, incluindo os casos de pedidos de acesso à informação cadastrados no módulo de ouvidoria.

3) Quanto ao achado constante no item 2.3 - Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

Esclarecemos que a Ouvidoria elabora seu relatório de gestão anualmente, conforme previsão na Lei 13.460/2017, entretanto, por falta de suporte técnico de TI e constantes problemas nas páginas institucionais, os últimos relatórios não foram publicados. Porém, na tentativa de solucionar tal lapso administrativo, a Ouvidoria

empregará esforços junto ao Núcleo de Tecnologia da Universidade com vistas à garantir que os relatórios anteriores e os próximos sejam publicados.

4) Sobre o achado 2.4 - *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*

A Ouvidoria já tratou o tema em reunião com os principais órgãos de apuração de denúncias da Unifap e, considerando que a mudança não depende apenas da Ouvidoria, iniciaremos um projeto piloto para trabalharmos todas as adequações e familiaridades ao sistema Fala.br, que é novo aos setores, para darmos prosseguimento de forma gradativa aos demais. Em paralelo, todas as denúncias que prosseguirem sendo tramitadas pelo SIPAC, segue no modo sigiloso, para acesso apenas do servidor responsável pelo tratamento do processo dentro do SIPAC.

5) Sobre o achado 2.5 - *Ausência de informações atualizadas no sítio eletrônico da Ouvidoria*

Sobre a atualização da página da Ouvidoria, a Reitoria, na figura do Senhor Reitor Júlio Sá, se comprometeu em reunião realizada sobre este relatório, que procederá com o suporte técnico para garantir que todas as atualizações da página sejam feitas de forma constante, inclusive já houve uma reunião com os responsáveis pela alteração do layout da página e organização dos menus e submenus de forma mais objetiva e clara, conforme apontado no achado. No mais, todas as recomendações feitas serão consideradas na tomada de decisão para ajuste das lacunas encontradas nesta avaliação.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ações	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
Elaborar e publicar Regimento Interno da Ouvidoria, bem como o fluxo de tratamento das manifestações	Publicar o Regimento Interno da Ouvidoria	Adélia e Lara (bolsista)	Outubro de 2024	Em andamento	Publicidade	Amanda Dias do Nascimento
	Publicar na página de ouvidoria o fluxograma geral de tratamento de manifestações	Adélia e Lara (bolsista)	Setembro de 2024	Em andamento	Publicidade	Amanda Dias do Nascimento
Promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário	Utilizar o mecanismo de reclassificação de tipologias no Fala.BR, quando necessário	lalle	Imediata	Implementado	Tratamento adequado das manifestações de ouvidoria	Amanda Dias do Nascimento
Realizar ações de esclarecimento sobre a diferença entre pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria	Elaboração de banner informativo, vídeos explicativos e manual de classificações das manifestações	Adélia e lalle	Agosto 2024	Em andamento	Manter a comunidade informada	Amanda Dias do Nascimento
Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria	Publicar os Relatórios de Gestão pendentes	Adélia e Lara (bolsista)	Outubro de 2024	Em andamento	Publicidade	Amanda Dias do Nascimento
Utilizar o módulo de triagem do Fala.BR	Mudar gradativamente o tratamento das manifestações para o Fala.BR	lalle	Novembro de 2024	Em andamento	Proteção, segurança e classificação das informações e dados	Amanda Dias do Nascimento
Atualizar as informações da página oficial da Ouvidoria	Reorganizar a página de maneira mais clara e objetiva com auxílio do Núcleo de Tecnologia e Informação	Adélia, Felipe (NTI) e Lara (bolsista)	Novembro de 2024	Em andamento	Melhoria na entrega de informações ao usuário de serviços públicos	Amanda Dias do Nascimento



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.