

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do ABC - UFABC

São Paulo/SP, 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

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Daniel Ribeiro Barcelos
Sergio Takayuki Takibayashi

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Universidade Federal do ABC – UFABC.

Município: Santo André – SP.

Objetivo: Verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período: janeiro a dezembro de 2021.

Data de execução: maio de 2022 a abril de 2025.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do ABC - UFABC, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

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 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidora-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 apresentou uma gestão em processo de renovação e consolidação, com boas oportunidades de melhorias.

Foram identificadas boas práticas como:

- Participação da Ouvidoria no Plano de dados Abertos – PDA; e
- Participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalho.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades: (1) Falta de formalização de fluxo de manifestações, principalmente de denúncias, por ato normativo apropriado; (2) Fragilidade do registro processual das informações - controles fidedignos e rastreáveis sobre o tratamento de manifestações, não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR; (3) Deficiência na gestão de prazos para esclarecimentos pelas unidades de atendimento compromete cumprimento da legislação e qualidade do tratamento de manifestações; (4) Tratamento inadequado de denúncia: exposição do denunciante, reclassificação indevida da tipologia de manifestação, ausência de apuração de fatos denunciados, julgamento informal de conduta de docente; (5) Tratamento de solicitações de serviços como manifestações de ouvidoria; (6) Ausência de elaboração do relatório anual de gestão – anos 2018 a 2020 e deficiência no conteúdo mínimo do Relatório de Gestão 2021 a 2023; (7) Necessidade de melhoria na gestão de atividades da Ouvidoria; e (8) Necessidade de atualização da Portaria que regulamenta a atividade de ouvidoria da UFABC.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal do ABC as seguintes providências: (I) Formalizar fluxo de manifestações, principalmente de denúncias, por ato normativo apropriado; (II) Utilizar o módulo de triagem e tratamento para garantir requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações de ouvidoria; (III) Rever procedimentos de controle interno para cumprimento dos prazos previstos na Lei nº 13.460/2017, art. 16, adequado registro de

prorrogações e garantia da qualidade das respostas às manifestações dos usuários; (IV) Rever os procedimentos de controle interno para que o tratamento das manifestações ocorra em sintonia com os fluxos previstos na recomendação I e demais normativos, assegurando proteção à identidade de denunciante; (V) Buscar definir com clareza os limites de atuação das unidades de atendimento e ouvidoria quanto à solução de problemas de discentes e estruturar campanha de esclarecimento sobre a correta utilização dos canais das unidades de atendimento para solicitação de serviços e sua diferenciação em relação às manifestações de ouvidoria; (VI) Manter atualizada a página de apresentação dos relatórios anuais de gestão – anos 2018 a 2020, colocando-os em transparência ativa na página da Ouvidoria, na elaboração dos relatórios de gestão observar o conteúdo mínimo apregoado pela legislação, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, arts. 14 e 15, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, arts. 60 e 71; (VII) Estabelecer plano de trabalho para execução de atividades de análise de dados para melhoria da prestação dos serviços, de processos de trabalho da ouvidoria e de correções de falhas; e realizar a articulação com as demais unidades da entidade para adequada execução de suas competências e, em especial, com a reitoria; e (VIII) Revisar a Portaria nº 2357/2022-REIT para adequação das atividades aos normativos mais atuais.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
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
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SI	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	12
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal do ABC.....	12
6.1.1 Participação da Ouvidoria no Plano de dados Abertos – PDA	13
6.1.2 Participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalho	14
6.2 Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do ABC	15
6.2.1 Falta de formalização de fluxo de manifestações, principalmente de denúncias, por ato normativo apropriado	15
6.2.2 Fragilidade do registro processual das informações - controles fidedignos e rastreáveis sobre o tratamento de manifestações, não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR	15
6.2.3 Deficiência na gestão de prazos para esclarecimentos pelas unidades de atendimento compromete cumprimento da legislação e qualidade do tratamento de manifestações	17
6.2.4 Tratamento inadequado de denúncia: exposição do denunciante, reclassificação indevida da tipologia de manifestação, ausência de apuração de fatos denunciados, julgamento informal de conduta de docente	18
6.2.5 Tratamento de solicitações de serviços como manifestações de ouvidoria	19
6.2.6 Ausência de elaboração do relatório anual de gestão – anos 2018 a 2020 e deficiência no conteúdo mínimo do Relatório de Gestão 2021 a 2023	20
6.2.7 Necessidade de melhoria na gestão de atividades da Ouvidoria	22
6.2.8 Necessidade de atualização da Portaria que regulamenta a atividade de ouvidoria da UFABC.....	24
7. RECOMENDAÇÕES	24
8. CONCLUSÃO	25
APÊNDICES	26
Apêndice A.....	27
Apêndice B.....	45
Apêndice C	52

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, 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 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 nº 13.460/2017;

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.

2. 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.

Neste 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, e, mais recentemente, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

3. OBJETIVO E ESCOPO

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.

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.

4. 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.

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

Os trabalhos exploratórios e interlocuções/solicitações de informações 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 01/01/2021 a 31/12/2021 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, inicialmente 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: 1. Força de Trabalho e Estrutura Física, 2. Canais de Atendimento, 3. Sistemas Informatizados, 4. Fluxo de Tratamento e 5. 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.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do ABC – UFABC, uma instituição federal de ensino superior pertencente à administração pública federal indireta, nos moldes do art. 4º do Decreto-Lei nº 200/1967.

A Universidade foi criada pela Lei nº 11.145, de 26 de julho de 2005, caracterizada como fundação pública, dotada de personalidade jurídica de direito público, pela nova redação dada pela Lei nº 13.110, de 25 de março de 2015, tem sua estrutura e competências definidas por seu Estatuto⁴ e Regimento Geral⁵.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

⁴ Resolução ConsUni nº 62, de 4 de maio de 2011, aprova o Estatuto da Universidade Federal do ABC. Disponível em <https://www.ufabc.edu.br/a-ufabc/documentos/estatuto-da-ufabc>. Acesso em 12 de maio de 2022.

⁵ Resolução ConUni nº 63, de 30 de maio de 2011, aprova o Regimento Geral da Universidade Federal do ABC. Disponível em <https://www.ufabc.edu.br/a-ufabc/documentos/regimento-geral>. Acesso em 12 de maio de 2022.

Na Universidade, a Ouvidoria é um órgão executivo da Reitoria, tendo sido criado pela Portaria da Reitoria nº 950⁶, de 2 de dezembro de 2014, e, atualmente tem seu regimento regulamentada pela Portaria nº 2357/2022-REIT⁷, de 31 de março de 2022:

Art. 3º A Ouvidoria é uma unidade administrativamente vinculada ao(à) Reitor(a) sendo-lhe garantida a autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições.

Art. 4º A Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao(à) Reitor(a)

A Ouvidoria da UFABC é unidade de promoção de controle e participação social e da transparência, responsável pelo fomento ao direito à manifestação dos usuários e ao direito à informação, em relação às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao aprimoramento da sua gestão.

Já com relação às suas competências, assim constam no normativo citado:

Art. 6º Compete à Ouvidoria da UFABC:

I - promover a participação dos usuários na UFABC;

II - acompanhar a prestação dos serviços e a transparência, visando garantir a efetividade nos serviços e o cumprimento do direito à informação;

III - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

IV - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011.

V - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

VI - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VIII - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

⁶ Portaria da Reitoria nº 950, de 2 de dezembro de 2014. Disciplina a atividade de ouvidoria, no âmbito da UFABC. Disponível em https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_423.pdf#page=22. Acesso em 12 de maio de 2022.

⁷ Portaria nº 2357/2022-REIT, de 31 de março de 2022, regulamenta a atividade de ouvidoria na Universidade Federal do ABC e revoga a Portaria da Reitoria nº 950, de 2 de dezembro de 2014. Disponível em https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_1132.pdf#page=15. Acesso em 12 de maio de 2022.

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da UFABC;

X - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com a legislação e os princípios da administração pública;

XI - assessorar o Reitor nos temas sob sua competência.

Em sua página institucional (<https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria>), a Ouvidoria se descreve como uma ferramenta de consolidação da República e da Democracia. É uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações sobre políticas e serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao aprimoramento da sua gestão.

Também, integra o sistema federal de ouvidorias, como unidade setorial.

A equipe da ouvidoria da UFABC é composta pelo Ouvidor titular e por outros dois servidores, todos ocupantes de cargo efetivo. O ouvidor, titular da unidade avaliada, possui cargo efetivo de Assistente em Administração. Os servidores componentes da equipe possuem experiência em atividades de ouvidoria de mais de 4 anos, exceto o Ouvidor que passou a desempenhar a função em 2021, acumulando suas atividades com o encargo de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Salienta-se que o titular da Ouvidoria concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, parte da equipe também conclui tal certificação.

Cabe destacar que a Ouvidoria da UFABC também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI).

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria da UFABC (<https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria>), dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, do Diagnóstico de maturidade e nível-alvo da Ouvidoria da UFABC e seu Plano de Ação⁸, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2015 a 2017 e dos relatórios de gestão da UFABC, na capitulação referente à ouvidoria, do ano de 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFABC são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

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

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal do ABC

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Seguem a descrição de cada uma.

⁸ https://www.ufabc.edu.br/images/ouvidoria/plano_de_ao_2022-2023_v1.1.pdf

6.1.1 Participação da Ouvidoria no Plano de dados Abertos – PDA

A elaboração do PDA vem ao encontro do disposto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI, que regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal); no Decreto nº 8.777/2016 (que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal), no Decreto nº 9.903/2019 (que altera o Decreto nº 8.777/2016), na Instrução Normativa SLTI nº 4/2012 (que institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos), entre outros normativos que abordam o tema de transparência.

Os trabalhos para elaboração do PDA 2020-2022 da UFABC iniciaram em 11 de fevereiro de 2019, com a publicação da Portaria da Reitoria nº 35 instituindo e nomeando Grupo de Trabalho (GT) para revisão e atualização do PDA e da política de transparência ativa, estando a Ouvidoria entre as unidades organizacionais participantes do GT.

Também se verifica a participação ativa da Ouvidoria na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) da UFABC, uma vez que compõe a ficha técnica dos PDA's 2017-2019 / 2020-2022:

- Prof^a. Ruth Ferreira Galduróz – Representante da Ouvidoria – PDA 2017/19
- Lucas Barbosa Rudge Furtado – Autoridade de Monitoramento (ouvidor em 2019) – PDA 2020-2022

Compete à Autoridade de Monitoramento (papel exercido pela Ouvidoria) monitorar o cumprimento do cronograma de publicação das bases de dados institucionais, conforme art. 5º da Portaria nº 451⁹, de 22 de novembro de 2019.

Art. 5º Compete à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação monitorar o cumprimento do cronograma de publicação das bases de dados institucionais.

No PDA consta a informação do papel da Ouvidoria na construção e atualização do Plano:

Na construção do presente plano, diferentes áreas de gestão da UFABC foram consultadas para fins de montagem do cronograma de abertura de dados. Este PDA reflete o compromisso e o esforço conjunto para a divulgação ativa dos dados produzidos pela UFABC. Para estabelecer a priorização dos conjuntos de dados a serem disponibilizados, foi considerado o grau de relevância das informações para o cidadão, utilizando, como norte, demandas recebidas por canais de atendimento institucionais (Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão e Fale Conosco).

O PDA da UFABC deverá ser revisto a cada dois anos e será divulgado no sítio da Universidade e no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Caso sejam observados problemas ou deseje-se fazer sugestões, solicitamos que sejam comunicados, preferencialmente, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (E-Ouv), sendo possível, também, via e-mail (ouvidoria@ufabc.edu.br).

⁹ Disponível em: https://www.ufabc.edu.br/images/aceso-a-informacao/portaria-451_22-11-2019_pda-2020-2022.pdf. Acesso em junho de 2022.

Por fim, no item 9.1 Cronograma de elaboração e sustentação do PDA (PDA 2020-2022), pg. 15, consta o encargo por parte da Ouvidoria em publicar o PDA no Portal da Universidade, conforme descrito abaixo:

Plano de Dados Abertos 2020 - 2022

Ação	Atividade(s)	Responsável	Prazo/Meta
Publicação do PDA	Publicar o PDA no portal da UFABC, dentre eles nas páginas de Dados Abertos e de Serviço de Informação ao Cidadão do menu Acesso à Informação	ACI; Autoridade de Monitoramento da LAI / Ouvidoria	Outubro/19

Os Planos de Dados Abertos – PDA da universidade se encontram na seguinte página eletrônica: <https://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/plano-de-dados-abertos>.

As bases de dados da UFABC estão catalogadas em repositório próprio e no Portal Brasileiro de Dados Abertos, que podem ser acessadas por meio dos links abaixo:

- [Repositório de Bases de Dados da UFABC](#)
- [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#)

6.1.2 Participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalho

Conforme informado no questionário avaliativo, a Ouvidoria participa e atualmente, coordena o Fórum das Instâncias de Controle e Monitoramento da UFABC, espaço criado e regulamentado pela Portaria da Reitoria nº 446/2019, que reúne Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.

Uma das ações convencionadas nesta instância é que, em atendimento ao art. 4º do Decreto nº 10.153/2019, foi pactuada, entre estas unidades, a adoção da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação (Fala.BR) como “porta de entrada” de denúncias na UFABC.

Esta ação articulada das unidades, além de colaborar para proteção à identidade da/o denunciante, fortalece o controle, a eficiência, a autonomia e a economicidade no âmbito administrativo, uma vez que as denúncias e representações apresentadas são direcionadas, sob um ponto de vista legal e administrativo, apenas para a(s) unidade(s) apuratória(s) adequada(s) - como a Corregedoria, a Comissão de Ética, a Auditoria e as comissões disciplinares discentes - evitando duplicidades.

Ademais, as denúncias somente são encaminhadas quando contêm elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração chegar a tais elementos e podem ganhar outras tratativas, quando não se caracterizarem propriamente como denúncias.

A Ouvidoria da UFABC contribuiu em grupos de trabalho sobre a Lei Geral de Proteção de dados - LGPD e para a elaboração de política de combate ao assédio na Instituição, contudo, não possui assento em comissões permanentes da Universidade.

6.2 Constatções observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do ABC

A partir das análises realizadas pela equipe de avaliação, dentre os achados, algumas ações ou procedimentos adotados pela UA apresentam inadequações com as obrigações normativas ou necessitam de aprimoramentos. Seguem a descrição de cada um.

6.2.1 Falta de formalização de fluxo de manifestações, principalmente de denúncias, por ato normativo apropriado

Em 2022, foi atualizada a portaria que regulamenta as atividades da Ouvidoria da UFABC, resultando na Portaria da Reitoria nº 2357/2022¹⁰, que é o regulamento das atividades de ouvidoria atualmente.

Ainda que pesem as determinações dos arts. 11 a 19 da sobredita portaria, o fluxo precisa ser mais bem detalhado, principalmente no que tange ao encaminhamento das denúncias para as áreas apuratórias, descrevendo quais seriam elas, além de um caminho de retroalimentação de informação de qual foi o deslinde das apurações para informação ao denunciante, quando possível. Isso visa a dar transparência e maior confiabilidade do sistema de denúncia/apuração.

A definição mais detalhada do fluxo impõe-se para eliminar a ocorrência de desvios nos procedimentos de tratamento das manifestações que podem comprometer a identidade de denunciante.

Também na descrição do fluxo, os prazos para as áreas respondentes devem ser dimensionados, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, art. 17, e, mais recentemente, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 27, devendo as áreas apresentarem justificativa quando da solicitação de prorrogação de prazos.

6.2.2 Fragilidade do registro processual das informações - controles fidedignos e rastreáveis sobre o tratamento de manifestações, não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR

Para tratamento das manifestações, a Ouvidoria adota a execução de atividades fora do Fala.BR de forma manual e que fragiliza o tratamento seguro e confiável das manifestações.

Inicialmente, os dados da manifestação são extraídos do Fala.BR e copiados para um arquivo de texto que servirá como registro das atividades desenvolvidas durante o tratamento. A Unidade alega desta forma, é possível selecionar e enviar apenas as informações que forem consideradas pertinentes para tratativa da manifestação. O arquivo texto, denominado “histórico”, seria, então, o principal documento de trabalho, pois nele ficam registradas todas as análises produzidas e todas as trocas realizadas com as demais unidades ao longo do processo.

¹⁰ Disponível em:

https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_1132.pdf.

Os “históricos” são armazenados em pastas compartilhadas, organizadas de modo a simular o andamento do processo. As pastas são controladas e acessíveis apenas aos membros da Ouvidoria, porém de modo indistinto.

O trâmite das informações com as unidades de atendimento é feito por meio de e-mail institucional com cópia para os respectivos dirigentes. Conforme dito acima, há um processo de seleção das informações consideradas pertinentes para tratativa da manifestação de modo a manter protegidas as informações do manifestante.

O controle de andamento dos processos é feito por planilha eletrônica com informações sobre os processos, andamento, registros do Fala.BR e do Painel Resolveu?

A forma de trabalho adotada fragiliza o tratamento seguro das manifestações pelo menos nos seguintes pontos:

- Rastreabilidade: o sistema Fala.BR registra o responsável pela extração de informações, porém o acesso às informações extraídas não fica consignado individualmente a um responsável; a utilização de e-mail institucional departamental pode permitir que várias pessoas tenham acesso a um conteúdo restrito, sem que haja seu adequado controle;
- Integridade do registro de informações: o registro em arquivo de texto não garante a fidedignidade da informação, pois é passível de edição dos registros;
- Perda de memória institucional: no caso de deterioração ou perda de acesso às pastas, informações importantes relativas ao tratamento das manifestações poderão ser comprometidas;
- Informações pessoais: mesmo que haja um cuidado adicional para denunciante, a extração de informações fragiliza o sistema e pode onerar a entidade com custos adicionais para proteção de dados de todos os manifestantes.
- Fragmentação: além do registro separado de atividades, a Ouvidoria realiza o registro muito sintético de informações no Fala.BR. Isso prejudica a compreensão da extensão das atividades no tratamento das manifestações pelo simples acesso ao Fala.BR.

O Módulo de Triagem e Tratamento foi criado com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio da Plataforma Fala.BR. A funcionalidade atende aos procedimentos normatizados pela Portaria CGU nº 581/2021, e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, destacando que o módulo está disponível apenas para as unidades federais integrantes do SISOuv, além de que as unidades devem migrar de seus eventuais sistemas próprios para aquele disponível na Plataforma Fala.BR diante da previsão do art. 26, do Decreto nº 9.492/2018 (com inserção pelo Decreto nº 10.890, de dezembro de 2021):

Art. 26. Os órgãos e as entidades de que trata o art. 2º que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a sua integração à Fala.BR, na forma

estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Neste sentido e paralelamente ao achado, a Ouvidoria-Geral da União, como órgão central do SisOuv, realizou diligências com diversos órgãos do poder executivo federal sobre o cumprimento de requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no § 1º, do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que preveem a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração. O § 2º, do mesmo artigo, prevê que no caso de impossibilidade de utilização do módulo, a unidade de ouvidoria informará anualmente 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.

A justificativa apresentada pela Ouvidoria, em linha gerais, descreveu a mesma sistemática apresentada anteriormente e informou que a Instituição previa aderir ao módulo de triagem apenas para tratamento de denúncias, pois identificava dificuldades para utilização do módulo no tratamento de outros tipos de manifestações.

Em 6 de setembro de 2022, o Ouvidor-Geral da União ressaltou que o módulo proporciona o registro das etapas de tratamento de uma manifestação desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais, e comunicou à Ouvidoria da Instituição a insuficiência da ferramenta de e-mail para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e solicitou a adoção de medidas imediatas para mitigação dos riscos identificados e apresentação de informações sobre a implementação do mencionado módulo da Plataforma Fala.BR ou apresentação de plano de ação para a implementação do módulo, no prazo de 30 dias.

6.2.3 Deficiência na gestão de prazos para esclarecimentos pelas unidades de atendimento compromete cumprimento da legislação e qualidade do tratamento de manifestações

Assim dispõe o parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017:

Art. 16.

(..).

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

E o art. 17 Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis **de forma justificada** uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Prazo idêntico é apresentado no art. 27 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 27. As unidades setoriais do SisOuv poderão solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

As legislações definem os prazos internos para o tratamento das manifestações, devendo a unidade respondente elaborar e apresentar resposta conclusiva em até 20 (vinte) dias contados do seu recebimento, podendo ser o prazo prorrogado: mediante pedido da unidade e com justificativa expressa.

Assim, na análise de amostra e perguntada pelo questionário avaliativo, a própria unidade de ouvidoria admite que ela mesma fez a prorrogação (*“prazo prorrogado pela Ouvidoria, considerando ações informadas pela unidade que demandariam tempo para retorno”*) em algumas manifestações.

Verifica-se uma inobservância da legislação regente, devendo a ouvidoria abster-se de adotar este procedimento de prorrogação tácita, sem que haja pedido formal (expresso) por parte da unidade respondente.

O estabelecimento de prazo inferior ao normativamente previsto afeta direito da unidade respondente, prejudica o cumprimento da segunda parte do normativo, concessão de uma única prorrogação do prazo, e prejudica um controle mais rigoroso dos prazos para resposta da unidade de atendimento pela profusão de vários prazos. Além disso, verificou-se, em alguns casos, que as unidades de atendimento não atuam proativamente para renovação dos prazos estipulados.

Na análise da amostra foi identificado o estabelecimento de prazo de resposta inferior ao normativamente em alguns casos.

Além disso, verificou-se que a deficiência na administração de prazos provocou perda de qualidade no atendimento de manifestação. Em uma manifestação da tipologia reclamação a Ouvidoria recebeu resposta intermediária que favoreceria o pleito do reclamante. Na apresentação de resposta final, a unidade de atendimento apresentou manifestação do reclamado com o objetivo de justificar sua decisão em desfavor do reclamante. O trâmite do tratamento foi demorado e a resposta final chegou no final do prazo prorrogado de tratamento da manifestação, sem que houvesse tempo para esclarecimento da divergência.

A análise do processo indica que a dificuldade no gerenciamento do prazo prorrogado de tratamento da manifestação causou atropelo na decisão e na busca de uma melhor solução para a reclamação apresentada.

6.2.4 Tratamento inadequado de denúncia: exposição do denunciante, reclassificação indevida da tipologia de manifestação, ausência de apuração de fatos denunciados, julgamento informal de conduta de docente

Em uma manifestação, um discente apresentou denúncia com teor misto de denúncia e reclamação.

Na análise inicial da denúncia, a analista identificou o teor misto da manifestação, registrou que com o encaminhamento não seria possível preservar a

identidade do manifestante, porém sugeriu o encaminhamento para uma determinada área administrativa e, posteriormente, fosse analisada a pertinência de encaminhamento à Corregedoria.

A resposta da unidade de atendimento registrou as providências tomadas.

Na análise final, a analista solicitou posicionamento do Ouvidor quanto às opções de alterar o tipo de manifestação para reclamação e registrar a resposta conclusiva no Fala.BR; ou pseudonimizar a denúncia, encaminha para apuração, registrar a resposta conclusiva e o encaminhamento para apuração no Fala.BR. O Ouvidor optou pelo não encaminhamento para apuração não por considerar a insuficiência de elementos, mas pelas medidas paliativas já observadas.

Cabe destacar que a alteração ou confirmação da tipologia da manifestação deve ser feita no início do processo, pois ela determina os procedimentos adequados para o tratamento da manifestação. O encaminhamento da denúncia para tratamento na unidade de atendimento representa a realização de diligências por parte da Ouvidoria, situação vedada pela Portaria CGU nº 581/2021, art. 17, e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 34, pois fragiliza a proteção à identidade de denunciante.

6.2.5 Tratamento de solicitações de serviços como manifestações de ouvidoria

A Ouvidoria recebeu manifestações sobre assuntos de discentes tais como tempo para realização de provas, permissão para realização de prova de recuperação, participação de cursos e revisões de notas de provas que, em sua origem, têm características de serviços, não se enquadrando nas tipologias previstas no Decreto nº 9.492/2018, art. 2º, ou Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, ou Portaria Normativa CGU nº 116/2024, arts. 29 e 35, e podem ter prazo de prestação do serviço incompatível com os prazos de atendimento da ouvidoria. Isso não afasta a possibilidade de, posteriormente, haver uma manifestação de ouvidoria em decorrência da prestação do serviço inicial.

No Relatório de Gestão 2021, item 5.3, a Ouvidoria ao analisar o tratamento de solicitações de providências recomendou:

Considerando que algumas solicitações versavam sobre o acesso a serviços e que as unidades gestoras poderiam ter sido acionadas diretamente pelo usuário, sem o intermédio da Ouvidoria, recomendamos que sejam estabelecidos, consolidados, aprimorados e/ou melhor divulgados os fluxos e os canais presenciais e virtuais de atendimento dos serviços prestados pela Universidade. Neste sentido, algumas iniciativas que poderiam ser promovidas, são:

- integração funcional e padronização de conteúdo e identidade visual dos sítios eletrônicos da Universidade,
- constante atualização das informações de páginas de perguntas frequentes,
- fortalecimento dos canais de comunicação próprios de cada setor e
- atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A análise do Relatório de Gestão para o tratamento de solicitações de providências mostra similaridade com as situações descritas para tratamento de

reclamações. Há necessidade de se distinguir com maior rigor as atribuições das unidades de atendimento e da ouvidoria e comunicar com clareza aos usuários os procedimentos e locais onde cada atendimento/tratamento terá respostas mais efetivas. Por exemplo, é razoável supor que serviços complementares à atividade principal da unidade de atendimento, uma revisão de nota de prova, sejam melhor executados na própria unidade do que na ouvidoria. De outro lado, se o sistema de revisão de notas mostrar-se ineficiente, pode ocorrer de a ouvidoria fornecer uma solução mais efetiva. O acionamento da ouvidoria para demandas que deveriam ser primariamente tratadas na unidade de atendimento poderá impor prazos adicionais a resolução da demanda que poderá implicar na perda de efetividade de todo o processo.

6.2.6 Ausência de elaboração do relatório anual de gestão – anos 2018 a 2020 e deficiência no conteúdo mínimo do Relatório de Gestão 2021 a 2023

A ouvidoria descumpriu sua obrigação de elaboração do relatório anual de ouvidoria (arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017) no período recente. Assim dita a sobredita lei sobre o relatório anual das ouvidorias públicas:

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.

Os relatórios de gestão anual de ouvidoria publicizados, que se encontram em sua página eletrônica (<https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria/relatorios>), tão somente referentes aos anos de 2015 a 2017, e de 2021 a 2023, devendo a UA publicar todos os anos faltantes, como consta na lei. Sobre o relatório de 2021, registra-se que a publicação em 13/07/2021 representa descumprimento do prazo estipulado no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, primeiro dia do mês de abril de cada ano. A mesma deficiência ocorreu com os relatórios de 2022, com indicação de publicação em 27/02/2024, e relatório de 2023, com indicação de publicação em 09/10/2024.



Universidade Federal do ABC
Instituição Federal de Ensino Superior pública e gratuita

ALTO CONTRASTE ACESSIBILIDADE MAPA DO SITE EN

Buscar no portal

f i n t w p y d

MENU PERGUNTAS FREQUENTES CURSOS EVENTOS CONCURSOS BIBLIOTECAS CONSELHOS REITORIA DADOS PDI IMPRENSA CONTATO

PÁGINA INICIAL > OUVIDORIA > RELATÓRIOS E APRESENTAÇÕES

Relatórios e Apresentações

RELATÓRIOS

- › Relatório Anual de Ouvidoria 2023 - publicado em 09/10/2024
- › Relatório Anual de Ouvidoria 2022 - publicado em 27/02/2024
- › Relatório Anual de Ouvidoria 2021 - publicado em 13/07/2022
- › 1º Relatório 2017
- › 1º Relatório 2016
- › 2º Relatório 2015
- › 1º Relatório 2015

APRESENTAÇÕES

- › Apresentação na Reunião de Dirigentes (05/09/2022)

Fonte: <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria/relatorios>. Acesso em 11/03/2025.

Com referência ao conteúdo mínimo previsto na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, destaca-se deficiência na apresentação dos incisos III, IV e VI da Portaria que não foram suficientemente desenvolvidos nos relatórios referentes a 2021, 2022 e 2023:

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

É de se ressaltar que esses mesmos itens permanecem sendo requeridos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

(...)

6.2.7 Necessidade de melhoria na gestão de atividades da Ouvidoria

Em resposta ao questionário, a Ouvidoria informou que:

- não utiliza dados do Fala.BR e Painel Resolveu? para aprimorar os tratamentos/fluxo das manifestações;
- não possui, historicamente, uma lista mapeando os assuntos mais demandados para produção do Relatório de Gestão (na época, ainda em elaboração);
- não realiza monitoramento das denúncias encaminhadas para apuração, apenas solicita que os resultados sejam enviados para inserção no Fala.BR;
- não há fluxo instituído para acompanhamento da implementação de mudanças sugeridas/propostas pelos cidadãos;
- o tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade é acompanhado apenas no âmbito de cada manifestação;
- não realiza análise sistemática quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da instituição;
- por consequência, não apresenta de forma esquematizada informes à alta administração de manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância;
- não há processo sistemático de avaliação de serviços prestados pela instituição;
- recomendações visando o aprimoramento da transparência e proteção dos direitos dos usuários e a melhoria dos serviços são fornecidas como devolutivas das respostas às manifestações enviadas pelas áreas.

Essas informações sinalizam que a ouvidoria tem atuado de modo reativo, realizando apenas o tratamento da situação individualizada em cada manifestação, sem buscar o aperfeiçoamento na prestação do serviço e na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Defesa do Usuário:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – (...)

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

(...)

E da Portaria CGU nº 581/2021:

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

I – (...)

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

(...)

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

(...)

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

(...)

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

(...)

De modo similar, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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

I – (...)

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;

(...)

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

(...)

X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

(...)

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

(...)

Apesar de a Lei nº 13.460/2017 estabelecer atribuições para as ouvidorias no que se refere à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, cabe destacar que isso não afasta a responsabilidade da entidade quanto à qualidade da prestação dos serviços. Assim, cabe à instituição prover recursos adequados aos órgãos e departamento prestadores de serviços e aos outros órgãos e departamentos auxiliares no objetivo da adequada prestação de serviços.

A busca da eficiência administrativa impele todos esses agentes para que atuem de modo conjunto, coordenados pelas instâncias administrativas superiores. Neste sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que, sempre que possível, as unidades do SisOuv (ouvidorias) deverão fomentar a criação e consolidação, bem como participar, dos mecanismos e instâncias de governança de serviços estabelecidos nos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

6.2.8 Necessidade de atualização da Portaria que regulamenta a atividade de ouvidoria da UFABC

A Portaria nº 2357/2022 – REIT que regulamenta a atividade de ouvidoria na Universidade Federal do ABC, de 31/03/2022, contém diversos dispositivos com redação originada na Portaria CGU nº 581/2021. Em 2024, houve a atualização do normativo da CGU que foi substituído pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 com pequenas alterações normativas. A análise desses normativos indica a necessidade de revisão da Portaria da UFABC para incorporar alterações tais como: exclusão do art. 15, II da Portaria CGU nº 581/2021, encerramento de denúncia; e itens modificados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 12, consentimento presumido; art. 22, pequenas mudanças nas etapas de tratamento; e explicitação para não realização de diligências, art. 22.

7. 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 UFABC:

- I. Formalizar fluxo de manifestações, principalmente de denúncias, por ato normativo apropriado;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento para garantir requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações de ouvidoria;
- III. Rever procedimentos de controle interno para cumprimento dos prazos previstos na Lei nº 13.460/2017, art. 16, adequado registro de prorrogações e garantia da qualidade das respostas às manifestações dos usuários;
- IV. Rever os procedimentos de controle interno para que o tratamento das manifestações ocorra em sintonia com os fluxos previstos na recomendação I e demais normativos, assegurando proteção à identidade de denunciante;
- V. Buscar definir com clareza os limites de atuação das unidades de atendimento e ouvidoria quanto à solução de problemas discentes e estruturar campanha de esclarecimento sobre a correta utilização dos canais das unidades de atendimento para solicitação de serviços e sua diferenciação em relação às manifestações de ouvidoria.

- VI. Manter atualizada a página de apresentação dos relatórios anuais de gestão – anos 2018 a 2020, colocando-os em transparência ativa na página da Ouvidoria, na elaboração dos relatórios de gestão observar o conteúdo mínimo apregoado pela legislação, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, arts. 14 e 15, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, arts. 60 e 71;
- VII. Estabelecer plano de trabalho para execução de atividades de análise de dados para melhoria da prestação dos serviços, de processos de trabalho da ouvidoria e de correções de falhas; e realizar a articulação com as demais unidades da entidade para adequada execução de suas competências e, em especial, com a reitoria; e
- VIII. Revisar a Portaria nº 2357/2022-REIT para adequação das atividades aos normativos mais atuais.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFABC, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e 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 pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se coerência entre os principais achados e o autodiagnóstico consignado no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP, índice geral de 1,7 (Limitado), que representa muitas oportunidades de melhoria.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: maior congruência entre a alta administração, Ouvidoria e unidades de atendimento; melhoria da efetividade e confiabilidade do tratamento de manifestações; maior segurança e proteção aos manifestantes; melhora na rastreabilidade de atividades no tratamento das manifestações; maior aderência dos trabalhos aos normativos vigentes; melhora nos níveis de transparência e prestação de contas; planejamento e gestão de atividades de ouvidoria mais eficientes.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação federal
Data de criação	26 de julho de 2005
E-mail	ouvidoria@ufabc.edu.br
Página na Internet	https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br/
Endereço	Sala S13, Subsolo - Torre 2, Bloco A - <i>campus</i> Santo André Avenida dos Estados, 5001 - Bairro Santa Terezinha - Santo André - CEP: 09210-580
Telefone	(11) 3356-7070 / 3356-7071
Ouvidor	Silas Araújo Leite de Oliveira servidor efetivo, cargo: Assistente em Administração Certificação em Ouvidoria nomeado no cargo em 09/06/2021, com recondução em 14/06/2024.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do ABC integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU, como salienta o art. 4º do seu regulamento interno (Portaria nº 2.357/2022 - REIT¹¹). No âmbito da Universidade, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 3º do seu regulamento:

Art. 3º A Ouvidoria é uma unidade administrativamente vinculada ao(a) Reitor(a) sendo-lhe garantida a autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições.

Art. 4º A Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao(a) Reitor(a)

De modo geral, há previsão para a Ouvidoria exercer o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos da UFABC, conforme os termos do art. 7º do seu regulamento, porém a concretização ainda é incipiente:

¹¹ Disponível em:

https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_1132.pdf#page=15. Acesso em maio de 2022.

Art. 7º A Ouvidoria deve ainda, no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre partes com a finalidade de qualificar o diálogo entre elas e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação com:

a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;

b) demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e

c) demais unidades administrativas da Universidade Federal do ABC para a adequada execução de suas competências;

III - acompanhar outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos da UFABC, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

(...)

Conforme mencionado anteriormente, foram estabelecidas no regulamento interno próprio sua natureza e objetivos do seguinte modo:

Art. 2º A Ouvidoria da UFABC é unidade de promoção de controle e participação social e da transparência, responsável pelo fomento ao direito à manifestação dos usuários e ao direito à informação, em relação às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao aprimoramento da sua gestão.

Já com relação às suas competências, assim constam no normativo citado:

Art. 6º Compete à Ouvidoria da UFABC:

I - promover a participação dos usuários na UFABC;

II - acompanhar a prestação dos serviços e a transparência, visando garantir a efetividade nos serviços e o cumprimento do direito à informação;

III - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

IV - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

V - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

VI - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

VIII - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da UFABC;

X - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com a legislação e os princípios da administração pública;

XI - assessorar o Reitor nos temas sob sua competência.

Por fim, menciona-se que a Ouvidoria da UFABC é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação (art. 6, inciso IV do RI), realizando tal tarefa por meio do e-SIC¹².

Convém salientar que a participação da Ouvidoria nas instâncias de governança de serviços estabelecidos na Instituição é pequena. Ela participa e atualmente coordena o Fórum das Instâncias de Controle e Monitoramento da UFABC, veja item 6.1.2, porém não possui assento em comissões permanentes da instituição.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da UFABC, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, na aba < <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria/legislacao-e-normativas>>.

Dentre estes normativos, destaca-se a Portaria nº 950¹³, de 2 de dezembro de 2014, que disciplina a atividade de Ouvidoria:

PORTARIA DA REITORIA Nº 950, DE 02 DE DEZEMBRO DE 2014.

Disciplina a atividade de Ouvidoria, no âmbito da UFABC.

O REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC), nomeado por Decreto da Presidência da República de 31 de janeiro de 2014, publicado no Diário Oficial da União (DOU), seção 2, página 1, de 3 de fevereiro de 2014, no uso de suas atribuições legais, e, considerando o disposto no art. 37, §3º, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção, pela administração direta e indireta, de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam estabelecidos os seguintes procedimentos a serem observados nas atividades de Ouvidoria no âmbito da Fundação Universidade Federal do ABC.

Art. 2º A Ouvidoria da UFABC responde administrativamente ao Reitor, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Parágrafo único: Cumpre à Reitoria garantir o suporte necessário para o exercício das funções da Ouvidoria, de forma que esta possa agir com imparcialidade e legitimidade, de acordo com os interesses da coletividade.

Art. 3º O Ouvidor, que exercerá as suas atividades de forma imparcial, gozando de independência funcional e visando ao interesse geral dos cidadãos, deverá pertencer ao quadro permanente de servidores da UFABC, possuir formação em nível superior, contar com ao menos 3 (três) anos de efetivo exercício e, se docente, atuar em regime de dedicação exclusiva.

Parágrafo Único: A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

¹² Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR.

¹³ Disponível em:

https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_423.pdf#page=22. Acesso em junho de 2022.

De 2019 a 2021, foi elaborado o Regimento da Ouvidoria. Junto aos regimentos das demais áreas da Universidade, o material foi submetido a um grupo de trabalho que realizará a compilação para homologação do Conselho Universitário. No Plano de Ação 2022/2023, há previsão da Ação 4 - Promover atualização dos marcos normativos da Ouvidoria (Regimento Interno e Portaria) com data de conclusão em 31 de dezembro de 2022.

Em março de 2022, foi atualizada a portaria que regulamenta as atividades da Ouvidoria da UFABC, resultando na Portaria da Reitoria nº 2357/2022¹⁴:

Nº do Protocolo: 23006.006323/2022-76

Santo André-SP, 31 de março de 2022.

Regulamenta a atividade de ouvidoria na Universidade Federal do ABC e revoga a Portaria da Reitoria nº 950, de 2 de dezembro de 2014.

O REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC (UFABC), nomeado por Decreto da Presidência da República de 25 de maio de 2018, publicado no Diário Oficial da União (DOU), Seção 2, página 1, de 28 de maio de 2018, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 6º, inciso II, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União,

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar, no âmbito da Universidade Federal do ABC (UFABC), a atividade de ouvidoria.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 2º A Ouvidoria da UFABC é unidade de promoção de controle e participação social e da transparência, responsável pelo fomento ao direito à manifestação dos usuários e ao direito à informação, em relação às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao aprimoramento da sua gestão.

Art. 3º A Ouvidoria é uma unidade administrativamente vinculada ao(à) Reitor(a) sendo-lhe garantida a autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições.

Cabe ainda observar que o normativo vigente no período de avaliação era a Portaria da Reitoria nº 950, de 2 de dezembro de 2014, que disciplinou as atividades de Ouvidoria, porém não previu prerrogativas da Ouvidoria necessárias à execução de suas atividades em conformidade com os normativos federais.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme levantamento pela equipe de avaliação, seja pelo questionário, seja por informações constantes na página eletrônica da unidade avaliada (UA), a equipe da

¹⁴ Disponível em:

https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_1132.pdf.

ouvidoria da UFABC é composta pelo Ouvidor titular e por outros três servidores, conforme apresentado também em sua página eletrônica:

Equipe

Ouvidor

- › **Silas Araújo Leite de Oliveira**
silas.leite@ufabc.edu.br
Mandato: 14 de junho de 2024 a 13 de junho de 2027
[Currículo](#)

Apoio Administrativo

- › **Mara Lucia Almeida Silva** (Ouvidora substituta) - teletrabalho parcial
maralucia.silva@ufabc.edu.br
- › **Bruno Luis Marra Silva** - teletrabalho parcial
bruno.marra@ufabc.edu.br
- › **Clarissa De Franco** - teletrabalho parcial
clarissa.franco@ufabc.edu.br

Fonte: <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria/equipe>. Página consultada em 13/03/2025.

A estrutura da Ouvidoria é definida por seu regulamento interno:

Art. 8º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações e demais projetos de sua competência, para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, que disponha de condições que permitam a discricção e a manutenção do sigilo da identidade de manifestantes e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link <https://ufabc.edu.br/ouvidoria>;

IV - números de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais será dada transparência no sítio da UFABC;

(...)

Art. 10 A Ouvidoria, sob acompanhamento da Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE), manterá plano de capacitação para seus servidores, mediante levantamento prévio de competências desejáveis e estratégias para atingi-las.

O Ouvidor, titular da unidade avaliada, possui cargo efetivo de Assistente em Administração, acumulando o desempenho do encargo de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Sabe-se que 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.

Desse modo, o titular foi nomeado em 2021, com recondução em 2024, e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da sobredita portaria, conforme analisado em Processo a parte, instaurado no âmbito da Controladoria Geral da União, que atende à legislação de regência (Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2011, Decreto Federal nº 9.492, de 5/09/2018 e Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020), concernente ao método de designação do titular do Sistema de Ouvidoria federal, que a considerou aprovada.

Relevante mencionar que o Ouvidor designado e empossado, com relação à formação acadêmica, no *curriculum* indica as seguintes titulações:

- Bacharelado em Ciências e Humanidades (2017)
- Universidade Federal do ABC São Bernardo do Campo – SP
- Bacharelado em Políticas Públicas (2018)
- Universidade Federal do ABC São Bernardo do Campo – SP

Além da formação acadêmica, o Ouvidor concluiu a Certificação em Ouvidoria, no prazo de 180 dias contados da sua nomeação, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCCO, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, constando no certificado a data de 18 de agosto de 2021.

Abaixo um quadro com a qualificação e experiência dos servidores componentes da equipe de ouvidoria da UFABC:

Cursos realizado pelo Ouvidor	Experiência em Ouvidoria
Certificação em Ouvidoria - ENAP - 160 horas LGPD para Todos - RNP - 16 horas Princípios de Direito Constitucional Administrativo e suas Aplicações Práticas - ENAP - 21 horas	Bruno Luis Marra Silva - desde janeiro/2017 Silas Araújo Leite de Oliveira - desde junho/2021

Informa a unidade avaliada que há o incentivo para que a equipe realize cursos e participe de eventos, com o compartilhamento de atividades e a liberação para participação, principalmente em atendimento à Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) (Decreto nº 9.991/2019), por iniciativa da Superintendência de Gestão de Pessoas (SUGEPE) e com a colaboração das demais unidades, a UFABC elabora anualmente o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), com o objetivo de levantar necessidades de capacitação ou realização de ações de desenvolvimento. Entretanto, não há um programa regular de identificação das competências necessárias e existentes e a exigência de que o servidor realize capacitações.

A maior parte da equipe tem certificação em Ouvidoria, não havendo, porém, metas individuais definidas para os servidores da Ouvidoria ou especialização por matéria (não há servidor exclusivo para análise de denúncia, por exemplo).

Conforme resposta do questionário de avaliação (QA), em 2021, a Ouvidoria perdeu uma vaga de servidor após uma movimentação, passando de 4 para 3 servidores no total e, atualmente, dispõe do titular e 3 técnicos administrativos atuando em

teletrabalho parcial. Considerando o incremento de tarefas atribuídas às ouvidorias nos últimos anos, consideram necessário um aumento no número de servidores.

Cabe registrar que, nos últimos anos, o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria passou a exigir uma série de novas competências, considerando, por exemplo, o incremento de responsabilidades atribuídas às ouvidorias na Portaria CGU nº 581/2021, que, portanto, não foi acompanhado pelo acréscimo de força de trabalho às unidades que compõem o Sistema.

De janeiro de 2017 a janeiro de 2022, existiu uma alta rotatividade de titulares: estiveram à frente da Ouvidoria 7 servidores. Em 2021, particularmente, houve 2 alterações no quadro da Ouvidoria, sendo uma delas do titular da unidade.

Tais mudanças impactam na dinâmica de entregas, em especial, de “projetos” (relatórios e outros tipos de produtos). Todavia, as variações na quantidade de manifestações recebidas por mês e a inserção de novos projetos no portfólio da Ouvidoria, intensificada nos últimos anos, são exemplos de variáveis que, combinadas com a rotatividade, dificultam a precisão na avaliação.

A estrutura física atual é suficiente para a realização de todas as atividades de Ouvidoria, mas comporta adequações. É pensada uma melhoria do ambiente de trabalho (dado que o escritório fica no subsolo, sem luz nem ventilação natural, e em frente ao gerador da Universidade) e na expansão do atendimento presencial (já que o escritório fica no campus de Santo André), a Ouvidoria está dialogando com a Direção e com a Prefeitura Universitária para trocar sua sede e ter um espaço no campus de São Bernardo do Campo.

Os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela UFABC são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

No Plano de Ação 2022/2023, estavam previstas: Ação 2: Pautar a compatibilidade entre o número de servidores da Ouvidoria com o conjunto de atribuições da unidade e Ação 6: Pleitear a realocação e a expansão física da Ouvidoria.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail institucional;
- iii. atendimento presencial - interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

A ouvidoria prima pela realização das manifestações de ouvidoria pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Essas informações estão disponibilizadas na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria#>, tanto que pelos outros canais de atendimento, sempre é remetido o usuário à Plataforma.

A segunda forma, o atendimento por meio de mensagem eletrônica, é realizado pelo e-mail da Ouvidoria <ouvidoria@ufabc.edu.br> ou <sic@ufabc.edu.br> (este último e-mail para questões relativas aos pedidos de acesso à informação).

Outra forma, são os atendimentos virtual (por meio de sala virtual no *Google Meet*, mediante agendamento por e-mail) ou presencial. Contudo, o atendimento presencial, que era realizado integralmente nas instalações físicas da ouvidoria, foi interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus, conforme dados apresentados na reunião de apresentação da equipe de avaliação.

Já o atendimento telefônico é realizado por meio dos números: (11) 3356-7070 / 3356-7071.

Por fim, também se realiza o atendimento por meio físico, no caso carta e outras correspondências, que seriam recebidas (enviadas pelos remetentes) para o endereço: Ouvidoria Geral da UFABC - Avenida dos Estados, 5001 - Bairro Santa Terezinha - Santo André - CEP: 09210-580 - Localização: Sala S13, Subsolo - Torre 2, Bloco A - campus Santo André.

No que respeita à forma de divulgação para o público em geral, não há distinção de público na disponibilização dos serviços prestados pela Ouvidoria, seja interno ou externo.

A divulgação virtual dos canais de atendimento é realizada na página inicial da Universidade na internet, como canal de “contato” com a Universidade (disponível tanto no “rodapé” verde da página quanto no “menu” da página, <https://www.ufabc.edu.br/contato>) e nas páginas gerenciadas pela Ouvidoria: <https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria> e <https://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>.

Fisicamente, a Ouvidoria sempre teve um cartaz em frente identificando sua localização. Em 2022, esse cartaz foi ampliado para dar mais visibilidade à Ouvidoria.

Em breve, a divulgação deve ser intensificada com a solicitação de inclusão do link da Ouvidoria nas páginas eletrônicas de todas as unidades da Instituição, além de materiais educativos enviados à comunidade acadêmica, por e-mail.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade (<https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria#>) é apresentado o canal da Plataforma Fala.BR e as tipologias das manifestações:



O que é a Ouvidoria?

A **Ouvidoria** é uma ferramenta de consolidação da República e da Democracia.

É uma instância de **controle e participação social** responsável pelo tratamento de manifestações sobre políticas e serviços públicos prestados pela UFABC, com vistas ao **aprimoramento da sua gestão**.

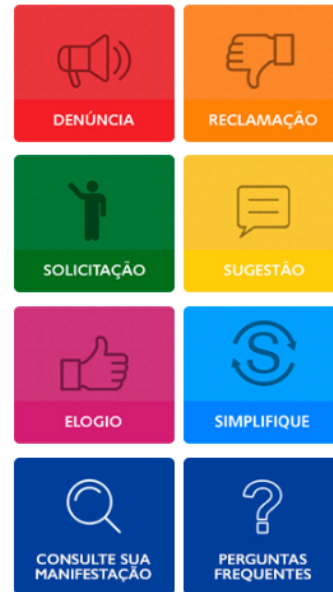
De natureza mediadora, ela recebe e trata as seguintes **manifestações**:

- › **Reclamação**: demonstração de insatisfação sobre serviço público ou conduta de membros da comunidade universitária.
- › **Denúncia**: comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito na UFABC.
- › **Elogio**: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público e conduta de agentes públicos da UFABC.
- › **Sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços da UFABC.
- › **Solicitação de providências**: requerimento de atendimento ou serviço sob responsabilidade da UFABC.
- › **Solicitação de simplificação**: requerimento de desburocratização de serviços ou procedimentos realizados pela UFABC.
- › **Pedido de acesso à informação**: solicitação de informação pública sob a guarda da UFABC.

As manifestações devem ser formalizadas através da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**

Registre sua manifestação

Para formalizar sua manifestação, utilize o **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**.



Além da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria utiliza outros sistemas informatizados ou aplicativos para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários, tais como:

- Editor de textos e planilhas eletrônicas;
- Pasta compartilhada entre os membros da Ouvidoria;
- E-mail institucional; e,
- Sistema eletrônico de Informações.

Além do Fala.BR e das informações dele extraídas, a UFABC conta com outros sistemas que podem ser acessados, por exemplo, para levantamento de elementos para adequada tratativa da manifestação, como os módulos do Sistema Integrado de Gestão (SIG). Eventualmente, caso a Ouvidoria não obtenha as informações almejadas direto pelos sistemas e por transparência ativa, solicitamos as informações por meio de correspondência eletrônica as unidades dentro da universidade que detém acesso a tal sistema ou possui a informação.

A utilização de sistemas que utilizam informações extraídas do Fala.BR foi considerada como fragilidade à segurança das informações e à consistência dos processos tramitados, conforme descrito no item 6.2.2.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFABC, somente as previsões da Portaria nº 2357/2022

- REIT (11.01)¹⁵, de 31 de março de 2022, que trata das atividades de ouvidoria, dos quais se destacam os arts 17 e 23:

Art. 17 A Ouvidoria pode, a qualquer momento, solicitar informações às unidades da UFABC responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo solicitado, prorrogável mediante justificativa expressa apresentada à Ouvidoria.

Art. 23 A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração da UFABC.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

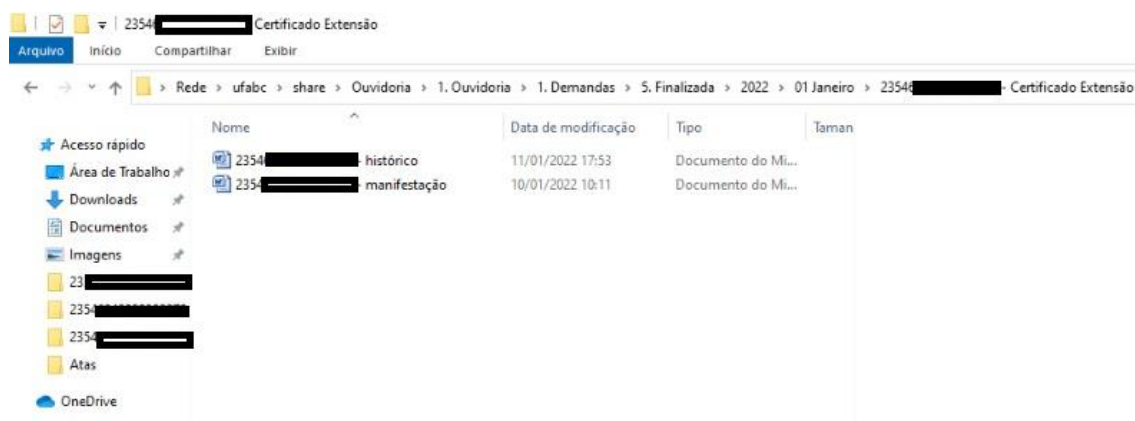
§ 2º As unidades de apuração da UFABC encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

A unidade avaliada, por meio do questionário, informa que o procedimento se estabelece da seguinte forma.

Todas as manifestações são exportadas do Fala.BR (em documentos editáveis, que dão origem aos chamados “históricos”) e armazenadas dentro da estrutura de pastas: “1. pendente”; “2. em validação”; “3. validada” e “4. finalizada”. Cada NUP também gera uma pasta, que circula, de forma manual e dependendo do status da manifestação, pela estrutura de pastas.

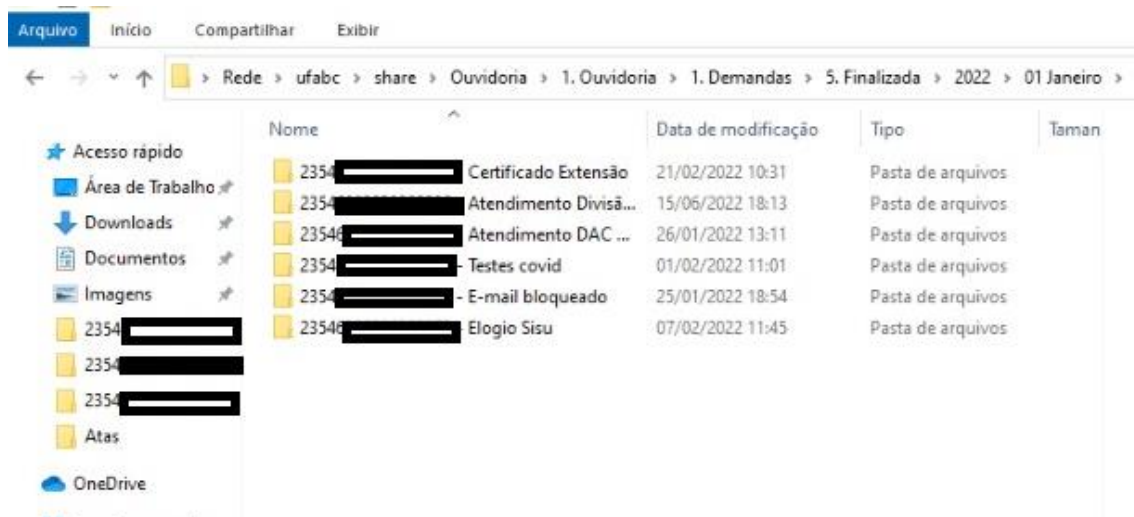
Assim, por exemplo, o NUP 23546.xxxxxx/2022-xx gerou a pasta “23546.xxxxxx/2022-xx - Atendimento Divisão Acadêmica” que contém o arquivo “23546.xxxxxx/2022-xx - histórico.docx” e, hoje, está salvo em “4. finalizada”, por estar concluída, mas anteriormente passou por “1. pendente”, “2. em validação”; “3. validada”.

Abaixo um exemplo de como são armazenadas as manifestações (telas da pasta de arquivos da Ouvidoria):



¹⁵ Disponível em:

https://www.ufabc.edu.br/images/stories/comunicare/boletimdeservico/boletim_servico_ufabc_1132.pdf#page=15.



Em continuação da explicação do fluxo, caso a manifestação precise ser encaminhada para uma outra unidade administrativa da Universidade (o que é feito por e-mail), também se cria o documento “manifestação” (“23546.xxxxxx/2022-xx - manifestação.docx”), que contém apenas as informações que a Ouvidoria considera pertinentes para tratativa da manifestação da unidade (geralmente: tipo, NUP e teor da manifestação).

Os anexos pertinentes à manifestação, independente da fonte, são salvos dentro da pasta da manifestação.

Os documentos denominados “históricos” são os principais documentos de trabalho da Ouvidoria, pois nele ficam registradas todas as análises produzidas dentro da Ouvidoria e todas as trocas realizadas com as demais unidades da Universidade ao longo do processo.

Em paralelo à criação de pastas e documentos, são registrados dados das manifestações numa planilha de controle (“2021. OUV - Planilha de Controle”, por exemplo), incluindo: número de protocolo, quantidade de unidades demandadas, situação (“com área”, “em validação”, “com técnico-administrativo”, “com demandante” e “finalizada”), prazo limite para resposta conclusiva, data de entrada no sistema, data de protocolo pela equipe, data para notificação de atraso na resposta da área - considerando que, via de regra, o prazo dado pela Ouvidoria às unidades é de 10 dias - unidades solicitadas, data de envio para unidade, prorrogação, teor da manifestação, tipo de manifestação, assunto da manifestação, respostas inseridas no Fala.BR - incluindo intermediárias e eventuais reaberturas - entre outras informações.

Todas as pastas e arquivos de texto são, geralmente, gerados pela equipe técnica que assessora o titular da Ouvidoria. Os registros de dados nas planilhas de controle são também, geralmente, realizados pela equipe técnica que assessora o titular da Ouvidoria. Exceções a essas regras se dão quando um dos técnicos da Ouvidoria está de licença. Nestes casos, além da função de titular, o Ouvidor assume a responsabilidade pela execução dessas atividades operacionais.

A Ouvidoria solicitou aos dirigentes das unidades a indicação de “interfaces”, que seriam servidores indicados pelas áreas respondentes que tem a função de receber as manifestações (exceto denúncias) por e-mail, estando sempre copiados os dirigentes de cada área.

A Ouvidoria não realiza monitoramento das denúncias encaminhadas para apuração, apenas solicita que os resultados sejam enviados à Ouvidoria para inserção na Plataforma Fala.BR. Está prevista no Plano de Ação, Ação 9, a implementação de um mecanismo de acompanhamento de conclusão de processos de apuração resultante de denúncias.

Por fim, o encaminhamento de manifestações recebidas por outras unidades da UFABC à Ouvidoria está previsto no art. 6º, §1º da Portaria nº 2357/2022-REIT. Contudo, ainda se faz necessária a adequada divulgação e alinhamento do fluxo e da normativa.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante, a UA informa que os dados dos usuários permanecem armazenados no Fala.BR, conforme padrão do sistema.

Esclarece a UA, por meio do questionário, que dados pessoais dos usuários são exportados aos “históricos”, se necessários, para a tratativa da manifestação, com exceção das denúncias, cujo acesso a esta informação se dá apenas mediante justificativa formal.

Esclarece a UA, por meio do questionário, que dados pessoais dos usuários são exportados aos “históricos”, se necessários, para a tratativa da manifestação. Ocorre o acesso aos dados pessoais pela unidade respondente mediante justificativa formal. No caso de denúncias, os dados não são remetidos às unidades respondentes por questão de restrição de acesso, segundo a legislação vigente.

No teor das manifestações em que o conhecimento da identidade do demandante é dispensável e nas denúncias, a equipe da Ouvidoria realiza pseudonimização, ocultando quaisquer elementos que permitam a identificação do denunciante antes de encaminhá-la. Já nos demais tipos de manifestações, a Ouvidoria encaminha dados do usuário às unidades responsáveis pelo serviço somente se o conhecimento sobre o manifestante for necessário para a resolução da demanda, efetuando pseudonimização e edições no texto sempre que for constatado potencial de escalada de conflito (pela presença de termos e métodos indelicados) ou mesmo quando houver possibilidade de retaliações.

A.9 Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

- a) Educação Superior (18);
- b) Certificado e Diploma (12);
- c) Universidades e institutos (10);
- d) Assédio Moral (9); e,
- e) Denúncia de Irregularidade de servidores (9).

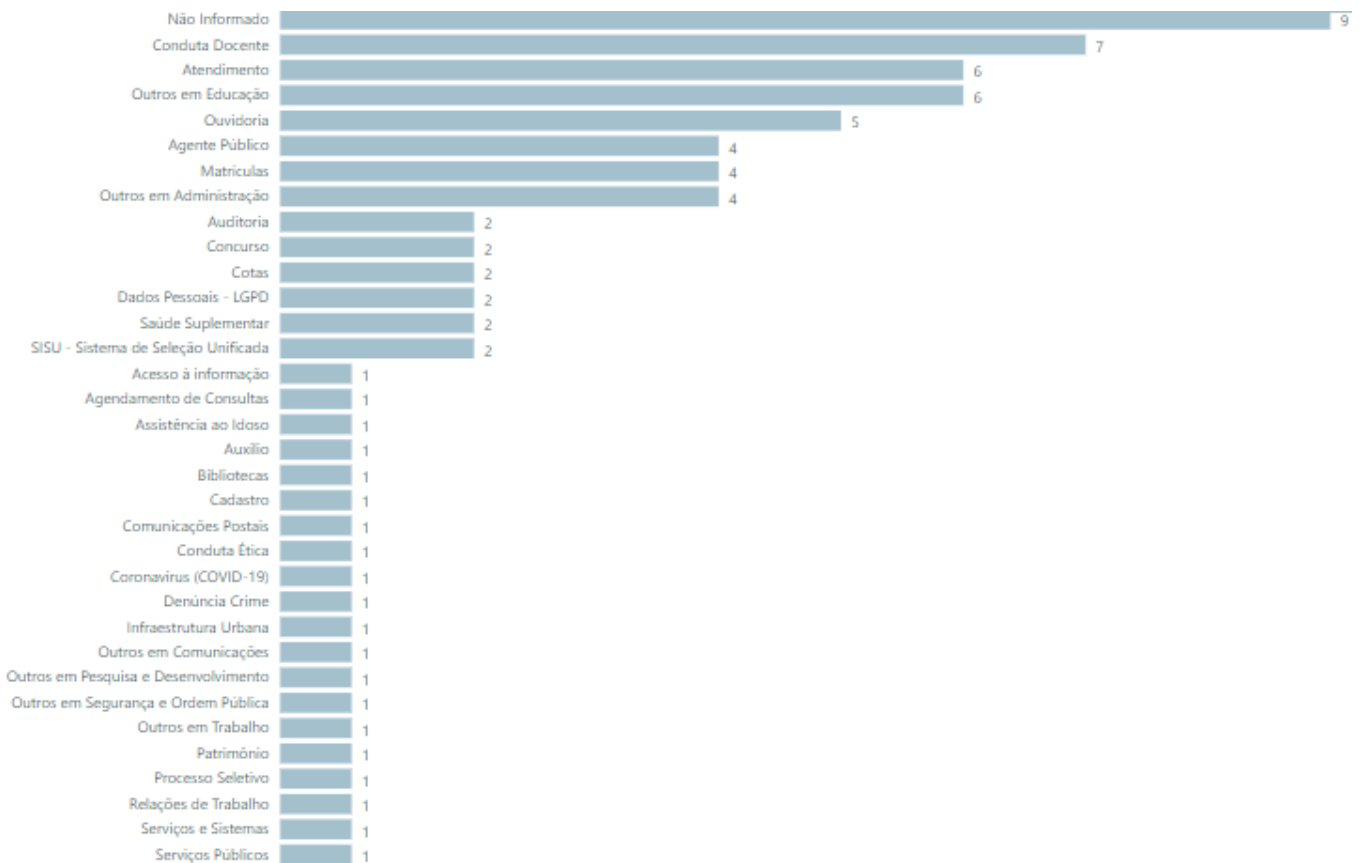
Conforme Painel Resolveu, de janeiro/21 a dezembro/21, esses assuntos representaram um total de 58 das 143 respondidas no período.

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Os cinco primeiros assuntos representam 40,55% de todas as manifestações respondidas do período.

Segue um gráfico que demonstra a quantidade das demais manifestações por assunto dentro do período acima citado:



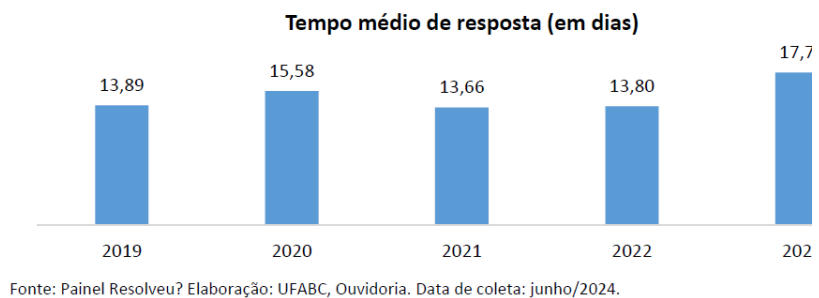
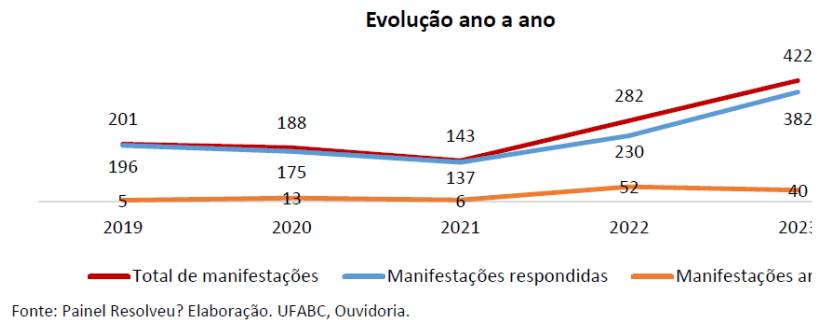
Informa a UA, por meio do questionário, que historicamente a Ouvidoria da UFABC não possui uma lista de subassuntos mapeada, entretanto, para a produção do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021, foram criados subassuntos a partir da análise das manifestações no âmbito da Planilha de Controle.

Os assuntos da Plataforma Fala.BR, segundo a UA, não foram considerados para produção do relatório por serem muito amplos e genéricos. Existe dentro da Ouvidoria uma discussão sobre a utilização dos assuntos criados no âmbito do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 para criação de subassuntos e tags dentro da plataforma.

A.10 Relatório de Gestão

Conforme registrado, a Ouvidoria não cumpriu integralmente a previsão de elaboração anual do relatório de gestão, art. 14 II da Lei nº 13.460/2017, e do conteúdo mínimo previsto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Na página <<https://www.ufabc.edu.br/ouvidoria/relatorios>>, estão publicados os relatórios de 2015 a 2017 e os relatórios de 2021 a 2023.



A.11 Carta de Serviços

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

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico da Universidade, a Carta de Serviços contém a descrição dos serviços públicos disponíveis por cada órgão universitário aos usuários. Estando tal carta no seguinte endereço eletrônico: <https://www.ufabc.edu.br/servicos>, conforme print abaixo:



Universidade Federal do ABC
Instituição Federal de Ensino Superior pública e gratuita

ALTO CONTRASTE ACESSIBILIDADE MAPA DO SITE

Buscar no portal

f i n t w p y

MENU PERGUNTAS FREQUENTES CURSOS EVENTOS CONCURSOS BIBLIOTECAS CONSELHOS REITORIA DADOS PDI IMPRENSA CONT

PÁGINA INICIAL > SERVIÇOS

Carta de Serviços

Explore as seções abaixo para conhecer mais sobre os diversos serviços ofertados pela UFABC: canais de acesso, horários e compromissos de atendimento, e como eles podem contribuir para a sua experiência na Universidade.

Para conhecer os serviços da UFABC para o público externo, acesse o [Portal Gov.BR](#).

📌 Saiba mais sobre a Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, previsto pela Lei nº 13.460/2017, que visa estabelecer padrões de qualidade no atendimento prestado aos cidadãos, de forma direta ou indireta, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

✉ ouvidoria@ufabc.edu.br
☎ (11) 3356-7070 / 2320-6085

Por Categoria

- Aquisições
- Biblioteca
- Comunicação institucional
- Desenvolvimento institucional
- Ensino
- Gestão de pessoas

Que serviço você procura?

[Afastamento e Prestação de Contas - CECS \[EM CRIAÇÃO\]](#)

[Agendamento de uso de Laboratório Acadêmico e Equipamento\(s\)](#)

E, para o Público externo:



[Órgãos do Governo](#)

[Acesso à Informação](#)

[Legislação](#)

[Acessibilidade](#)

PT



Serviços e Informações do Brasil

O que você p...

[Home](#) > [Órgãos](#) > [Fundação Universidade Federal do ABC](#)

Fundação Universidade Federal do ABC (UFABC)

Atualizado em 12/07/2021 11h28

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).

[Matricular-se em ações de extensão e cultura - UFABC](#)

Para todos

A carta está no formato eletrônico sendo dividida por tema afeta a cada parte da comunidade acadêmica e por unidade organizacional.

A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da UFABC é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Ademais, na página <<https://www.ufabc.edu.br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>> é informada a sistemática de como proceder ao pedido de acesso à informação perante a UFABC.

Importante destacar que o atual ouvidor é também a autoridade de monitoramento, nos termos do art. 40 da LAI.

A.13 Dificuldades, Oportunidades de Melhorias e Sugestões de Aprimoramento para o Fala.BR

Com relação às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, o titular da unidade diz que são:

- a) quantidade limitada de servidores frente a frequências variáveis de entrada de manifestações;
- b) atribuição de cada vez mais projetos vinculados à Ouvidoria, a partir das normativas provenientes da CGU, sem contrapartida ou valorização correspondente;
- c) acúmulo de questões não tratadas anteriormente, em virtude de razões diversas, dentre elas, a rotatividade na equipe.

As oportunidades de melhorias estavam contidas no Plano de Ação 2022/2023:

- 1) Pautar a valorização do titular da Ouvidoria, compatibilizando com o conjunto de suas responsabilidades;
- 2) Pautar a compatibilidade entre o número de servidores da Ouvidoria com o conjunto de atribuições da unidade;
- 3) Articular a desvinculação da função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) da função de Ouvidor / Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- 4) Promover atualização dos marcos normativos da Ouvidoria na UFABC (Regimento Interno e Portaria);
- 5) Articular encontros periódicos com a Reitoria para tratar de questões relacionadas à Ouvidoria e à gestão da Universidade;
- 6) Pleitear a realocação e a expansão física da Ouvidoria;
- 7) Implementar a Carta de Serviços ao Usuário, com definição de papéis em uma estrutura de governança de serviços;
- 8) Mapear processos da Ouvidoria;
- 9) Implementar mecanismo de acompanhamento de conclusão de processos de apuração resultante de denúncias;

- 10) Implementar mecanismo de acompanhamento de cumprimento de compromissos firmados em manifestações;
- 11) Implementar modelo de gestão por competências na Ouvidoria;
- 12) Promover a capacitação do titular da Ouvidoria;
- 13) Implementar roteiros e orientações para a condução dos atendimentos;
- 14) Implementar processo de elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria;
- 15) Implementar processo de análise das avaliações de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria;
- 16) Implementar processo de produção do Relatório de Ouvidoria;
- 17) Mapear evolução do volume de demandas e suas causas;
- 18) Analisar perfil do usuário coletado pelo Fala.BR;
- 19) Implementar o padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG nas páginas online da Ouvidoria;
- 20) Realizar pesquisas acerca dos serviços prestados pela UFABC junto aos usuários; e
- 21) Realizar consultas aos conselheiros dos serviços prestados pela UFABC

Sugestões de aprimoramento para o Fala.BR:

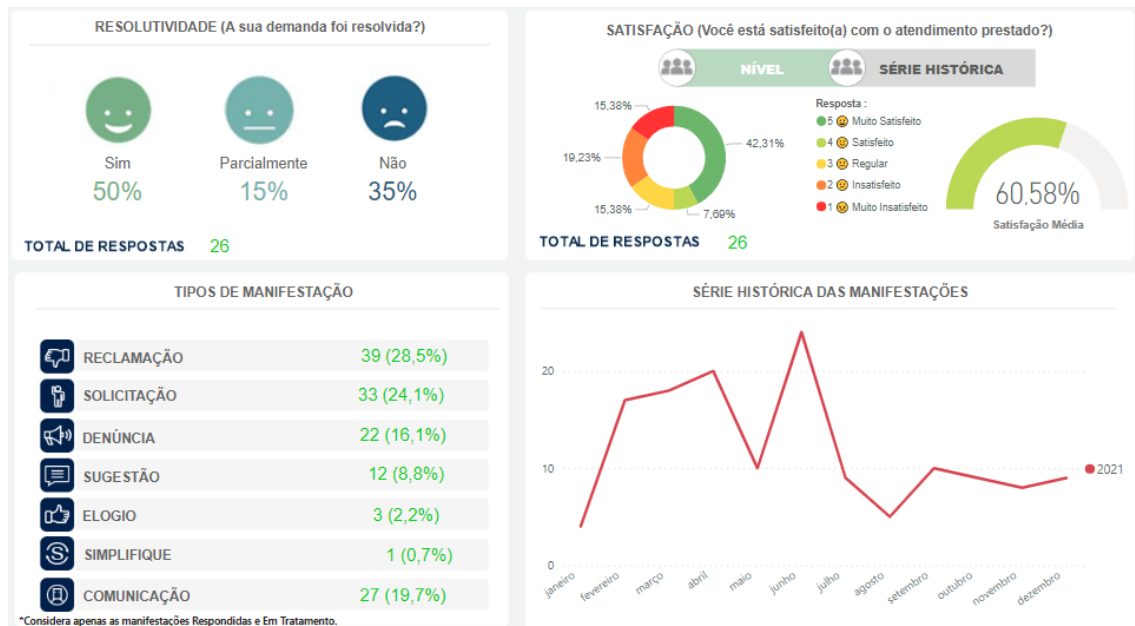
- a) As análises realizadas pela Ouvidoria são registradas em editor de texto, permitindo o uso de recursos para melhor formatação e um trabalho mais fluido. Além disso, para tramitação das demais unidades da Universidade, por meio do editor, é possível ocultar das manifestações conteúdos que não sejam convenientes, o que, no Fala.BR, é possível manejar apenas em relação às denúncias;
- b) Seria interessante que o Fala.BR permitisse a personalização de notificações de prazo, considerando que, internamente, o tratamento às unidades costuma ocorrer em prazo inferior ao estipulado em Lei, principalmente nos casos de menor complexidade;
- c) Desejável a extração de dados consolidados, como os apresentados nos Painéis, em formato manipulável; e
- d) Vinculação de manifestações a serviços prestados pelos órgãos.

Obs.: Cabe ressaltar que o procedimento citado no item a), foi considerado como fragilidade conforme item 6.2.2.

A.14 Dados do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como UFABC e o período de 01/01/2021 a 31/12/2021:



Em relação as demandas registradas especificamente no Fala.BR, verifica-se, por meio de consulta ao “Painel *Resolveu?*”, que no período de 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021 foram cadastradas e respondidas de modo conclusivo um total de 137 manifestações, de um total de 143 manifestações, com 6 arquivamentos.

Quanto à satisfação do serviço público prestado, das 26 repostas enviadas pelos cidadãos, o resultado foi o seguinte: 1) “Muito Insatisfeito”, 15,38%; 2) “Insatisfeito”, 19,23%; 3) “Regular”, 15,38%; 4) “Satisfeito”, 7,69%; e 5) “Muito Satisfeito”, 42,31%.

O tempo médio de resposta foi de 13,66 dias e 100% das manifestações foram concluídas dentro do prazo

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/01/2021 a 31/12/2021, era composta de 137 manifestações respondidas, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	27
Denúncia	22
Elogio	3
Reclamação	39
Simplifique	1
Solicitação	33
Sugestão	12
Total	137

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018 ou art. 12 Portaria CGU nº 581/2021 art. 22 Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento

facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º, inciso IV, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 7º, inciso V.

- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, além da Portaria CGU nº 581/2021, art. 18, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 18, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na análise da amostra foi levado em conta a aplicação de normativos em continuidade, que são a IN CGU nº 05, de 2018, a Portaria CGU nº 581, de 2021, e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Para efeitos da amostra a IN nº 05 se aplica de 01.01.21 a 10.03.2021, data em que se inicia a aplicação da Portaria nº 581/2021, com sua publicação no Diário Oficial da União, para até a data limite da amostra que é 31.12.21. Itens desses normativos que não foram mantidos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, foram desconsiderados.

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

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*

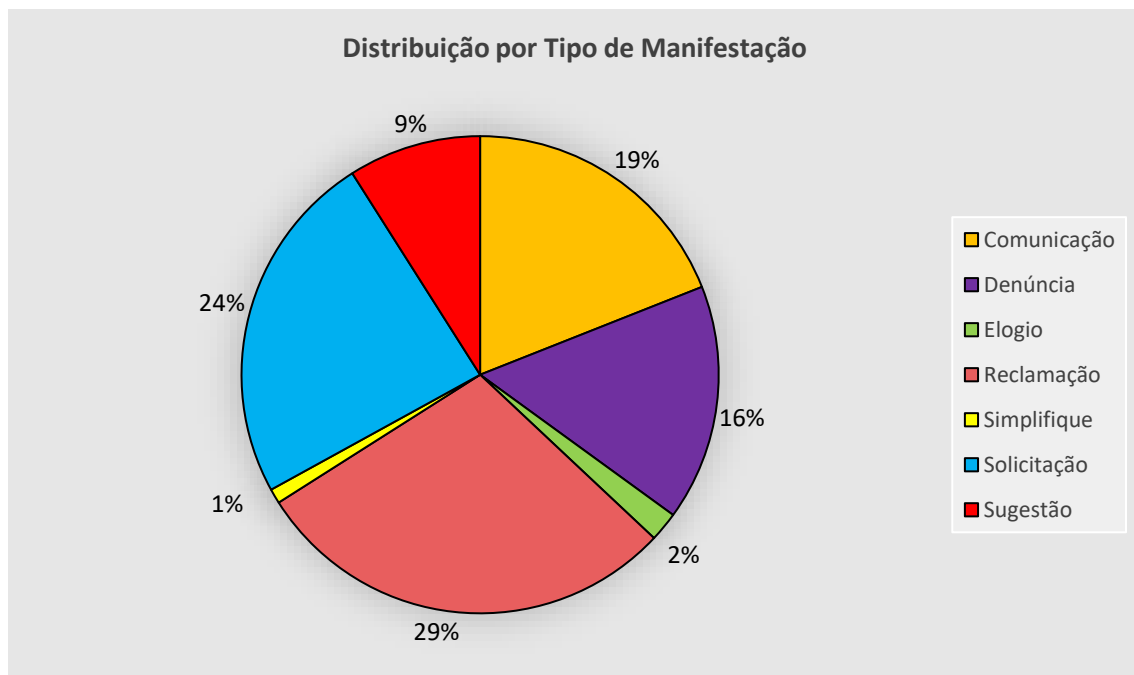
8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Obs.: A tipologia Simplifique estava disponível no Fala.BR na época do registro das manifestações, porém não está mais contemplada na plataforma.

B.2 Apresentação dos Resultados

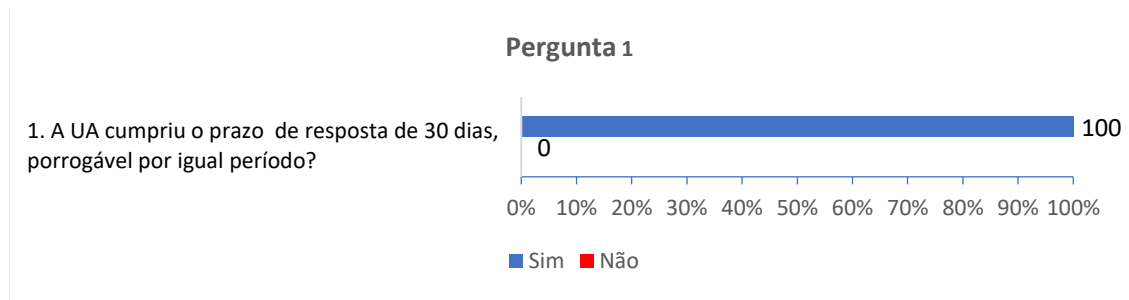
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal processo resultou em um total de 137 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UFABC no período de 01/2021 a 12/2021 foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

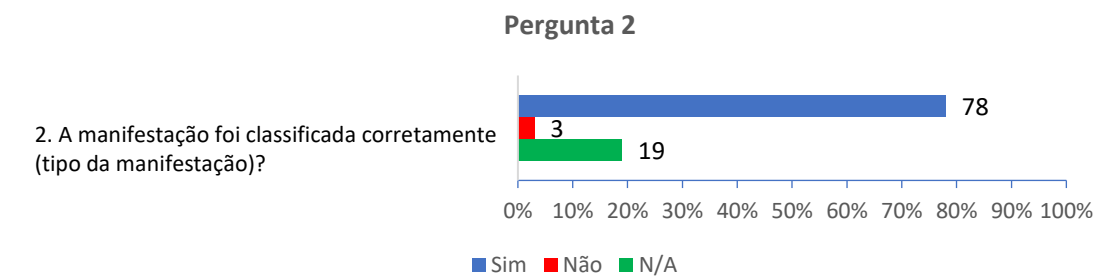


Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹⁶:

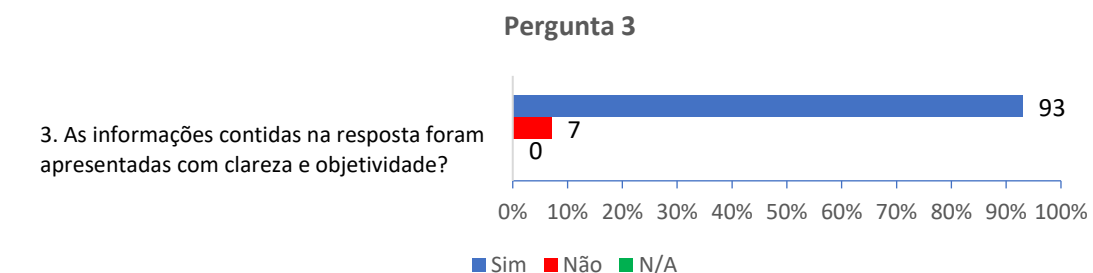
¹⁶ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.



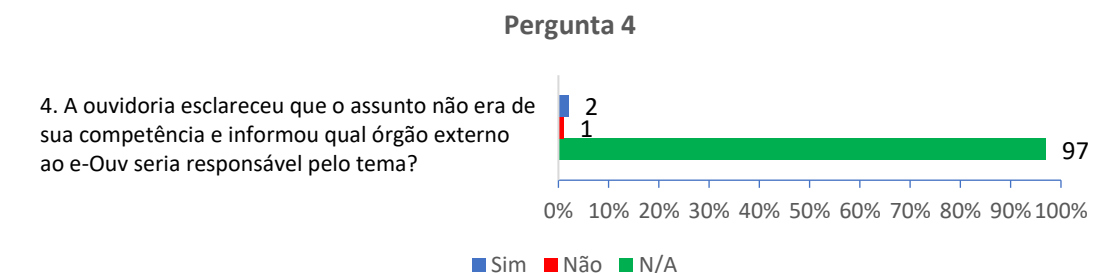
O gráfico da Pergunta 1 indica que a unidade respondeu 100% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



As 3 manifestações consideradas classificadas incorretamente eram denúncia com teor de reclamação, reclamação com teor de denúncia e solicitação com teor de sugestão. A reclamação com teor de denúncia foi registrada inicialmente como denúncia e reclassificada para reclamação pela Ouvidoria.



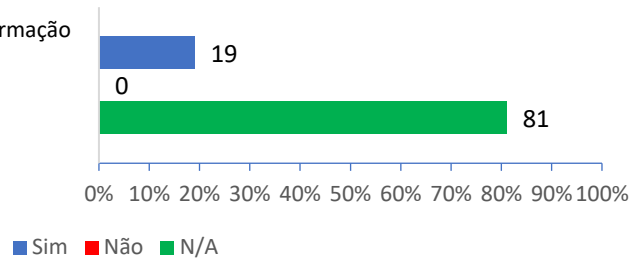
O Gráfico 3 refere-se à clareza e objetividade das respostas. No caso de comunicações, as respostas não ficam visíveis aos manifestantes, porém são acessíveis aos servidores da Ouvidoria e servem como registro de execução dos procedimentos. As 7 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade são reclamações.



O Gráfico 4 indica que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Em 2 casos, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, em outro caso, o esclarecimento não foi feito.

Pergunta 5

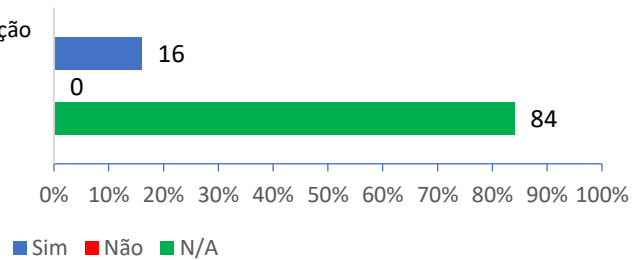
5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O Gráfico 5 informa que a Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações e encaminhou os processos para às unidades apuradoras/reclamadas ou registrou justificativa para arquivamento. Das comunicações, 18 manifestações tiveram tratamento considerado adequado e 1 manifestação teve tratamento considerado inadequado.

Pergunta 6

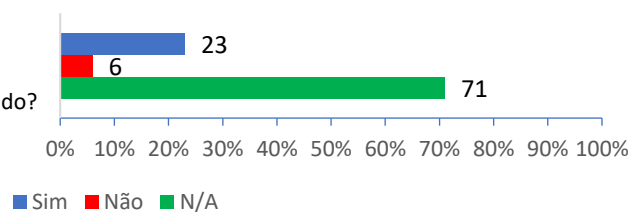
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Das denúncias, 1 manifestação foi interpretada como reclamação, 13 manifestações tiveram tratamento considerado adequado, 1 parcialmente adequado e 2 inadequado.

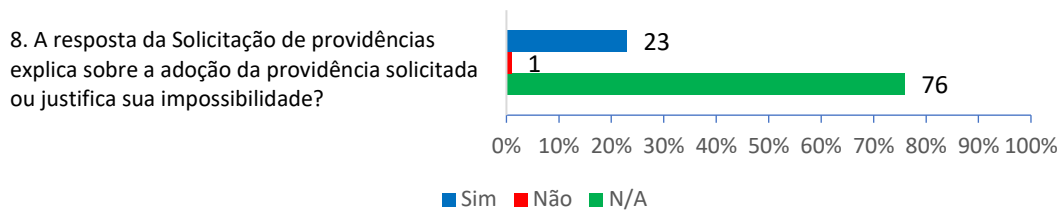
Pergunta 7

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



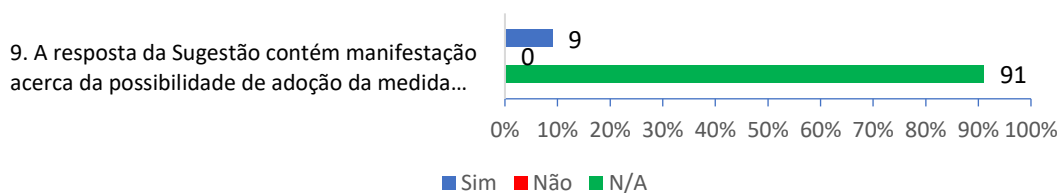
No Gráfico 7, de 29 manifestações, 6 não tiveram esclarecimentos a respeito do fato reclamado. Das 29 reclamações, 1 das manifestações tem características de denúncia, 7 respostas foram consideradas sem clareza ou objetividade. Com referência ao tratamento, 19 foram considerados adequados, 6 parcialmente adequados e 4 inadequados.

Pergunta 8



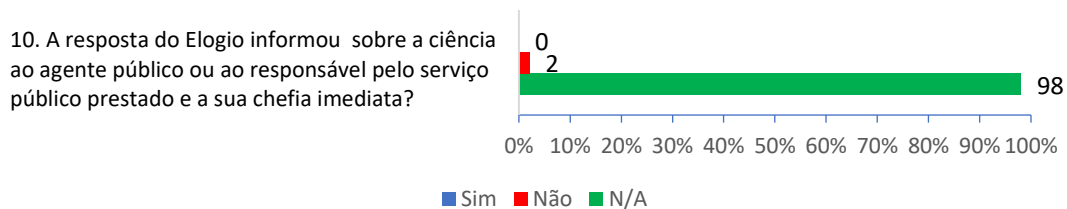
O Gráfico 8 indica que 23 respostas de solicitações explicaram sobre as providências adotadas ou justificaram a impossibilidade de atendimento. Das 24 solicitações, 1 tinha teor de sugestão, 1 manifestação refere-se a outro órgão, 1 foi considerada com tratamento inadequado, 1 parcialmente adequado e 22 adequado.

Pergunta 9



O Gráfico 9 indica que foram 9 manifestações classificadas como sugestão. O tratamento de todas as manifestações foi considerado adequado.

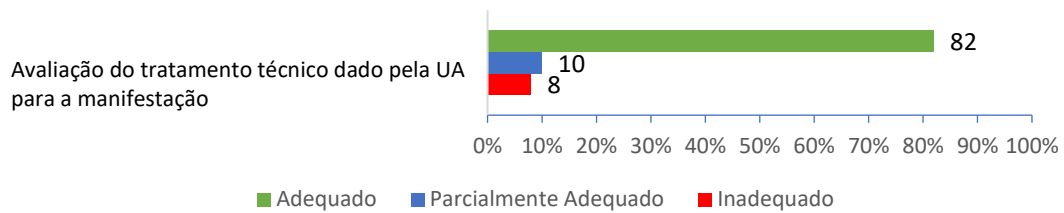
Pergunta 10



As duas manifestações caracterizadas como elogio receberam tratamento considerado parcialmente adequado, por deficiência na comprovação da certificação ao agente público.

Com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho bom – de 82% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Foram consideradas parcialmente adequadas: 1 denúncia, 2 elogios, 6 reclamações e 1 solicitação. Foram consideradas inadequadas: 1 comunicação, 2 denúncias, 4 reclamações e 1 solicitação.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C

Resposta da Ouvidoria

C.1 Resposta da Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 4422/2025/GAB-SP/CGU, encaminhamento do relatório preliminar, o Reitor da Universidade Federal do ABC – UFABC, por meio do Ofício nº 728/2025 – REIT (11.01), de 14/04/2025, apresentou manifestação em relação ao Relatório Preliminar:

A UFABC acolhe os apontamentos realizados pela CGU, entendendo que refletem os avanços e as fragilidades da atuação da Ouvidoria no período avaliado. A reunião com a equipe desta Controladoria permitiu o alinhamento de entendimentos e apontou caminhos para o planejamento de ações corretivas.

Os achados serão analisados com maior profundidade, com vistas à elaboração de Plano de Ação que contemple as recomendações apresentadas.

Desta forma, ficam mantidos os registros apresentados na versão preliminar deste Relatório de Avaliação da Ouvidoria.



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.