

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal de Catalão - UFCAT

Goânia/GO, 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**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

SUZANA KROEHLING RODRIGUES FERREIRA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Goiás**

## **SUPERVISÃO**

Luana Marcelino (OGU)

## **COORDENAÇÃO**

Aderson Mendes de Matos (NAOP/GO)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Dalton Rocha Pinheiro (NAOP/GO)  
Adriano Marques Peixoto (NAOP/GO)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal de Catalão – UFCAT.

**Município:** Catalão – GO.

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

**Período avaliado:** 01 de novembro de 2020 a 31 de outubro de 2021.

**Data de execução:** janeiro a junho de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 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 Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, transparência ativa, além de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público e desenho pragmático de novos serviços. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa;
- b) necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento; e
- c) readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.

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

- I) avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma “Fala.BR” para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFCAT, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;
- II) formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;
- III) Definir as ações da Ouvidoria em Plano de Trabalho anual.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>UFCAT</b>	Universidade Federal de Catalão
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>DIFIS</b>	Diretoria de Fiscalização
<b>“Fala.BR”</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIF</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>9</b>
1. Práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Catalão .....	10
1.1. Transparência ativa.....	10
2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa .....	10
3. Necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento.....	12
4. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas com vistas a garantir a proteção às informações pessoais dos denunciantes. ....	13
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>15</b>
Apêndice A .....	16
Apêndice B.....	30

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por competência a supervisão técnica e o monitoramento da atuação no tratamento das manifestações recebidas, no âmbito das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

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

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

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

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma “Fala.BR” (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel “Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01 de novembro de 2020 a 31 de outubro de 2021, constantes do Plataforma “Fala.BR”. Foram selecionadas somente manifestações com resposta

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2020 a 31/10/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 70 manifestações para análise pela OGU.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a **Ouvidoria da Universidade Federal de Catalão/GO**, órgão vinculado ao gabinete da UFCAT. A Ouvidoria da UFCAT é exercida por uma servidora efetiva da instituição, em regime de dedicação exclusiva ou integral de quarenta (40) horas semanais. A indicação do Ouvidor cabe ao Reitor da UFCAT, cuja nomeação se dá por meio de portaria, para mandato de dois (2) anos, sendo permitida a recondução.

A Ouvidoria da UFCAT não conta com estrutura administrativa compatível com suas atribuições, não possuindo espaço adequado no canal de comunicação e divulgação institucional da Universidade.

As previsões de funcionamento da Ouvidoria da UFCAT estão contidas na Resolução CONSUNI nº 27/2018, nos arts. 13 e 14, que estabelece orientações para atuação da Ouvidoria na instituição, pois a Reitora da UFCAT, por meio de portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFCAT, o que posteriormente foi prorrogado.

A Ouvidoria da UFCAT não é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e pela Carta de Serviços ao Usuário: o primeiro está sob a responsabilidade do Gabinete da Reitoria e o segundo do Setor de Planejamento.

As informações da UA mostradas a seguir foram coletadas do “Fala.BR”, Painel “Resolveu?”, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFCAT estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

## 1. Práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Catalão

Algumas práticas adotadas pela UA auxiliaram o cumprimento de suas obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

### 1.1. Transparência ativa

Transparência Ativa é a disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), além de outras leis, como é o caso da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a ouvidoria deve divulgar em seu sítio na Internet, independentemente de requerimento.

Ao se analisar o sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <<https://catalao.ufg.br/>>, verificou-se apenas a existência de dois links para a ouvidoria - na parte final do sítio eletrônico da UFCAT, conforme recorte a seguir, os quais apenas direcionam o usuário para a página do “Fala.BR”. Não existe, portanto, uma página específica da Ouvidoria da UFCAT, tampouco informações de contatos por meio de telefone ou e-mails. Dessa forma, restou evidenciado que, até o presente momento, não há uma efetiva disponibilização dos canais de atendimento da Unidade Avaliada.

Não houve proatividade eminente em publicar, no sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <<https://catalao.ufg.br/>>, informações sobre as atividades de ouvidoria. Exemplo disso são:

- a) **Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias:** A ouvidoria da UFCAT ainda não elaborou relatórios;
- b) **Legislação da Ouvidoria:** está prevista na Resolução CONSUNI nº 27/2018, nos arts. 13 e 14, que estabelece orientações para atuação da Ouvidoria na instituição. Verificou-se que a Reitora da UFCAT não incrementa esforços na divulgação e transparência dessa legislação, não permitindo ao cidadão conhecer mais sobre a ouvidoria e suas áreas de atuação.
- c) **Carta de serviços do cidadão:** ainda não foi elaborada pela UFCAT.

## 2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa

Não foi localizada documentação que trate do fluxo de trabalho para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Ainda, verificou-se o seguinte:

- a) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não acompanha os dados do Painel “Resolveu?” e não possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do “Fala.BR”;
- b) que os gargalos que comprometem o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento, é a demora no retorno da análise das manifestações por parte de outras áreas da Universidade;

- c) que ainda não existe um mapeamento na Ouvidoria da UFCAT para verificar quais assuntos são mais demandados;
- d) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade;
- e) que a Ouvidoria da UFCAT não realiza tal supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, visto que não há outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas à UFCAT;
- f) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
- g) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores dessa universidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, pois não há quantidade suficiente de servidores na unidade para desempenhar todas as atividades necessárias;
- h) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não realiza análise 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 UFCAT, justamente pela falta de servidores, como já informado anteriormente, o que prejudica as atividades não só na Ouvidoria, mas em toda a Universidade;
- i) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não elaborou o Relatório Anual de Gestão, o qual está em elaboração e oferecerá um panorama geral sobre as áreas, órgãos e unidades mais demandados na Universidade no ano de 2021, bem como indicará os assuntos mais recorrentes e a incidência de manifestações por público, entre outras questões relevantes. Este relatório será submetido à Reitoria da UFCAT antes de ser publicado/disponibilizado na internet. Para haver uma maior interação entre a Ouvidoria e a Reitoria da UFCAT, também serão realizadas reuniões periódicas;
- j) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não possui um planejamento específico que atenda ao item VI do Capítulo 4 - Manual de Avaliação de Ouvidorias do PEF (páginas 27/28 do Referido Manual).

Sobre o controle das manifestações e tempestividade das respostas, não foi possível obter informação de como a unidade controla os prazos internos estabelecidos, pela legislação, para atendimento das demandas de Ouvidoria.

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

### 3. Necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento

Ao se analisar o sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <<https://catalao.ufg.br/>>, verificou-se apenas a existência de dois links para a ouvidoria - na parte final da página da UFCAT, conforme recorte a seguir, os quais apenas direcionam o usuário para a página do “Fala.BR”. Não existe, portanto, uma página específica da Ouvidoria da UFCAT, tampouco informações de contatos por meio de telefone ou e-mails. Dessa forma, restou evidenciado que, até o presente momento, não há uma efetiva disponibilização dos canais de atendimento da Unidade Avaliada.

A Plataforma “Fala.BR” constitui o único canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis dos canais de atendimento e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet, e, ainda, de forma a atender o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

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

#### 4. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas com vistas a garantir a proteção às informações pessoais dos denunciantes

Por se tratar de uma universidade, a maioria das manifestações se originam de discentes, docentes ou professores. Adicionalmente, quanto ao tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza de colaboradores, nas diversas unidades da universidade, para responderem às manifestações. Não há uma centralização na formulação das respostas.

A UA, embora faça a pseudonimização do denunciante no sistema “Fala.BR”, encaminha as denúncias para seus colaboradores via e-mail de terceiros (provedores gratuitos) ao invés de tramitá-las pelo próprio sistema ou por outro canal mais seguro, como o SEI.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma “Fala.BR”. Contudo, recentemente, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

## 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 UFCAT, em ordem de prioridade:

- I. avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma “Fala.BR”, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da UFCAT, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II. formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;
- III. definir as ações da Ouvidoria em Plano de Trabalho anual.

- IV. a fim de conferir maior transparência normativa, adotar as seguintes medidas:
  - a) concluir a elaboração do Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias – e publicá-lo no sítio eletrônico da UFCAT;
  - b) publicar a Legislação da Ouvidoria no sítio eletrônico da UFCAT;
  - c) elaborar a Carta de serviços do cidadão e publicá-la no sítio eletrônico da UFCAT;
- V. atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência;

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFCAT, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade 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 que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações referentes à Ouvidoria da UFCAT:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Indireta
Data de criação	18/05/2020
E-mail	ouvidoria@ufcat.edu.br
Página na Internet	Não possui
Canal de atendimento	Plataforma "Fala.Br"
Endereço	Av. Dr. Lamartine Pinto de Avelar, 1120 – Setor Universitário – Catalão (GO)
Telefone	(64) 3441-5300
Ouvidora	Paula de Campos Morais (Coordenadora Pro Tempore da Ouvidoria)

#### A.2 Competências

De acordo com as informações apresentadas pela coordenadora da Ouvidoria, ficou evidenciado que a UFCAT ainda adota a RESOLUÇÃO - CONSUNI Nº 27/2018 da UFG, pois a Reitora da UFCAT, por meio de portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFCAT, o que posteriormente foi prorrogado.

Conforme a [Resolução Consuni nº 27/2018](#), que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal de Catalão – UFCAT, verificou-se que nos art. 13 e 14, transcritos a seguir, estão definidas a atuação e atribuições da ouvidoria da universidade.

#### CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES

##### Art. 13. A Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I- agir com presteza, imparcialidade e transparência;
- II- zelar pela autonomia da ouvidoria;
- III- promover a participação social como método de gestão pública; e
- IV- contribuir para a efetividade e aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela UFG.

##### Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:

- I- receber, dar tratamento e responder, com exclusividade, em linguagem cidadã as seguintes manifestações: elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, de

origem anônima, acolhidas por qualquer canal de comunicação, órgão ou unidade da UFG;

II- receber, dar tratamento e responder às solicitações encaminhadas, por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU n.º 1, de 12 de janeiro de 2018;

III- sugerir, se for o caso, a adoção de mediação e conciliação, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação no ambiente universitário, a serem realizadas por órgão competente;

IV- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VI- processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII- promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;

VIII- garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações inseridas na Carta de Serviços da UFG, a que se refere o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017; e

IX- informar ao órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e projetos de atividades da Ouvidoria.

### A.3 Normativos Internos

De acordo com as informações apresentadas pela coordenadora da Ouvidoria, ficou evidenciado que a UFCAT ainda adota a RESOLUÇÃO - CONSUNI Nº 27/2018 da UFG, pois a Reitora da UFCAT, por meio de portaria, resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a aprovação do Estatuto da UFCAT, o que posteriormente foi prorrogado.

A referida norma, em seu art. 19, estabelece que os prazos de resposta às manifestações de ouvidoria é de até 30 dias, prorrogável por igual período, conforme a seguir.

“Art. 19. A Ouvidoria da UFG deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta (30) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.”

Pelo exposto, verifica-se que tais prazos estão em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018.

Conforme o art. 14, inc. IV, da [Resolução Consuni nº 27/2018](#), verifica-se que a Ouvidoria da UFCAT tem a competência para instituir os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos para a sua operacionalização;

“Art. 14. Compete à Ouvidoria da UFG, entre outras atribuições:

(...)

IV- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;”

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

Em relação à força de trabalho foi evidenciado que a equipe atual da Ouvidoria é formada por apenas uma servidora de cargo efetivo, com perfil generalista. Segundo as informações apresentadas pela coordenadora da ouvidoria, tem-se a seguinte situação:

- i) A composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria da UFCAT e já existem tratativas com a Reitoria, junto ao Ministério da Educação e Ministério da Economia, para a liberação das vagas dos cargos de Técnicos-Administrativos em Educação (TAEs) previstas na Lei nº 13.634, de 20 de março de 2018, que criou a UFCAT, por desmembramento da Universidade Federal de Goiás (UFG). As referidas vagas de TAEs atenderão futuramente, após aprovação das vagas e concurso público, as demandas administrativas da instituição como um todo, inclusive a Ouvidoria.
- ii) Não há rotatividade de componentes da equipe, haja vista que a equipe é composta apenas pela Coordenadora da Ouvidoria.
- iii) Não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria, haja vista que a equipe da Ouvidoria da UFCAT é composta apenas por uma servidora.
- iv) Não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia. A Ouvidoria da UFCAT é composta apenas por uma servidora que acessa e realiza o tratamento desta e das outras tipologias de manifestação.
- v) A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações, mas como a equipe é composta apenas por uma servidora, a prioridade é o atendimento das demandas recebidas.
- vi) Não há uma avaliação periódica da equipe da Ouvidoria, pois a unidade conta apenas com uma única servidora, sendo que sua avaliação de desempenho é feita anualmente pela Avaliação de Desempenho Institucional, em que todos os servidores da UFCAT são submetidos.
- vii) O tratamento das manifestações é feito pela Coordenadora.
- viii) A Coordenadora da Ouvidoria, nos últimos dois anos, participou dos seguintes cursos de capacitação:
  - Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.

- Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.

Em relação à estrutura física, por meio das informações apresentadas pela coordenadora, verificou-se a seguinte situação:

- i) A estrutura física disponibilizada pela UFCAT à Ouvidoria não é suficiente para a realização de todas as atividades, considerando que é a mesma estrutura física disponibilizada à Secretaria de Gabinete da Reitoria. As tratativas com a Reitoria acerca da adequação da estrutura física ainda não foram iniciadas, tendo em vista que a única servidora da equipe da Ouvidoria se enquadra em situação de afastamento das atividades presenciais (trabalho remoto) em razão de possuir fator, condição ou situação de risco para agravamento de Covid-19, nos termos do inciso I do art. 4º da Instrução Normativa nº 90, de 28 de setembro de 2021.
- ii) Os equipamentos disponibilizados pela UFCAT são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria. Já os sistemas informatizados ainda precisam ser adequados. Existem tratativas junto ao setor competente, todavia, devido à recente criação da UFCAT por desmembramento da UFG, à migração dos sistemas e informações para a nova IFES, bem como ao déficit de servidores, essa adequação demandará tempo.

#### A.5 Canais de Atendimento

Na análise dos canais de atendimento verificou-se que a Plataforma “Fala.BR” constitui o único canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Segundo as informações apresentadas pela coordenadora da ouvidoria, tem-se a seguinte situação:

- i) que o canal de atendimento disponibilizado pela Ouvidoria, tanto à sociedade quanto ao público interno, está divulgado no site da UFCAT <[www.catalao.ufg.br](http://www.catalao.ufg.br)>;
- ii) que o canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações é a Plataforma “Fala.BR”. No entanto, a Ouvidoria da UFCAT já recebeu manifestações por e-mail advindas das direções de unidades acadêmicas e as registrou na Plataforma “Fala.BR” para que fossem tomadas as devidas providências. De acordo com o art. 21, § 2º da RESOLUÇÃO - CONSUNI Nº 27/2018, que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da UFG: “§ 2º Caso uma denúncia seja protocolada diretamente em unidade acadêmica ou órgão da UFG, caberá à direção encaminhá-la à Ouvidoria para tratamento, conforme dispõe o inciso I do Artigo 14 desta Resolução”. Neste caso, vale ressaltar que por meio de portaria, a Reitora da UFCAT resolveu manter, no âmbito da nova Universidade, os procedimentos acadêmicos e administrativos disciplinados pelas normas da UFG até o prazo de 180 (cento e oitenta)

dias após a aprovação do Estatuto da UFCAT, o que posteriormente foi prorrogado;

- iii) que atualmente o atendimento presencial não está sendo feito pela Ouvidoria em sua sede, tendo em vista que a única servidora da equipe da Ouvidoria se enquadra em situação de afastamento das atividades presenciais (trabalho remoto) em razão de possuir fator, condição ou situação de risco para agravamento de Covid-19, nos termos do inciso I do art. 4º da Instrução Normativa nº 90, de 28 de setembro de 2021;
- iv) que a partir de 17 de maio de 2022 está previsto o retorno às atividades presenciais na UFCAT, sendo que cada Departamento irá definir, pontualmente, quais disciplinas passarão a ser ministradas presencialmente, as que continuarão no sistema remoto ou aquelas que passarão a ser ministradas em sistema híbrido. Após o retorno presencial, especialmente de alunos e professores, serão dimensionadas as necessidades de atendimento presencial. A responsável pela Ouvidoria da UFCAT explicou que a unidade foi criada e instalada (passou efetivamente a funcionar) durante a pandemia de COVID, e que antes da pandemia, como a UFCAT era um campus da UFG, a gestão das atividades de Ouvidoria era realizada pela Ouvidoria da UFG;
- v) que existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, em conformidade com a RESOLUÇÃO - CONSUNI Nº 27/2018, que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria no âmbito da UFG, atualmente em vigor no âmbito da UFCAT;
- vi) que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFCAT não é um canal vinculado à Ouvidoria e possui força de trabalho própria, sendo esta composta apenas por seu Coordenador, que, atualmente, é também o Vice-Reitor da Instituição, Prof. Cláudio Lopes Maia, o qual não tem acesso à Plataforma “Fala.BR”. Com o intuito de atender as demandas de acesso à informação e dar retorno ao cidadão, a Coordenação da Ouvidoria está auxiliando a Coordenação do SIC. Este auxílio tem sobrecarregado a Coordenação da Ouvidoria;
- vii) que é importante a UFCAT avaliar possibilidade de dar acesso ao sistema “Fala.BR” / e-SIC ao Vice-Reitor da instituição, que atua como coordenador do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC).

#### **A.6 Sistemas Informatizados**

Na avaliação dos sistemas informatizados verificou-se que a Ouvidoria utiliza a Plataforma “Fala.BR” para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel “Resolveu?”. Segundo as informações apresentadas pela coordenadora da ouvidoria, tem-se a seguinte situação:

- i) que os sistemas informatizados utilizados na atual configuração da Ouvidoria da UFCAT são a Plataforma “Fala.BR”, o e-mail institucional e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) vinculado à UFG, pois a UFCAT ainda não possui SEI próprio. O intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual;
- ii) que a Ouvidoria da UFCAT é composta de apenas uma servidora, a qual tem acesso aos sistemas com o perfil de gestora;
- iii) que não há sistema com informações de usuários de serviços públicos que precisem ser acessados pela servidora da Ouvidoria da UFCAT para a execução de suas atividades;
- iv) que a Ouvidoria da UFCAT não possui sistema próprio para o tratamento das manifestações;
- v) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não utiliza sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos;
- vi) que no momento não vislumbra necessidade de aprimoramento do “Fala.BR”. A maior necessidade para facilitar o trabalho da Ouvidoria, bem como das demais unidades e órgãos da UFCAT, é a liberação das vagas de Técnicos-Administrativos em Educação (TAEs) previstas na Lei nº 13.634, de 20 de março de 2018, que cria a UFCAT, por desmembramento da Universidade Federal de Goiás (UFG), as quais, ainda, não têm previsão de liberação;
- vii) que a denúncia gerada/criada no “Fala.BR” é extraída do sistema para tratamento, sendo posteriormente criado um processo no sistema SEI para tramitação interna.

### A.7 Fluxo de Tratamento

O fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria está definido nos seguintes normativos: [Decreto nº 9.492/2018](#), art. 18 a 23; a [Lei nº 13.608/2018](#), art. 4º-B; o [Decreto nº 10.153/2019](#), art. 6º ao 9º; a [Portaria CGU nº 581/2021](#), arts. 13 a 22; 19, § 1º e 30 a 38; a [IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018](#); e Regimento Interno de cada órgão.

Quanto ao gerenciamento do fluxo de tratamento das manifestações recebidas, a coordenadora da Ouvidoria da UFCAT apresentou as seguintes informações:

- i) que ao receber uma manifestação na Plataforma “Fala.BR”, a Ouvidoria da UFCAT faz uma análise prévia e, caso necessário, a encaminha às áreas responsáveis pela manifestação ou pela adoção das providências pertinentes. Havendo a necessidade de encaminhamento da manifestação às áreas responsáveis, a direção da unidade acadêmica ou órgão da UFCAT será a responsável pelo recebimento, tratamento e oferecimento de resposta à manifestação encaminhada pela Ouvidoria, no prazo de até vinte (20) dias contados do seu recebimento no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, conforme § 6º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro

de 2018. Após o encaminhamento da resposta pelo setor competente à Ouvidoria, esta fará a inserção da resposta na Plataforma “Fala.BR” para ciência do manifestante. Sempre que as informações apresentadas na manifestação forem insuficientes para a análise, a Ouvidoria solicita ao manifestante a complementação de informações. Em caso de recebimento de manifestação protocolada diretamente em uma unidade acadêmica ou órgão da UFCAT, a direção deverá encaminhá-la à Ouvidoria para tratamento, bem como o registro da manifestação na Plataforma “Fala.BR”, para que sejam tomadas as devidas providências. Segue, abaixo, tabela com tipos de manifestação, as atividades realizadas em cada tipo de manifestação e os sistemas utilizados referentes à cada atividade realizada:

<b>Manifestação</b>	<b>Atividades Realizadas</b>	<b>Sistemas Utilizados referente às Atividades Realizadas</b>
Denúncia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Pedido de consentimento para que conste a identificação do manifestante ou quando há algum elemento que possa identificá-lo na manifestação (caso necessário)</li> <li>4. Pseudonimização da manifestação;</li> <li>5. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>6. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>7. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>2. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>3. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>4. Plataforma “Fala.BR”, programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>5. Sistema Eletrônico de Informações (SEI);</li> <li>6. Plataforma “Fala.BR”.</li> </ol>
Elogio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Pedido de consentimento para que conste a identificação do manifestante;</li> <li>4. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>5. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>6. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>2. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>3. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>4. Plataforma “Fala.BR”, programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>5. E-mail institucional;</li> <li>6. Plataforma “Fala.BR”.</li> </ol>
Reclamação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Pedido de consentimento para que conste a identificação do manifestante ou quando há algum elemento que possa identificá-lo na manifestação (caso necessário)</li> <li>4. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>5. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>6. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>2. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>3. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>4. Plataforma “Fala.BR”, programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>5. Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou e-mail institucional;</li> <li>6. Plataforma “Fala.BR”.</li> </ol>
Solicitação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>4. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>5. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>2. Plataforma “Fala.BR”;</li> <li>3. Plataforma “Fala.BR”, programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>4. E-mail institucional;</li> <li>5. Plataforma “Fala.BR”.</li> </ol>

Manifestação	Atividades Realizadas	Sistemas Utilizados referente às Atividades Realizadas
Sugestão	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>4. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>2. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>3. E-mail institucional;</li> <li>4. Plataforma "Fala.BR".</li> </ol>
Simplifique	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Solicitação de complemento das informações (caso necessário);</li> <li>3. Pedido de consentimento para que conste a identificação do manifestante</li> <li>4. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>5. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>6. Encaminhamento de resposta ao manifestante.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>2. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>3. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>4. Plataforma "Fala.BR", programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>5. E-mail institucional;</li> <li>6. Plataforma "Fala.BR".</li> </ol>
Comunicação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise prévia da manifestação;</li> <li>2. Arquivamento da manifestação, caso as informações sejam insuficientes para analisá-la;</li> <li>3. Tarjamento ou supressão de dados pessoais;</li> <li>4. Encaminhamento à área responsável pela manifestação ou pela adoção de providências;</li> <li>5. Inserção de resposta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>2. Plataforma "Fala.BR";</li> <li>3. Plataforma "Fala.BR", programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended (caso necessário);</li> <li>4. Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou e-mail institucional;</li> <li>5. Plataforma "Fala.BR".</li> </ol>

- ii) que atualmente, o fluxo de trabalho realizado pela Ouvidoria no que tange às demandas de ouvidoria interna é: acompanhamento/monitoramento referente às respostas das manifestações; esclarecimentos de dúvidas por parte das áreas responsáveis pelas manifestações, bem como dos manifestantes; elaboração do Relatório Anual da Ouvidoria; tratativas com os órgãos e setores da UFCAT, visando adequar e realizar as atividades da Ouvidoria conforme necessário;
- iii) que ainda não existe um planejamento específico para Ouvidoria que atenda ao item VI do Capítulo 4 Manual de Avaliação de Ouvidorias do PEF (páginas 27/28 do Referido Manual);
- iv) a Ouvidoria da UFCAT ainda não acompanha os dados do Painel "Resolveu?" e não possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do "Fala.BR";
- v) a Ouvidoria trata todas as manifestações que contenham dados pessoais dos manifestantes antes de encaminhá-las para análise e apuração. A Plataforma "Fala.BR" nos permite fazer um extrato do texto da manifestação suprimindo os dados pessoais dos manifestantes. Caso haja anexos com tais dados, eles são tarjados ou suprimidos, utilizando o programa Paint e/ou o programa Adobe Acrobat 9 Pro Extended. Havendo a necessidade de repasse de algum dado pessoal, este será feito mediante o consentimento do manifestante;
- vi) que em relação aos gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no

- prazo de atendimento, é a demora no retorno da análise das manifestações por parte de outras áreas da Universidade;
- vii) que não há estoque de manifestações não tratadas pela Ouvidoria da UFCAT oriundo de outro sistema anterior ao “Fala.BR”;
  - viii) ainda não existe um mapeamento na Ouvidoria da UFCAT para verificar quais assuntos são mais demandados;
  - ix) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade;
  - x) que a Ouvidoria não realiza tal supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, visto que não há outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas à UFCAT;
  - xi) que a Ouvidoria mantém algum tipo de acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração. A Ouvidoria da UFCAT acompanha/monitora os resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos (PADs) referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração via SEI, tendo em vista que as mencionadas manifestações, ao serem recebidas na Ouvidoria, são tratadas, inseridas em processo instruído no sistema SEI;
  - xii) que a Ouvidoria da UFCAT ainda não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
  - xiii) que a Ouvidoria ainda não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da UFCAT e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, pois não há quantidade suficiente de servidores na unidade para desempenhar todas as atividades necessárias;
  - xiv) que a Ouvidoria ainda não realiza análise 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 UFCAT, justamente pela falta de servidores, como já informado anteriormente, o que prejudica as atividades não só na Ouvidoria, mas em toda a Universidade;
  - xv) que existe interação entre a Ouvidoria e a Reitoria da UFCAT para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo UFCAT. Todas as manifestações recebidas, quando do encaminhamento para análise e apuração, são encaminhadas com cópia para o Gabinete da Reitoria. Entretanto, é necessário que haja

maior interação entre a Ouvidoria e a Reitoria para subsidiar a tomada de decisões, tendo como objetivo uma melhor prestação dos serviços oferecidos;

- xvi) que a Ouvidoria da UFCAT está formulando o Relatório Anual de Gestão que oferecerá um panorama geral sobre as áreas, órgãos e unidades mais demandados na Universidade no ano de 2021, bem como indicará os assuntos mais recorrentes e a incidência de manifestações por público, entre outras questões relevantes. Este relatório será submetido à Reitoria da UFCAT antes de ser publicado/disponibilizado na internet. Para haver uma maior interação entre a Ouvidoria e a Reitoria da UFCAT, também serão realizadas reuniões periódicas. A previsão é que esteja concluso até final do mês de junho/2022.

#### **A.8 Carta de Serviços aos Usuários**

Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

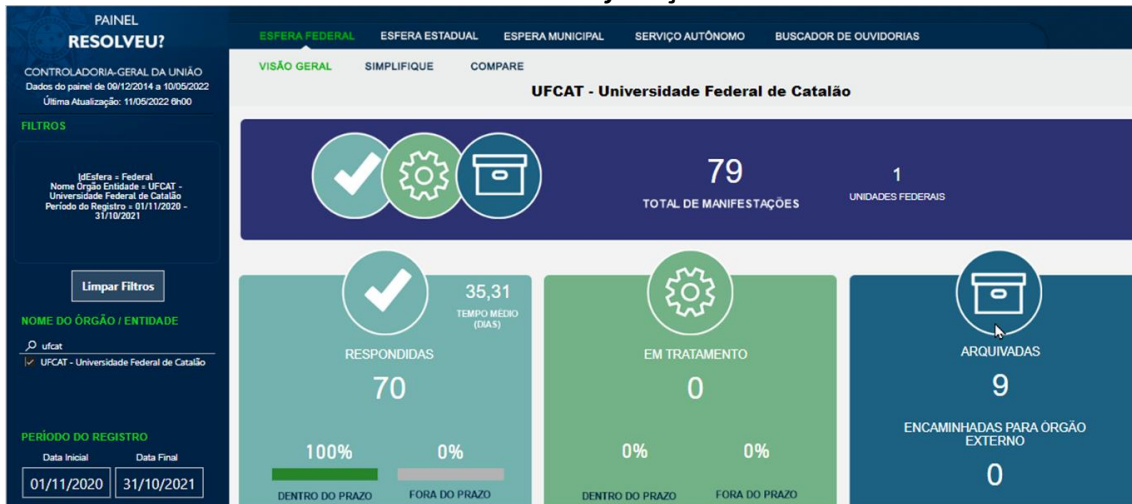
De acordo com as informações apresentadas pela coordenadora da ouvidoria, verificou-se que UFCAT ainda não possui a Carta de Serviços ao Cidadão, uma vez que está em processo de implantação, por desmembramento da UFG, e é uma das consideradas Supernovas Universidades.

#### **A.9 Dados do Painel “Resolveu?”**

O Painel “Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente 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, a seguir estão apresentados os dados estatísticos retirado do Painel “Resolveu?”, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT, no período de 01/11/2020 a 31/10/2021.

### Total das Manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCA. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

### Quantidade por tipos de Manifestação

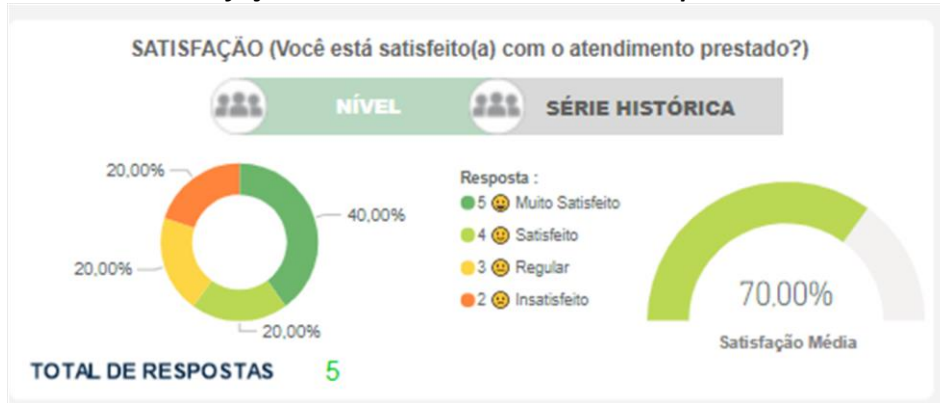


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCA. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

### Resolutividade das demandas



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCA. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

**Satisfação do usuário com o atendimento prestado**

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

**Gráfico da série Histórica das Manifestações**

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

**Ranking dos assuntos mais abordados nas manifestações**

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

### Perfil do cidadão que realizou as manifestações



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, referente à Universidade Federal de Catalão – UFCAT. Data Base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

### A.10 Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Conforme demonstrado no Painel “Resolveu?”, no período de 01 de novembro de 2020 a 31 de outubro de 2021, a Ouvidoria da UFCAT respondeu 100% das manifestações em prazo inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 (prazo de trinta dias, prorrogável por igual período). Foram respondidas 70 manifestações com tempo médio de resposta de 20,16 dias.

As tipologias de manifestação mais recebidas pela UFCAT foram: Solicitação (com 22 registros, correspondendo a 31,4%), Reclamação (com 17 registros, correspondendo a 24,3%), Comunicação (com 17 registros, correspondendo a 24,3%) e Denúncia (com 14 registros, correspondendo a 20,0%).

Os assuntos mais demandados nas manifestações foram: Certificado ou Diploma (09 registros), universidade e institutos (9 registros), Assédio moral (06 registros),

Denúncia de irregularidades de servidores (05 registros), Educação Superior (05 registros), Matrículas (04 registros), Conduta Docente (03 registros).

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma “Fala.BR”, houve um total de 05 respostas, correspondendo a 7,1% do total das manifestações respondidas pela UFCAT no período de 01 de novembro de 2020 a 31 de outubro de 2021. Constatou-se que o percentual do grau de satisfação dos usuários foi de 40% muito satisfeitos, 20% satisfeitos, 20% regular e 20% insatisfeitos.

Quanto à resolubilidade das demandas, verificou-se que em relação ao total das 05 respostas referentes à pesquisa de satisfação do usuário, 40% dos usuários declaram que não tiveram suas demandas resolvidas.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

#### B.1 Amostra Selecionada

Com a finalidade de avaliar a atuação da UA no tratamento das manifestações, optou-se pela seleção de uma amostra de manifestações onde utilizou-se como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR” no período de 01 de novembro de 2020 a 31 de outubro de 2021. Foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no exercício considerado.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

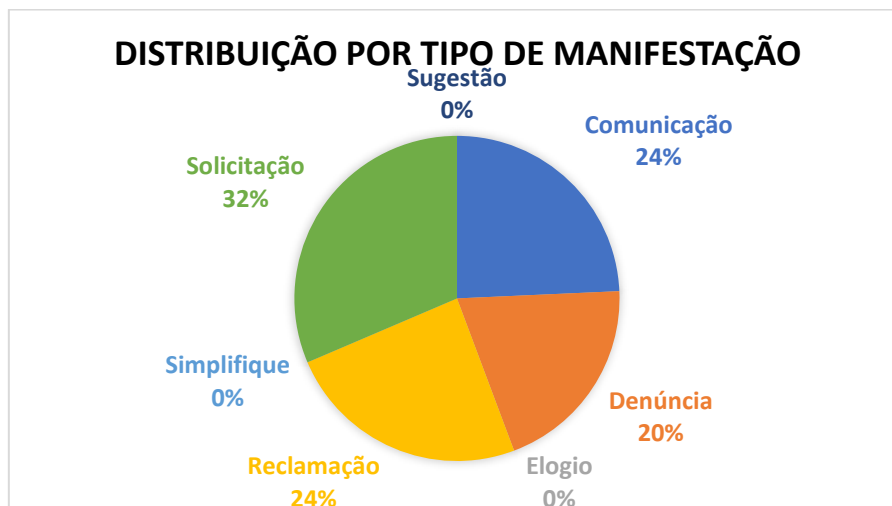
Conforme amostra recebida da CGOUV, foram selecionados o total de 70 registros, englobando os vários tipos de manifestações, as quais estão quantificadas no quadro a seguir:

**Quadro: Distribuição dos Tipos de Manifestação em relação ao período avaliado na amostra selecionada**

ANO	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Somatório por ano
2020	2	0	0	1	0	0	0	3
2021	15	14	0	16	0	22	0	67
<b>Somatório</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>Representatividade de cada Manifestação em relação à amostra (%)</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>24%</b>	<b>0%</b>	<b>32%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

Com base nos dados acima, evidenciou-se que a manifestação na modalidade “Solicitação” foi a que teve maior ocorrência, representando 32% da amostra. Em seguida vieram as modalidades “Comunicação” e “Reclamação”, ambas com 24%, e por último veio a “Denúncia” com 20%. Os demais tipos de manifestação (“Elogio”, “Simplifique” e “Sugestão”) não tiveram ocorrência, conforme pode ser observada a distribuição por tipologia no gráfico a seguir.



## B.2 Assuntos abordados nas Manifestações

Na análise dos 70 registros constantes da amostra selecionada, enviada pela CGOUV, evidenciou-se uma grande variedade de assuntos tratados pelos usuários, conforme quadro a seguir.

**Quadro: Distribuição dos assuntos tratados nas Manifestação**

ASSUNTO	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Somatório por Assunto
Acesso à informação	1			1				2
Agente Público	1							1
Animais				1				1
<b>Assédio moral</b>	2	3		1				6
Assistência Judiciária				1				1
Atendimento						1		1
Benefícios Sociais						1		1
Certidões e Declarações				1				1
<b>Certificado ou Diploma</b>	1			5		3		9
Concurso						2		2
Conduta Docente	1	2						3
Conduta Ética		1						1
Cotas	2							2
<b>Denúncia de irregularidades de servidores</b>	2	3						5
<b>Educação Superior</b>	1	1				3		5
Frequência de Servidores						1		1
Licitações						1		1
<b>Matrículas</b>		1		2		1		4
Outros em Administração						1		1
Outros em Cultura				1				1
Outros em Educação	1	1		1				3
Ouvidoria	1			1				2
Ouvidoria Interna	1							1
Patrimônio						1		1
Serviços Públicos				1				1
Sistema Financeiro						1		1
<b>Universidades e Institutos</b>	3	2		1		3		9
Sem Assunto Especificado (vazio)						3		3
<b>Somatório por tipo de manifestação</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>70</b>

**Fonte:** Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

A situação encontrada está retratada no gráfico a seguir, ilustrando o percentual de ocorrência dos diversos tipos de assuntos abordados nas manifestações dos usuários.



Conforme situação levantada acima, observa-se que entre os assuntos tratados pelos usuários, os que tiveram maiores recorrências foram: Certificado ou Diploma; Universidades e Institutos; Assédio Moral; Denúncias de Irregularidades de Servidores; Educação Superior; e Matrículas, conforme o quadro a seguir.

**Quadro: Assuntos com maiores recorrências nas Manifestações dos usuários**

ASSUNTO	Comunicação	Denuncia	Elogio	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	TOTAL	Percent
Certificado ou Diploma	1			5		3		9	12,9%
Universidades e Institutos	3	2		1		3		9	12,9%
Assédio moral	2	3		1				6	8,6%
Denúncia de irregularidades de servidores	2	3						5	7,1%
Educação Superior	1	1				3		5	7,1%
Matrículas		1		2		1		4	5,7%

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

### B.3 Metodologia para Obtenção da Amostra

Com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria da UFCAT, com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no “Fala.BR”, bem como apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas, foi realizada a avaliação

das manifestações, constantes da amostra, a partir de quatro dimensões distintas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma “Fala.BR” nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma “Fala.BR” não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel “Resolveu?”. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma “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 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*

5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma “Fala.BR” seria responsável pelo tema?
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

#### **B.4 Estatísticas dos Quesitos Avaliados**

##### **a) Prazo de atendimento da manifestação:**

A Pergunta 1 do questionário de avaliação refere-se ao prazo de atendimento da manifestação, que é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise do prazo de respostas da Ouvidoria da UFCAT para atender às manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

**Quadro: Prazo de atendimento das manifestações**

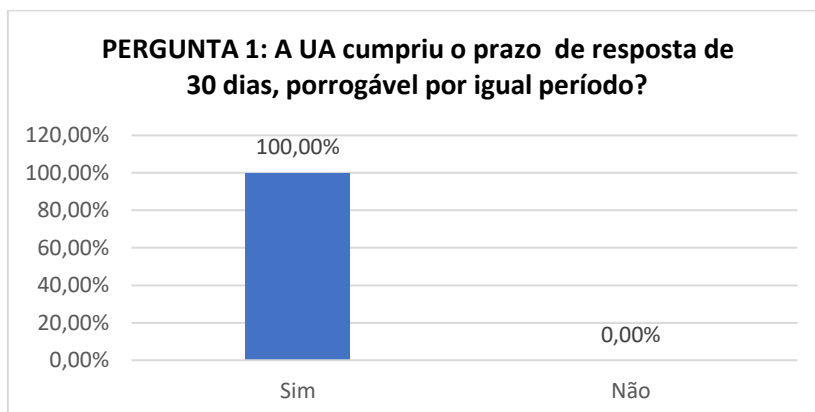
Tipo da Manifestação	1. A UA cumpriu o PRAZO de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?	
	NÃO	SIM
Comunicação	0	17
Denúncia	0	14
Elogio	0	0
Reclamação	0	17
Simplifique	0	0
Solicitação	0	22
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>70</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre o prazo de atendimento da manifestação, foi identificado o resultado apresentado no gráfico a seguir, referente à Pergunta 1 do questionário de avaliação.

**PERGUNTA 1: A Unidade Avaliada cumpriu o PRAZO de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?**

Na avaliação das manifestações selecionadas na amostra, constatou-se que, em 100% dos registros da amostra, a Ouvidoria da UFCAT respondeu as manifestações no prazo estipulado na legislação, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.



**b) Grau de satisfação do usuário:**

A Pergunta 2 do questionário de avaliação refere-se ao grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento de sua manifestação.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a avaliação do grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela unidade avaliada, onde a conclusão da análise está detalhada no quadro a seguir.

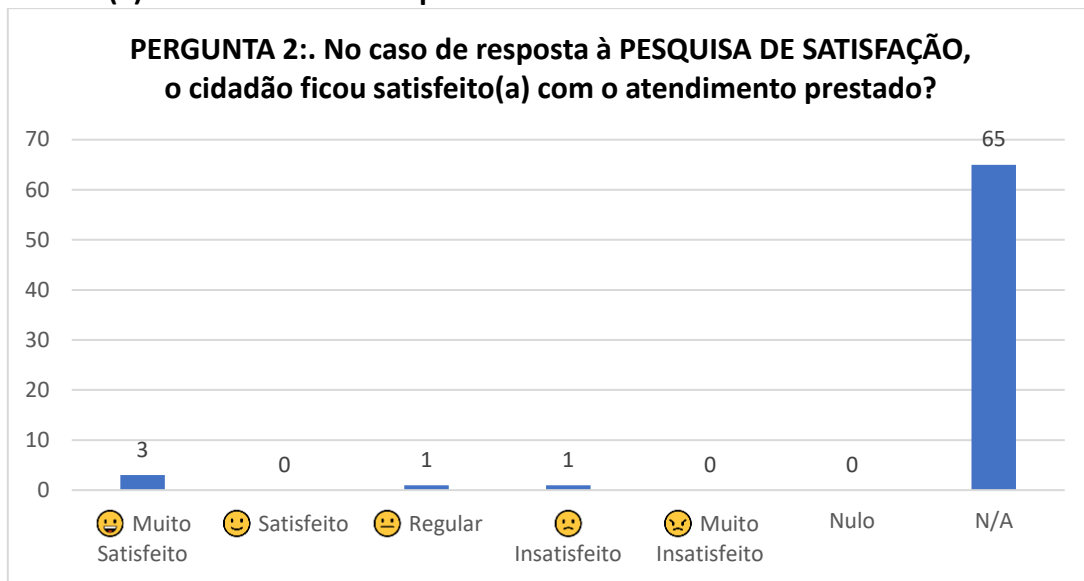
**Quadro: Grau de satisfação do usuário para cada tipo de denúncia**

TIPO DA MANIFESTAÇÃO	2. No caso de resposta à PESQUISA DE SATISFAÇÃO, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?							
	N/A Não se Aplica	Nulo	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	SOMA
Comunicação	17							17
Denúncia	13		1					14
Elogio	0							0
Reclamação	16				1			17
Simplifique	0							0
Solicitação	19		2				1	22
Sugestão	0							0
<b>SOMA</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>70</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>92,86%</b>	<b>0%</b>	<b>4,29%</b>	<b>0%</b>	<b>1,43%</b>	<b>0%</b>	<b>1,43%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no "Fala.BR". Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre o grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela unidade avaliada, foi identificado o resultado, apresentados no gráfico a seguir, referente à Pergunta 2 do questionário de avaliação.

**PERGUNTA 2: No caso de resposta à PESQUISA DE SATISFAÇÃO, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?**



Considerando que 65 das 70 manifestações examinadas, representando 92,86%, não tiveram as respectivas pesquisas de satisfação respondidas, as interpretações acerca da qualidade das respostas a partir da visão dos próprios usuários ficaram prejudicadas. De qualquer forma, vale ressaltar que dentre as 5 manifestações avaliadas, três (3) foram classificadas como "muito satisfeito", uma (1) como "regular" e uma (1) como "Insatisfeito". Contudo não foi possível considerar esta pesquisa de avaliação, visto que a CGU/Ouvidoria-Geral da União propõe a realização da pesquisa com o usuário com o objetivo de aferir o grau de satisfação em relação ao atendimento/resposta prestado pela ouvidoria, e não saber o grau de facilidade na compreensão/entendimento da resposta apresentada.

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:**

As Perguntas 3, 4, 5 e 6 do questionário de avaliação referem-se à qualidade no tratamento da manifestação do usuário.

Com base nos registros dos questionários de avaliação, referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise referente à atuação da Ouvidoria da UFCAT no tratamento das manifestações dos usuários, onde a conclusão da avaliação está detalhada no quadro a seguir.

**Quadro: Avaliação da qualidade no tratamento das manifestações**

Tipo da Manifestação	3. O campo "ASSUNTO" da manifestação foi preenchido corretamente?		4. A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?		5. As informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade?		6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao "Fala.BR" seria responsável pelo tema?	
	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	N/A Não se Aplica	SIM
Comunicação	2	15	0	17	0	17	17	0
Denúncia	1	13	0	14	0	14	14	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	1	16	2	15	0	1	1	0
Simplifique	0	0	0	0	0	0	0	0

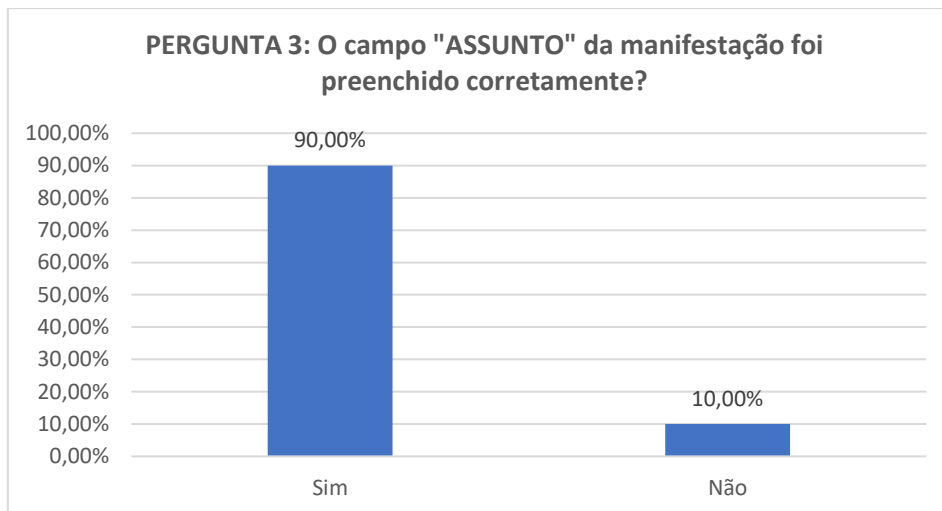
Tipo da Manifestação	3. O campo "ASSUNTO" da manifestação foi preenchido corretamente?		4. A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?		5. As informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade?		6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao "Fala.BR" seria responsável pelo tema?	
	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	N/A Não se Aplica	SIM
Solicitação	3	19	0	22	0	22	21	1
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>SOMATÓRIO</b>	<b>7</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>69</b>	<b>1</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>	<b>2,86%</b>	<b>97,14%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>98,6%</b>	<b>1,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>		<b>70</b>		<b>70</b>		<b>70</b>	

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no "Fala.BR". Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

Com base nas informações levantadas no quadro acima, sobre a atuação da Ouvidoria da UFCAT no tratamento das manifestações, foram identificados os resultados, referentes às Perguntas 3, 4, 5 e 6 do questionário de avaliação, apresentados a seguir.

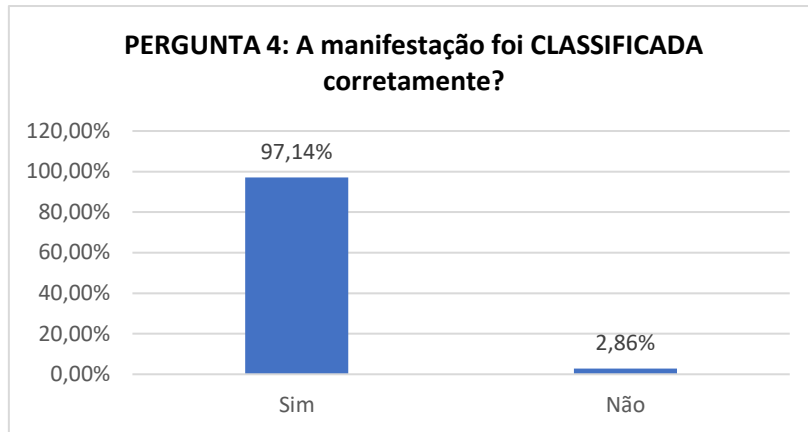
### PERGUNTA 3. O campo "ASSUNTO" da manifestação foi preenchido corretamente?

Na avaliação do preenchimento dos formulários das manifestações pelos usuários, verificou-se que o registro o campo "assunto" da manifestação foi preenchido corretamente em 90% da amostra selecionada, conforme ilustrado o gráfico a seguir.



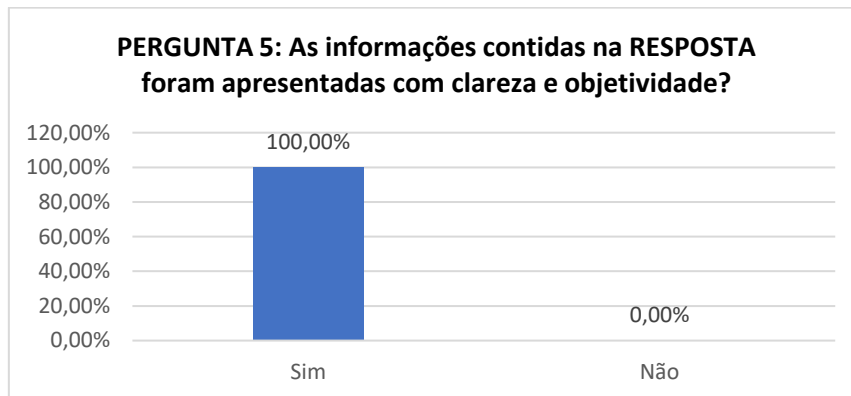
### PERGUNTA 4. A manifestação foi CLASSIFICADA corretamente?

Na avaliação da classificação das manifestações, verificou-se que em 97,14% da amostra as manifestações estão classificadas corretamente, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.



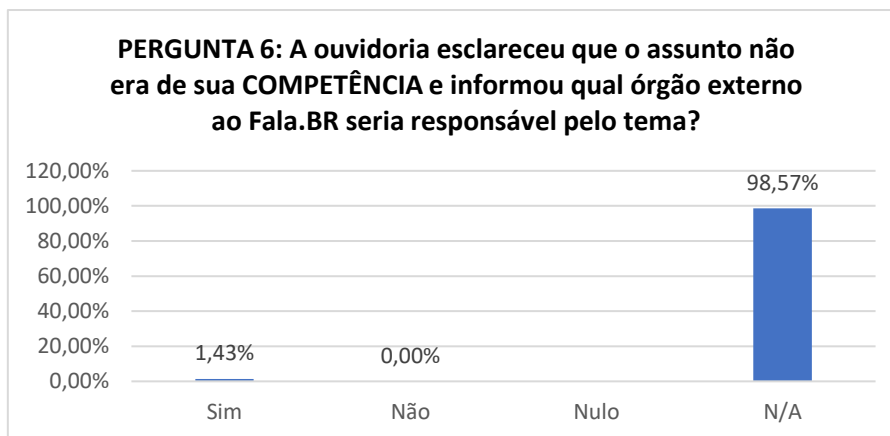
**PERGUNTA 5. As informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade?**

Na avaliação das respostas da Ouvidoria da UFCAT para as manifestações dos usuários, verificou-se que em 100% da amostra as informações contidas na RESPOSTA foram apresentadas com clareza e objetividade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



**PERGUNTA 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA e informou qual órgão externo ao “Fala.BR” seria responsável pelo tema?**

Com a finalidade de verificar a ocorrência de situações em que houvesse a necessidade da Ouvidoria da UFCAT esclarecer ao usuário de que o assunto não era de sua COMPETÊNCIA, informando o órgão externo responsável pelo tema, foi realizada a análise das manifestações contidas na amostra selecionada. Constatou-se não haver registros que evidenciem que a referida ouvidoria não realizou o devido esclarecimento aos usuários. Vale destacar que o registro de 98,57%, que se refere à situação de “N/A - não se aplica”, significa que todas essas manifestações eram de competência da UFCAT, portanto, ela não poderia informar que não era de sua COMPETÊNCIA, e não houve necessidade de apresentar esclarecimentos desse fato aos usuários. Portanto, somente em 1,43% dos casos houve a necessidade de esclarecimentos, os quais foram prestados devidamente, conforme ilustra o gráfico a seguir.



**d) Qualidade da resposta conclusiva:**

A avaliação da qualidade das respostas conclusivas do órgão para as manifestações foi realizada por meio da análise dos registros contidos nas respostas dos usuários para as Perguntas 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, todas do “questionário de avaliação”.

Referentes à amostra selecionada, foi realizada a análise das qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFCAT no tratamento das manifestações dos usuários, onde o resultado da avaliação, está apresentada a seguir.

**Quadro: Avaliação da qualidade da resposta conclusiva**

Tipo de Manifestação	Perguntas aos usuários para avaliação da resposta/atendimento da Ouvidoria da UFCAT	Amostra Qtde de cada Manifestação	ANÁLISE		
			Não	Sim	Percent. do Sim
Comunicação	PERGUNTA 7. 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?	17	0	17	100%
Denúncia	PERGUNTA 8. 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?	14	0	14	100%
Reclamação	PERGUNTA 9. A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?	17	0	17	100%
Solicitação	PERGUNTA 10. A resposta da SOLICITAÇÃO de providências sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?	22	0	22	100%
Sugestão	PERGUNTA 11. A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?	0	0	0	0%
Elogio	PERGUNTA 12. A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?	0	0	0	0%
Simplifique	PERGUNTA 13. A resposta do SIMPLIFIQUE seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?	0	0	0	0%
<b>SOMATÓRIO</b>		<b>70</b>			

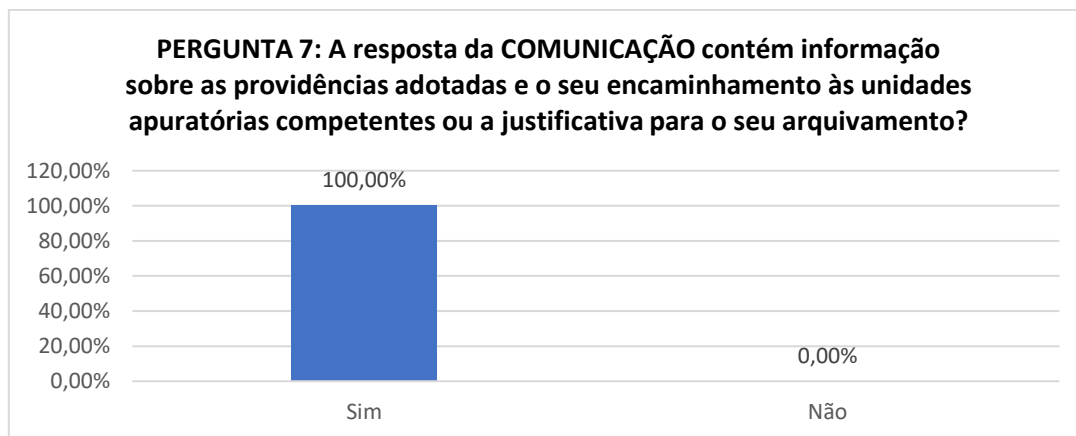
Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

As informações levantadas no quadro anterior, sobre qualidades das respostas conclusivas da Ouvidoria da UFCAT no tratamento das manifestações dos usuários, evidenciam que a atuação da unidade avaliada é satisfatória. A conclusão sobre as

apurações referentes às Perguntas 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13, do questionário de avaliação, está apresentada a seguir.

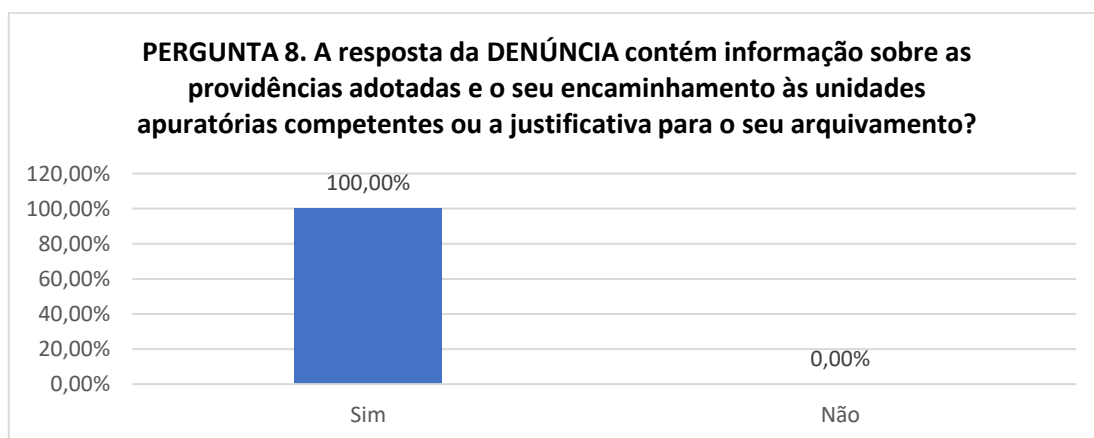
**PERGUNTA 7. A resposta da COMUNICAÇÃO contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?**

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFCAT, referentes à modalidade COMUNICAÇÃO, contém informação sobre as providências adotadas, o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



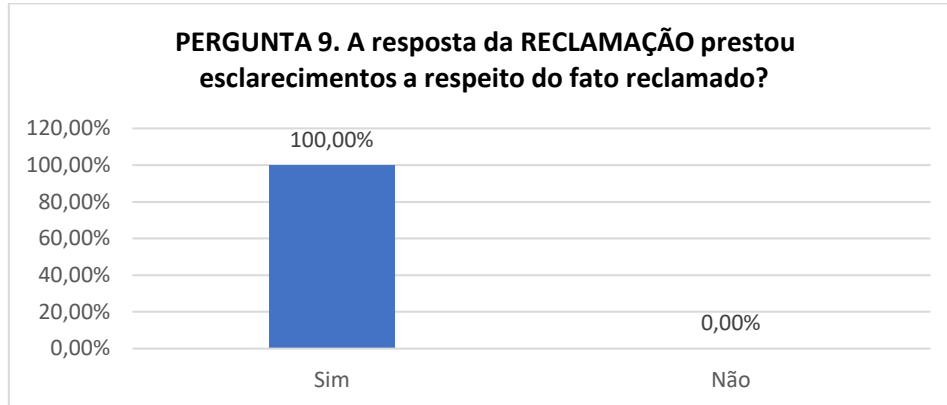
**PERGUNTA 8. A resposta da DENÚNCIA contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?**

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFCAT, referentes à modalidade DENÚNCIA, contém informações sobre as providências adotadas, o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



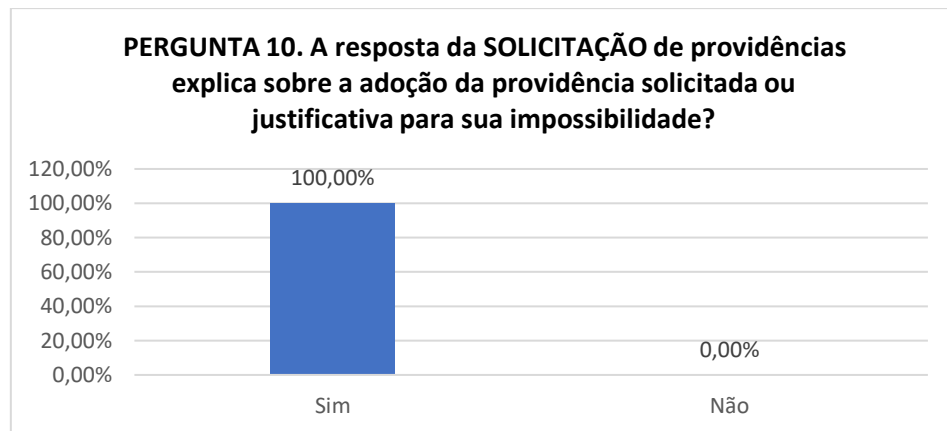
**PERGUNTA 9. A resposta da RECLAMAÇÃO prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?**

Na avaliação dos atendimentos realizados, verificou-se que em 100% das respostas apresentadas pela Ouvidoria da UFCAT às RECLAMAÇÕES, foram prestados esclarecimentos a respeito do fato reclamado, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



**PERGUNTA 10. A resposta da SOLICITAÇÃO de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade?**

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria da UFCAT, referentes à modalidade SOLICITAÇÃO, possuíam explicações sobre adoção de providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



**PERGUNTA 11. A resposta da SUGESTÃO contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?**

Não se aplica, pois não ocorreu manifestação na modalidade “Sugestão”.

**PERGUNTA 12. A resposta do ELOGIO informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?**

Não se aplica, pois não ocorreu manifestação na modalidade “Elogio”.

**PERGUNTA 13. A resposta do SIMPLIFIQUE seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação, quando a decisão for total ou parcialmente favorável?**

Não se aplica, pois não ocorreu manifestação na modalidade “Simplifique”.

### B.5 Avaliação Final

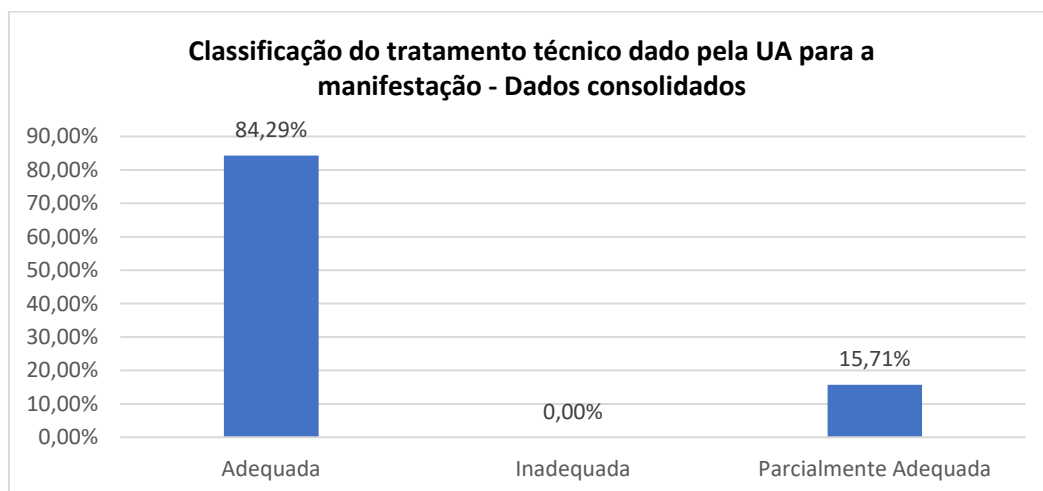
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O quadro a seguir sintetiza a opinião geral acerca desses aspectos:

**Quadro: Conclusão sobre o tratamento técnico dado pela UA para as manifestações dos usuários**

Manifestação	Em sua opinião, como analista, como classifica o tratamento técnico dado pela UA para a manifestação em questão?		
	Adequado	Inadequado	Parcialmente Adequado
Comunicação	15	0	2
Denúncia	13	0	1
Elogio	0	0	0
Reclamação	12	0	5
Simplifique	0	0	0
Solicitação	19	0	3
Sugestão	0	0	0
<b>Somatório</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
<b>Percentual</b>	<b>84,29%</b>	<b>0%</b>	<b>15,71%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>		

Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no “Fala.BR”. Data-base: 01/11/2020 a 31/10/2021.

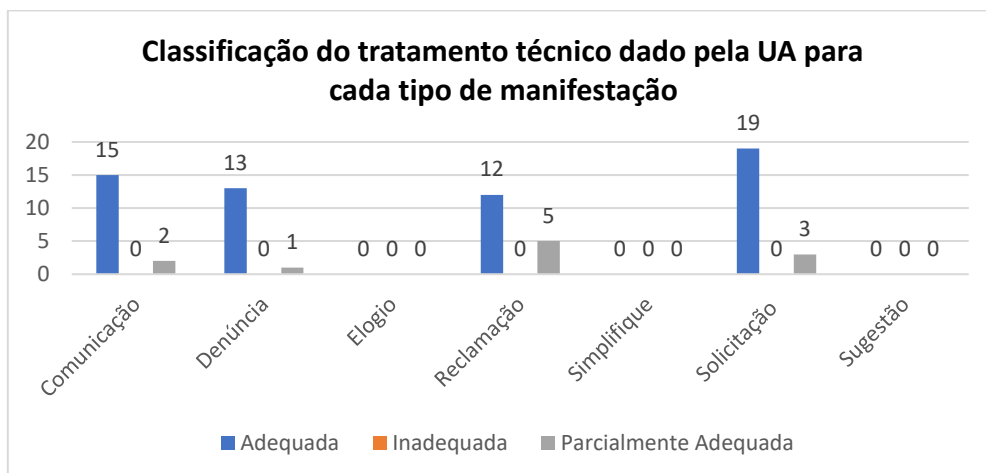
Com base nos dados do quadro anterior, a conclusão opinativa sobre tratamento técnico dispendido pela Ouvidoria da UFCAT para as manifestações dos usuários, de forma geral, deu-se da seguinte forma: 84,29% adequado, 0% inadequado, e 15,71% parcialmente adequado, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

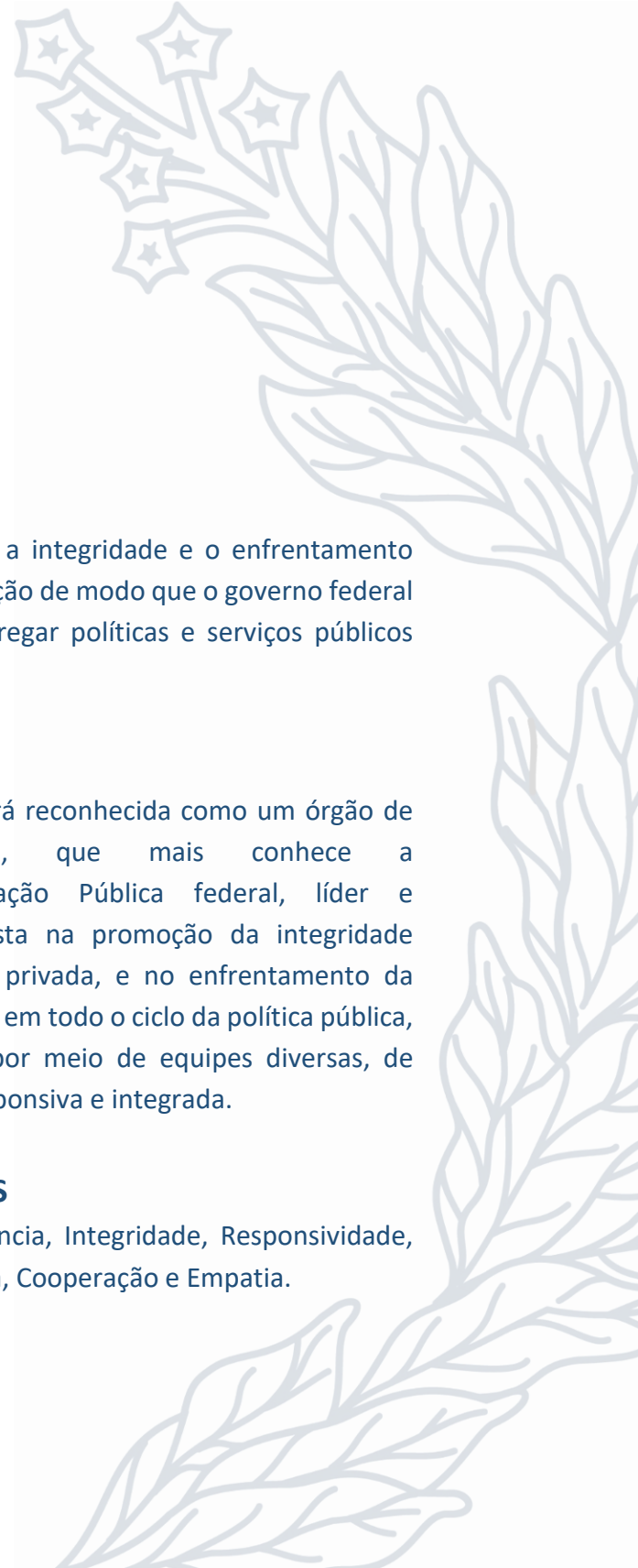


Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma “Fala.BR”.

O gráfico a seguir expõe o resultado detalhado do tratamento técnico dado pela Unidade Avaliada referente a cada tipo de manifestação, conforme os dados contidos no quadro anterior.





## **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.