

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Rio Grande - FURG

Porto Alegre/RS, 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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

DÁVISON WISNIEWSKI DE SOUZA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/RS)
Fernanda Wottrich

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RS)
Fernanda Wottrich
Gabriel Caleffi Estivalet

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

Município: Rio Grande – RS.

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

Período avaliado: de janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: de maio de 2024 a maio de 2025.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, 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 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 e 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, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

No entanto, foram constatadas as seguintes fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais da Unidade Avaliada:

1. a Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima da FURG;
2. falta de elaboração e divulgação de Relatório de Gestão específico da unidade de Ouvidoria; e
3. inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.

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.

As recomendações são as seguintes: **(a)** diligenciar junto à Reitoria da FURG, alertando para o fato de que a Ouvidoria deve estar no organograma da instituição, preferencialmente, vinculada à autoridade máxima, em observância ao art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018; **(b)** elaborar e publicar relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, em observância aos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017; e **(c)** promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão, em cumprimento aos arts. 29 e 35, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (atualização do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021).

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
COEPEA	Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração
CONSUN	Conselho Universitário
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SITC	Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.A Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima da FURG	10
2.Falta de elaboração e divulgação de Relatório de Gestão específico da unidade de Ouvidoria	11
3.Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão .	12
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	33

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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

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.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de Ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada - UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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 - UA, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação e normativos aplicáveis, em especial na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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 da Entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI, 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 da Entidade com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

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

- i. Planejamento
- 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.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de

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

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 previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período janeiro de 2023 a dezembro de 2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação – QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: (1) Força de Trabalho e Estrutura Física; (2) Canais de Atendimento; (3) Sistemas Informatizados; (4) Fluxo de Tratamento; (5) Participação e Defesa dos Usuários e (6) Questões Gerais.

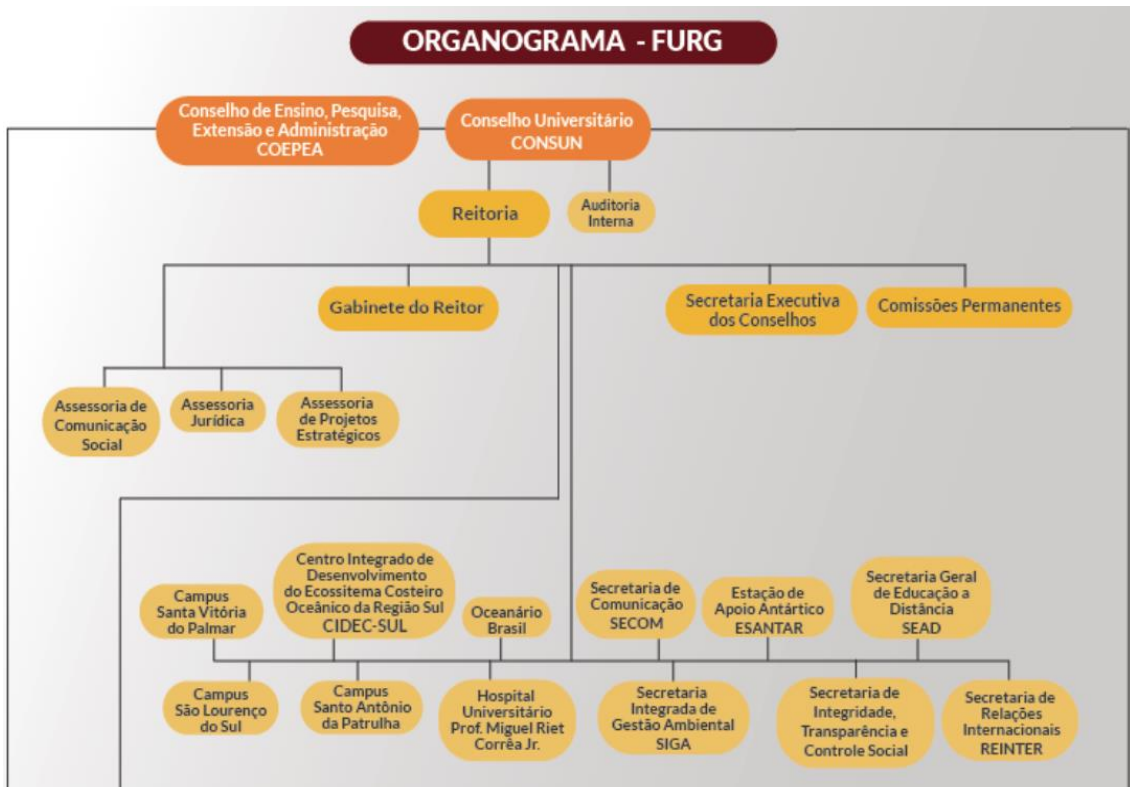
Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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 - UA é a Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, 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 FURG integra a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC, estrutura criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário - CONSUN, a qual se constitui em um órgão vinculado à Reitoria, conforme organograma que segue parcialmente reproduzido. Destaca-se que a Ouvidoria da FURG não é mencionada neste organograma, atualizado, conforme consta no *site* da FURG, em 06/11/2024.



Fonte: <https://acessoinformacao.furg.br/34-sem-categoria/32-estrutura-organizacional-organograma.html?highlight=WyJvcmdhbm9ncmFtYSJd>; consulta de 12/05/2025.

Ademais, a Unidade Avaliada - UA é regida pela Portaria SITC/FURG nº 01/2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Universidade, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação – QA e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da FURG 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 Rio Grande.

1. A Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima da FURG

Em resposta ao Questionário de Avaliação – QA, foi informado que:

A Ouvidoria integra a estrutura da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), órgão vinculado à Reitoria, que conta ainda com a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI), a Unidade de Gestão da Integridade (UGI), a Secretaria Geral, o Comitê de Gestão da Integridade (CGI); e a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS). [...] A Ouvidoria integra a estrutura da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), órgão vinculado à Reitoria, que acessa à alta administração para fins de apresentação de reportes/resultados quando do encaminhamento dos relatórios de gestão

anuais da SITC. Ainda que atuação da Ouvidoria esteja subordinada à SITC, há o exercício pleno das suas atividades.

A resposta supra está de acordo com o organograma parcialmente reproduzido no item “Unidade Avaliada” deste Relatório.

Conforme art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018, “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 [...]”.

É importante considerar que subordinação direta à autoridade máxima do Órgão/Entidade pode facilitar o fluxo de informações estratégicas para a alta administração, para subsidiar o processo de tomada de decisão, conforme previsão do parágrafo 2º, art. 53, da Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

[...]

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

Destaca-se que a Portaria CGU nº 581/2021, vigente no período avaliado, foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. O § 2º, do art. 61, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 atualiza o comando supracitado nos seguintes termos:

Art. 61. Sempre que necessário ou quando solicitada, a unidade setorial do SisOuv deverá elaborar relatórios com informações estratégicas para a gestão do órgão ou entidade, cuja produção deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações e atenderá a critérios específicos e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

[...]

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades setoriais do SisOuv buscarão estabelecer fluxos precisos de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

2. Falta de elaboração e divulgação de Relatório de Gestão específico da unidade de Ouvidoria

Em decorrência da vinculação da Unidade Avaliada – UA à Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC e não à autoridade máxima da FURG, não há elaboração e publicação de Relatório de Gestão específico da unidade de Ouvidoria, fato que contraria disposição do inciso II, do art. 14, e art. 15, da Lei nº 13.460/2017:

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

[...]

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.

Em resposta ao Questionário de Avaliação – QA, foi informado que:

Anualmente são elaborados os relatórios de gestão da SITC, os quais apresentam, dentre outras informações, estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, levantadas a partir dos dados disponibilizados pelo “Painel *Resolveu?*” e relatórios gerados pelo Fala.BR.

Em consulta ao sítio da FURG, no menu Ouvidoria / Relatórios, é possível acessar os relatórios de gestão da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC, que inclui informações e estatísticas de atividades da unidade de Ouvidoria. No entanto, não é possível consultar relatórios de gestão específicos da unidade de Ouvidoria, nos termos da legislação supracitada.

3. Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão

Foram analisadas 100 manifestações de Ouvidoria, de acordo com metodologia de amostragem descrita no Apêndice. Da análise das 100 manifestações, concluiu-se que 45% das ocorrências tiveram respostas adequadas, 51% parcialmente adequadas e 4% das ocorrências tiveram respostas inadequadas.

Foram identificadas inconsistências em respostas conclusivas às manifestações, sendo a maior parte referente à ausência de conteúdos mínimos previstos no art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, vigente no período avaliado. Destaca-se que a Portaria CGU nº 581/2021 foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que apresenta os conteúdos mínimos em seus arts. 29 e 35.

As principais inconsistências encontradas foram as seguintes:

- i. as informações contidas na resposta não foram apresentadas com clareza e objetividade, em especial quando cita manifestação de área responsável, mas não informa qual é o setor respondente;

- ii. ausência de devolutiva adequada para denunciante, informando sobre encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre arquivamento de denúncia;
- iii. reprodução de manifestação de docente reclamado, que cita o nome da reclamante e utiliza argumentos que a desqualificam, em caso de reclamação;
- iv. ausência de menção acerca da possibilidade ou não de adoção da medida sugerida, em caso de sugestão.

Segue transcrição do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Por fim, seguem transcrições dos arts. 29 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que atualizam os comandos supracitados:

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

[...]

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto no presente Relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à unidade de Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande - FURG:

- a) diligenciar junto à Reitoria da FURG, alertando para o fato de que a Ouvidoria deve estar, no organograma da instituição, preferencialmente, vinculada à autoridade máxima, em observância ao art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018;
- b) elaborar e publicar relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, em observância aos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017;
- c) promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão, em cumprimento aos arts. 29 e 35, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (atualização do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021).

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da FURG, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de Ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foi analisado o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão dos processos e servidores capazes de contribuir para a melhoria no tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Entre os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação está a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada - UA a seguir foram coletadas durante a etapa dos trabalhos exploratórios.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Administração Pública Indireta
Posição no Organograma	Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC) - Reitoria
E-mail	ouvidoria@furg.br
Página na Internet	https://ouvidoria.furg.br/
Endereço	Av. Itália, km 8, Campus Carreiros, Rio Grande - RS, CEP: 96.203-900
Canais de Atendimento	Telefones: (53) 3293-5440 e (53) 3293-5450 E-mail: ouvidoria@furg.br Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/)
Horário de funcionamento	De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30
Ouvidora	Karina Ribeiro da Silva Molina
Ouvidor Substituto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da FURG integra a Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social - SITC, estrutura criada por meio da Resolução nº 02/2021, de 22 de janeiro de 2021, do Conselho Universitário - CONSUN, a qual se constitui em um órgão vinculado à Reitoria.

Segundo o artigo 3º do Regimento Interno da SITC, aprovado pela Deliberação nº 022/2021 do Conselho de Ensino, Pesquisa, Extensão e Administração (Coepea) em 25 de junho de 2021, são competências da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social – SITC, dentre outras:

- I - exercer a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de controle social;
- II - orientar a comunidade interna e externa sobre os procedimentos para o encaminhamento e garantia de seus direitos, em consonância com o Código de Defesa do Usuário;
- III - estimular o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- IV - garantir o tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, recebidos das comunidades interna e externa;

V - coordenar e articular as atividades de Ouvidoria;

VI - assegurar o acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento;
(...)

Desse modo, verifica-se que a Ouvidoria da FURG não se encontra diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal, conforme dispõe, preferencialmente, o art. 9º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. A situação se encontra relatada nos Resultados dos Exames deste Relatório.

A.3 Normativos Internos

Sobre as atividades de Ouvidoria exercidas pela SITC, destacam-se os seguintes normativos internos:

- a) Portaria SITC/FURG nº 1/2022, que dispõe sobre as atividades de Ouvidoria, o tratamento das manifestações recebidas e o uso da Plataforma de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- b) Instrução Normativa SITC/FURG nº 2/2024, que dispõe sobre a formalização dos procedimentos para o registro, o recebimento e o tratamento das manifestações de Ouvidoria e cria os Manuais de Procedimentos da Ouvidoria Interno, para os Colaboradores e para os Usuários;
- c) Outros documentos:
 - Guia para a realização de denúncias de assédio moral, assédio sexual e discriminação no Fala.BR;
 - Formulário Check list para o tratamento das manifestações de Ouvidoria no Fala.BR;
 - Fluxograma da Ouvidoria - tratamento das manifestações.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação – QA, as ações de Ouvidoria da FURG são desempenhadas pelas quatro servidoras lotadas na Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), que também exercem as demais atividades necessárias ao funcionamento da Secretaria.

Quanto ao perfil da equipe, foi informado que três servidoras que atuam na Secretaria possuem Certificação em Ouvidoria. Quanto ao assunto capacitação, foi mencionada principalmente a participação da equipe em lives e capacitações online e que a SITC oportuniza capacitações quando há disponibilidade orçamentária.

Quanto a programas regulares de treinamento/capacitação da força de trabalho, a Universidade realiza anualmente o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), ferramenta da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PDNP), buscando identificar as necessidades de formação dos servidores e promover sua viabilização.

Ainda, a estrutura física (instalações) e os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizada pelo órgão/entidade foram considerados suficientes para a realização de todas as atividades da Ouvidoria.

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 da FURG foi submetida à avaliação da CGU, conforme Ofício nº 5/2024/GAB/FURG, em 08/01/2024, e sua aprovação ocorreu conforme Ofício nº 488/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 18 de janeiro de 2024, com mandato de três anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

Em consulta ao sítio da FURG, pode-se verificar a existência do endereço, telefone, horário de funcionamento, e-mail e outras informações sobre atendimento da Ouvidoria na aba Ouvidoria-Contato (<https://Ouvidoria.furg.br/>).

Conforme informado no Questionário de Avaliação - QA, a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria também ocorrem pelas redes sociais da SITC <https://www.instagram.com/sitc_Ouvidoria_furg/ e <https://www.facebook.com/p/Secretaria-de-Integridade-Transpar%C3%A9ncia-e-Controlado-Social-SITC-FURG-100070763922381/>>.

A.7 Sistemas Informatizados

Conforme informado no QA, a Ouvidoria da FURG passou a utilizar unicamente o Fala.BR para recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria, *“tendo cadastrado cerca de 60 colaboradores de unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, designados por portaria e com termo de confidencialidade e compromisso assinado”*.

Ademais, informou também que utiliza o Painel *Resolveu?* para auxílio ao gerenciamento de ações de Ouvidoria relacionadas à identificação do fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria da FURG possui fluxos internos relativos ao recebimento e tratamento das manifestações definidos no Manual de Procedimentos da Ouvidoria, a seguir reproduzidos:

Recebimento da manifestação

- Os atendimentos ao usuário podem acontecer de forma presencial, por telefone, por e-mail ou por meio da Plataforma Fala.BR;
- Todos os usuários devem ser atendidos com cortesia e ouvidos atentamente;
- O e-mail cadastrado no Fala.BR deve ser checado, diariamente, mais de uma vez, considerando que alertas de recebimento de manifestação são encaminhados a cada registro realizado, direcionando-se à Plataforma para o recebimento das manifestações, bem como a possibilidade de manifestações chegarem diretamente pelo e-mail da Ouvidoria;
- As demandas que chegam por e-mail devem ser cadastradas no Fala.BR ou devolvidas ao manifestante por e-mail com a indicação do uso da Plataforma para o devido registro, conforme o teor;
- As manifestações contidas nos formulários internos da Ouvidoria, utilizados nos atendimentos presenciais, devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, atentando-se ao cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;
- Os formulários internos da Ouvidoria, utilizados nos atendimentos presenciais, após registro no Fala.BR, devem ser imediatamente guardados no arquivo da SITC;
- No caso dos atendimentos presenciais, o usuário deve ser informado que sua manifestação pode ser anônima ou sigilosa, se necessário ou conveniente para o mesmo;
- Nos atendimentos, especialmente aqueles envolvendo relatos de denúncias, indicar ao denunciante agendar um segundo atendimento com o/a Ouvidor/a;
- Após o relato do usuário, recebimento do e-mail ou telefonema, deve ser verificado se a demanda trata de assunto de competência da Ouvidoria:
- Em caso positivo, quando o relato for presencial, o demandante deve ser estimulado a fazer o registro no Fala.BR. Caso não seja possível, a demanda deve ser registrada em formulário, fazendo-se o cadastro na Plataforma Fala.BR, assim como no caso dos relatos que chegam por e-mail. No caso dos relatos por telefone, o usuário deve ser orientado a fazer o registro no Fala.BR;
- Em caso negativo, o demandante deve ser informado e encaminhado à unidade, ao órgão ou à entidade competente, sendo que os casos recebidos no âmbito do Fala.BR são encaminhados via plataforma ao órgão competente, quando possível;
- Após o cadastro da demanda, deve ser esclarecido ao demandante o fluxo de tramitação, o prazo de resposta, e que a demanda registrada pode ser acompanhada através do e-mail informado;
- Ao final do atendimento, agradecer as informações e a confiança na Ouvidoria, destacando a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos e a garantia dos direitos. Solicitar que responda a pesquisa de satisfação encaminhando o link da pesquisa.

Triagem da manifestação

- Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto a sua natureza;
- Em caso de dúvida quanto à classificação, deve-se confirmar com o/a Ouvidor/a ou outra colega o assunto, subassunto ou tag mais adequado, considerando a temática envolvida na manifestação;
- Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento;
- Realizar um levantamento de manifestações análogas;
- A demanda será arquivada sumariamente quando trouxer conteúdo inapropriado, contiver palavras de baixo calão, apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada ou for manifestadamente inconsistente;
- As demandas insuficientemente formuladas serão devolvidas ao manifestante para que sejam complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor. Decorrido o prazo estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo;
- A Ouvidoria identificará se há a presença de dados pessoais, sensíveis ou informações que identifiquem o usuário na manifestação, procedendo a um extrato da manifestação para encaminhar às unidades responsáveis;

Encaminhamento da manifestação

- Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da manifestação a outra unidade do órgão para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a manifestação é tramitada ao colaborador cadastrado no Fala.BR;
- A Ouvidoria deve selecionar, atentamente, o colaborador responsável pelo tratamento da demanda, na lista de colaboradores previamente cadastrados que o sistema abre automaticamente, e adicioná-lo no respectivo campo;
- Após 90 dias sem acessar o Fala.BR, o colaborador torna-se inativo, automaticamente, pelo próprio sistema, sendo necessária a sua ativação, caso não apareça seu nome na lista;
- Em caso de dúvida quanto ao colaborador responsável, deve-se confirmar com o/a Ouvidor/a ou outra colega qual a unidade responsável pelo tratamento da manifestação.

Tratamento da manifestação

- O colaborador responsável, ao receber, tratar e enviar sua contribuição, deve cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das informações e de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos do manifestante, protegendo os dados pessoais e observando as hipóteses legais de sigilo e restrições de acesso à informação;
- A contribuição da unidade deve conter:
 - Informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, no caso de elogio;

- Informação objetiva acerca da análise do fato apontado, no caso de reclamação;
- Informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, no caso de solicitação;
- Manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber, no caso de sugestão; e
- Informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, no caso de denúncia.
- A unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotada no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias;
- Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a uma subunidade, deverá fixar prazo para que esta apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria;
- As unidades darão caráter prioritário à análise e respostas às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos legalmente estipulados;
- Considerando aquelas manifestações para as quais restam providências a serem adotadas pela unidade responsável, esta, quando do desfecho, deve informar a Ouvidoria para que proceda à alteração do status da manifestação, de “não resolvida” para “resolvida”.

Encerramento da manifestação

- Atentando aos prazos legais e considerando que o sistema não notifica no e-mail cadastrado quando os colaboradores finalizam o tratamento de uma manifestação, a Ouvidoria deve acessar diariamente o Fala.BR, para verificar se alguma contribuição foi inserida;
- Informar ao demandante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento da respectiva demanda junto à Ouvidoria, conforme prazos previstos, por meio do Fala.BR;
- A resposta ao usuário deve primar pelo uso de uma linguagem cidadã, entendida como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, orientando-se:
- A utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
- A estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.
- No ato do envio da resposta conclusiva ao manifestante, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, marcando a opção "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;
- A Ouvidoria procederá, a qualquer tempo, à alteração da informação sobre a resolutividade registrada nas manifestações, quando do desfecho informado pela unidade responsável;

- No caso das manifestações anônimas, a resposta também é inserida diretamente no Fala.BR, para fins de registro.

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

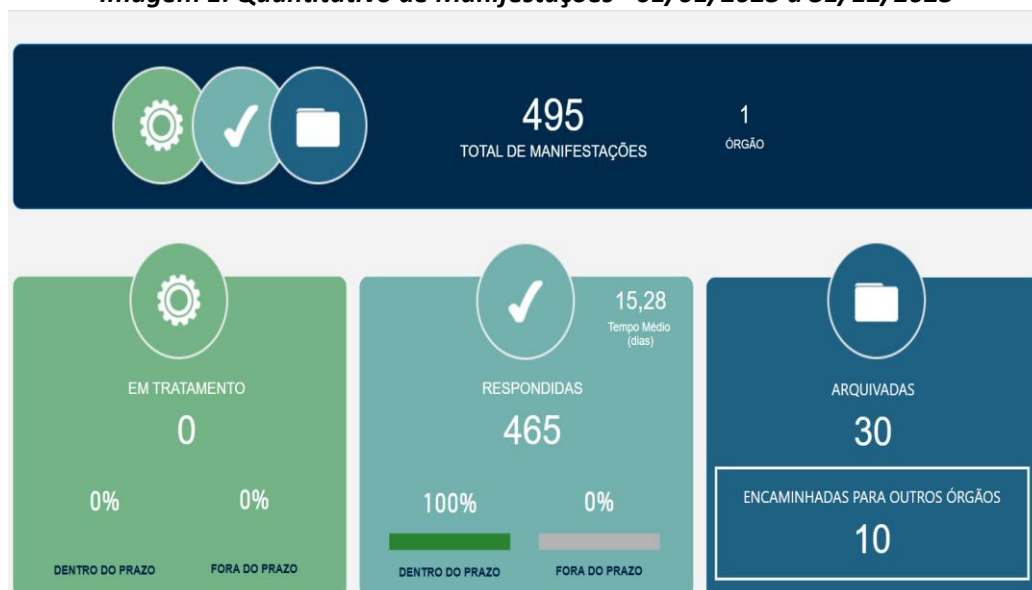
O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de Ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://www.gov.br/Ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* da FURG – Fundação Universidade do Rio Grande, considerando os parâmetros “nome do órgão/entidade” e “período de registro” de 01/01/2023 a 31/01/2023.

Quantitativo Geral

Em consulta ao Painel, verifica-se que a FURG recebeu um total de 495 manifestações no período pesquisado.

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023

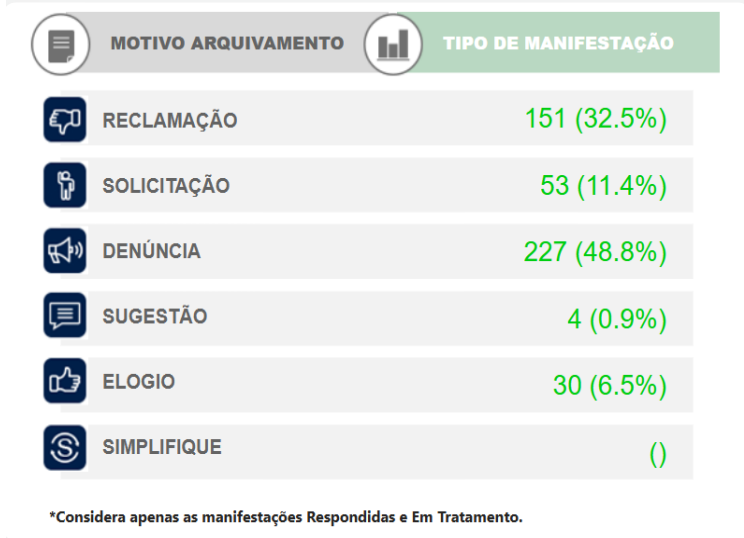


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 27/01/2025; parâmetros informados: “nome do órgão/entidade” = “FURG - Fundação Universidade do Rio Grande” e “período de registro” = “01/01/2023 a 31/12/2023”.

Tipologia das manifestações

Utilizando os mesmos parâmetros supramencionados, verifica-se que quase a metade das manifestações são do tipo denúncia (48,8%). Em segundo lugar, veem as reclamações (32,5%), seguidas das solicitações (11,4%), elogios (6,5%) e das sugestões (0,9%). Não há registros de pedidos de simplifique.

Imagem 2: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 27/01/2025; parâmetros informados: “nome do órgão/entidade” = “FURG - Fundação Universidade do Rio Grande” e “período de registro” = “01/01/2023 a 31/12/2023”.

Resolutividade da demanda

Quanto à resolutividade da demanda, verifica-se, utilizando-se os mesmos parâmetros já apresentados, que dentre as manifestações concluídas, a Ouvidoria considerou cerca de 78% dos casos resolvidos.

Imagem 3: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



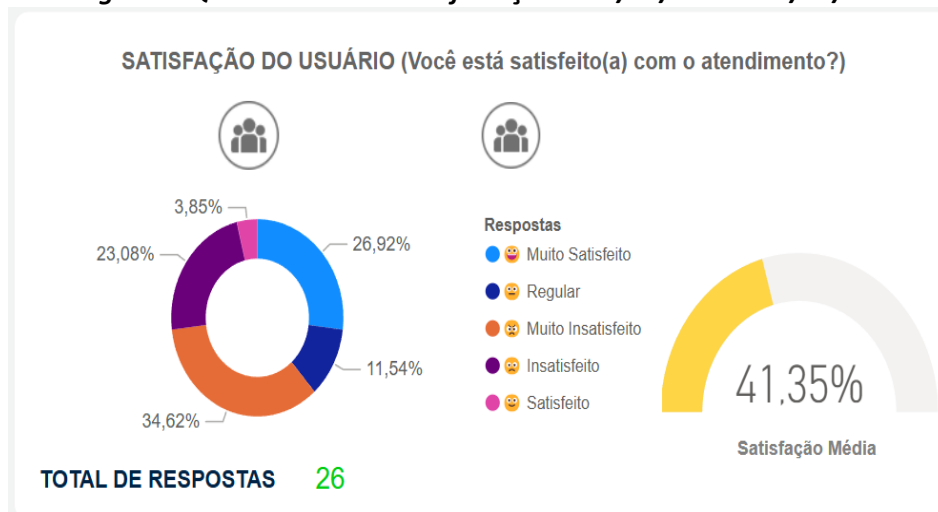
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 27/01/2025; parâmetros informados: “nome do órgão/entidade” = “FURG - Fundação Universidade do Rio Grande” e “período de registro” = “01/01/2023 a 31/12/2023”.

Satisfação com a resposta

No que se refere à satisfação com a resposta: 57,7% dos respondentes apresentaram-se “muito insatisfeitos” (34,62%) ou “insatisfeitos” (23,08%); enquanto 26,92% indicaram estar “muito satisfeitos”, 3,85% “satisfeitos” e 11,54% responderam “regular”.

Importante salientar que o universo de respondentes é bastante pequeno (apenas 26), equivalendo a 5,25% do universo de manifestações (495) do período em análise.

Imagem 4: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 27/01/2025; parâmetros informados: “nome do órgão/entidade” = “FURG - Fundação Universidade do Rio Grande” e “período de registro” = “01/01/2023 a 31/12/2023”.

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 495 manifestações.²

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 2: Composição da amostra por tipo de manifestação

Tipo	Quantidade
Comunicação	18
Denúncia	25
Elogio	5
Reclamação	38
Solicitação	12
Sugestão	2
Total	100

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

² 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.

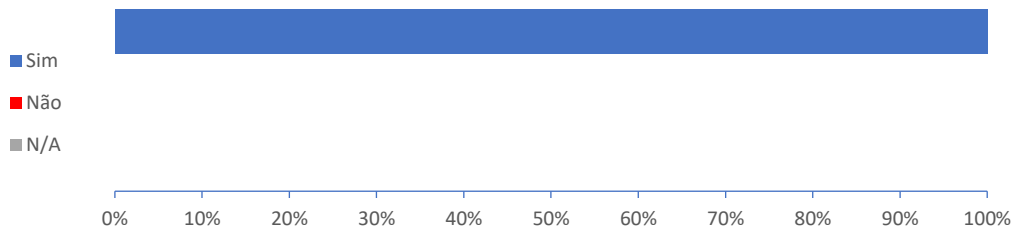
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º, 18 e 28, 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 pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

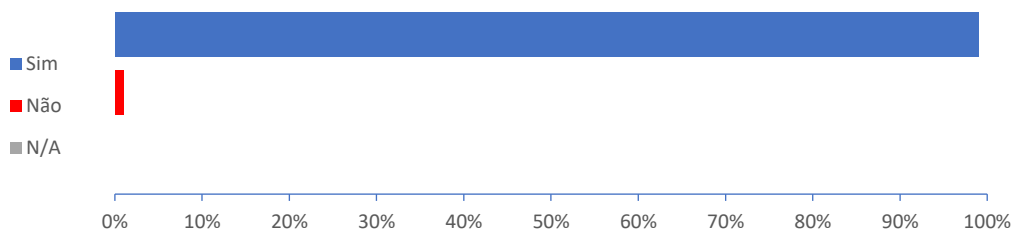


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

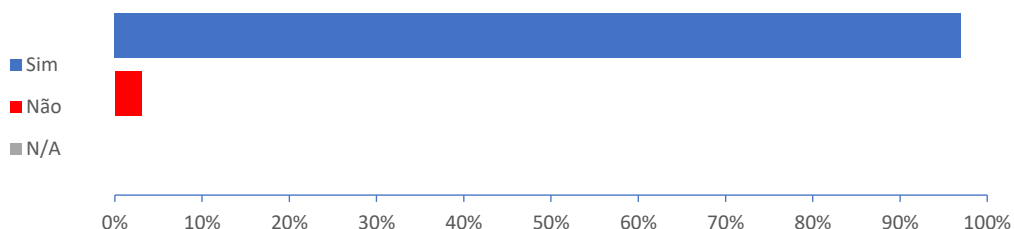


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, verifica-se que o campo "Assunto" não foi preenchido corretamente em apenas uma das manifestações avaliadas. Logo, 99% das manifestações da amostra tiveram o campo "Assunto" preenchido de maneira adequada.

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

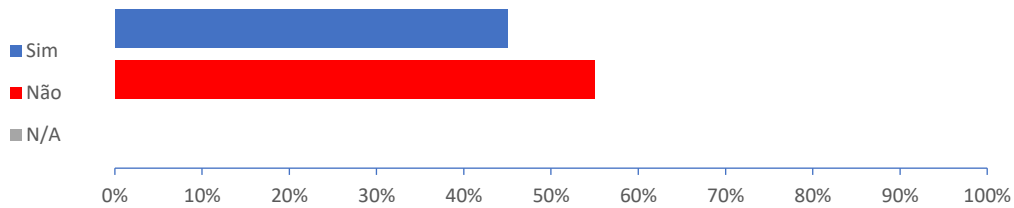


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a manifestação foi corretamente classificada em 97% das ocorrências. Apenas 3% das manifestações não apresentaram a tipologia adequada.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

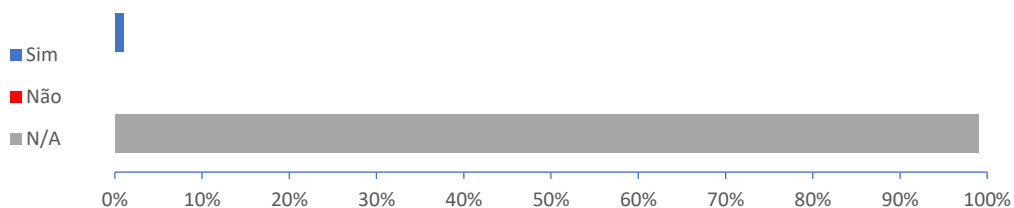


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 55 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

Gráfico 5: 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?

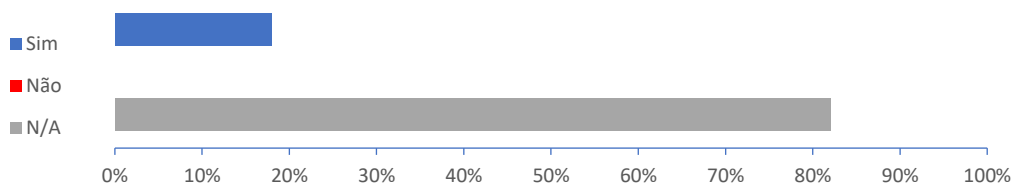


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em apenas uma manifestação 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 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

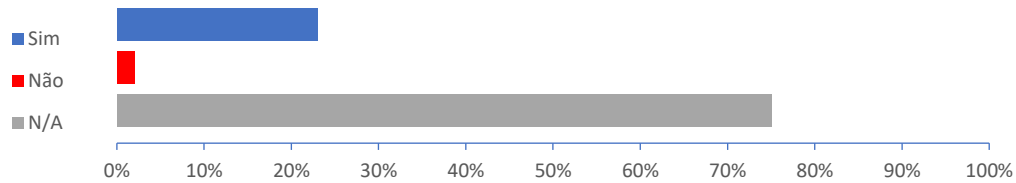


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 18 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 82 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - 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?

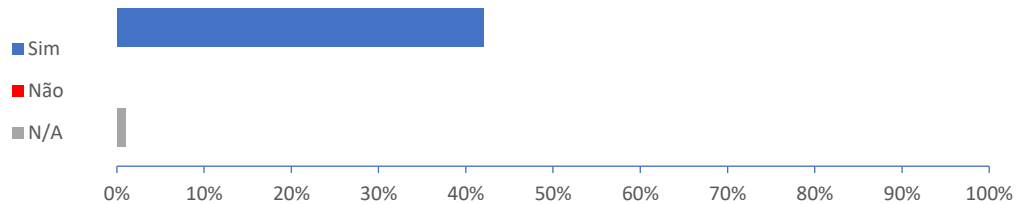


Fonte: elaboração própria.

Das 25 denúncias analisadas, verifica-se que em duas (8%) as respostas não informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Logo, em relação a 23 denúncias, ou seja, 92% do total avaliado, considerou-se adequado o encaminhamento ou arquivamento realizado. As demais 75 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

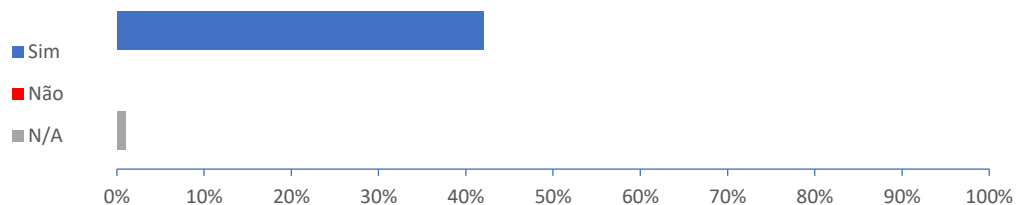


Fonte: elaboração própria.

Em relação a um conjunto de 43 Denúncias e Comunicações analisadas, observa-se que 42 foram pseudonimizadas. O quantitativo, ademais, registra uma ocorrência em que a pergunta “Não se aplica”.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

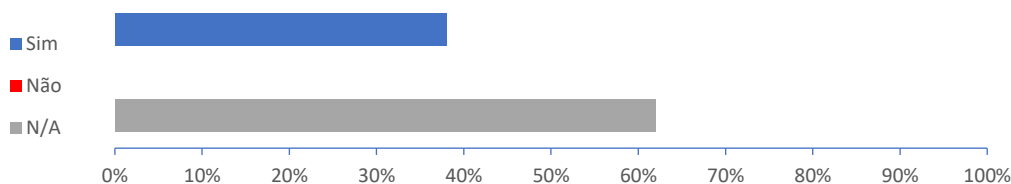


Fonte: elaboração própria.

Da mesma forma, com relação às 43 Denúncias e Comunicações analisadas, houve Diligência no tratamento de 42 manifestações. Ademais, houve uma manifestação em que a pergunta “Não se aplica”.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

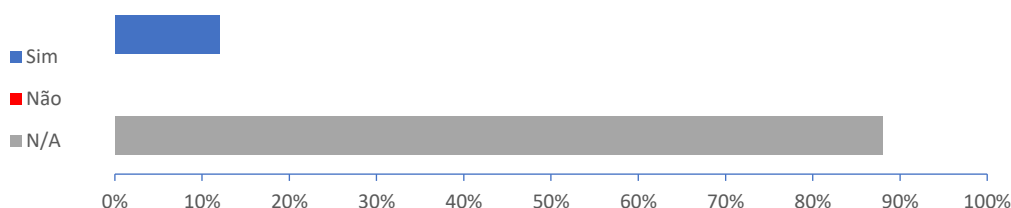


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que para todas as 38 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 62 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

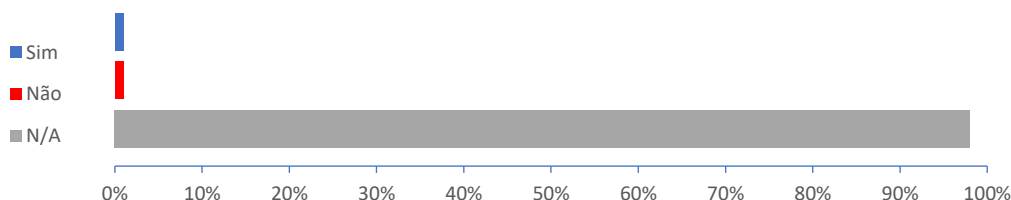


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que para todas as 12 solicitações analisadas foi dada a resposta devida, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 88 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

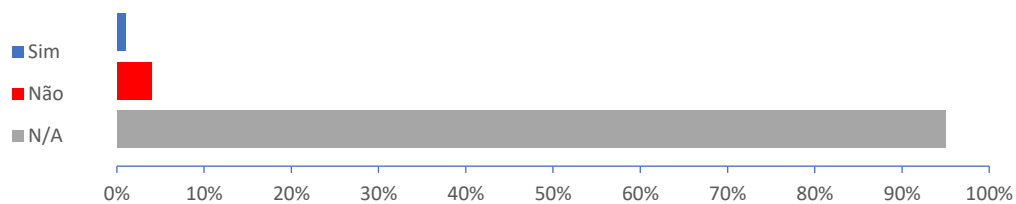


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 2 manifestações: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 98 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 10 - 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.

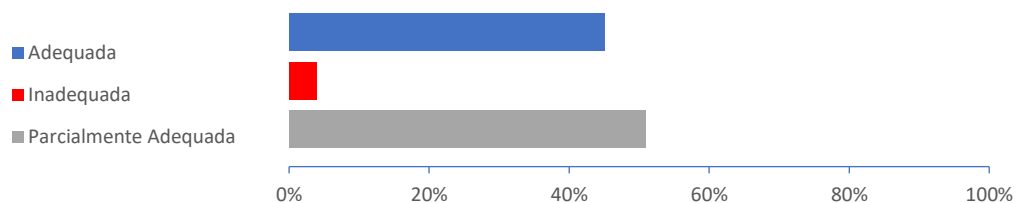
No que tange aos elogios, dos cinco elogios analisados, verifica-se que quatro respostas (80%) não informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. Portanto, apenas 25% das respostas aos elogios foram consideradas adequadas. As demais 95 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

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: 45 foram consideradas adequadas, 51 parcialmente adequadas e 4 inadequadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - 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 51 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 10 comunicações, 12 denúncias, 19 reclamações, 4 elogios e 6 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 4 manifestações inadequadas 2 denúncias, 1 reclamação e 1 sugestão.

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 Manifestações³. 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.

³ Documento encaminhado via Ofício somente à Unidade Avaliada - UA, junto ao Relatório Preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Instada a manifestar-se a respeito dos achados registrados no presente Relatório de Avaliação, por meio do Ofício nº 7595/2025/RIO GRANDE DO SUL/CGU, de 16/05/2025, a Universidade Federal do Rio Grande – FURG, por meio do Ofício nº 136/2025/GAB/FURG, de 27/05/2025, registrou que:

Sobre a Ouvidoria não estar diretamente vinculada à autoridade máxima da FURG, informamos que ainda durante o processo de consulta para a reitoria, ocorrido no segundo semestre de 2024, tomamos conhecimento dessa situação. Ainda este ano, especialmente, considerando o processo de revisão e alteração do estatuto interno da Universidade, iniciado na semana passada (<https://www.furg.br/noticias/noticias-institucional/furg-da-inicio-ao-processo-de-elaboracao-da-metodologia-para-a-revisao-do-estatuto-da-universidade>), objetivamos proceder à reestruturação da Ouvidoria, hoje parte da estrutura da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), vinculando-a à autoridade máxima da Instituição, conforme estabelece a legislação.

No que diz respeito à falta de elaboração e divulgação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, a partir da criação da Secretaria de Integridade, Transparência e Controle Social (SITC), integrando a Ouvidoria à sua estrutura, em 2021, o número de manifestações recebidas no exercício anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, providências adotadas, recomendações, dentre outras informações, que integrariam o relatório específico da Ouvidoria, passaram a integrar os Relatórios de Gestão da SITC dos últimos quatro anos, encaminhados à autoridade máxima da FURG e disponibilizados integralmente na Internet. Nesse sentido, assim que realizada a desvinculação da Ouvidoria da SITC, a Ouvidoria da FURG providenciará a elaboração e divulgação do relatório de gestão específico da Unidade.

Quanto às inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão, verificadas em amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no ano de 2023, é importante destacar que, em 2024, melhorias no tratamento das manifestações e nas respostas aos usuários foram promovidas, estabelecendo-se novas rotinas de análise das contribuições oriundas das unidades colaboradoras, adaptando à linguagem cidadã, quando necessário, com informações claras, evitando a utilização de siglas apenas ou termos genéricos, bem como um “copia e cola” de respostas que por vezes constituem-se como uma simples defesa do reclamado, instituindo-se um novo padrão de respostas que atentasse à adequação que a legislação preconiza. Nesse sentido, também em 2024, instituiu-se o Manual de procedimentos da Ouvidoria – Interno, o qual, além de diversos conceitos e classificações, apresenta um capítulo específico sobre as respostas às manifestações de ouvidoria, salientando o fato de que elas demandam linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, devendo conter determinadas informações de acordo com o tipo de manifestação. No mais, a Ouvidoria da Universidade objetiva realizar uma revisão do referido Manual, qualificando cada vez mais sua atuação junto aos usuários dos nossos serviços.

Assim, são consignadas as recomendações constantes em campo específico deste Relatório, que deverão ser monitoradas por esta CGU, como Órgão Central do

Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, a fim de fomentar o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria e, por consequência, elevar o nível de satisfação dos usuários.



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.