

Universidade Federal Rural da Amazônia

**RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA UFRA
2022**

Abril 2023



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DA AMAZÔNIA

Herdjania Veras de Lima
Reitora

Jaime Viana de Souza
Vice-Reitor

João Almiro Corrêa Soares
Pró-Reitor de Ensino

Gisele Barata da Silva
Pró-Reitora de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico

Alessandra Epifanio Rodrigues
Pró-Reitora de Extensão

Jamile Andréa Rodrigues da Silva
Pró-Reitora de Assuntos Estudantis

Gilmara Maureline Teles da Silva de Oliveira
Pró-Reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Emerson Cordeiro Morais
Pró-reitor de Administração e Finanças

Jefferson Modesto de Oliveira
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Elaborada pela Ouvidoria UFRA
Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Raquel Reis Ribeiro

Jilcenatalia Silva Pedroso Pedroso

Danubya Pinto Brigida

Esiel Costa Souza

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. MISSÃO, VALORES E VISÃO	4
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	4
4. PAINÉIS DE MONITORAMENTO.....	5
5. FORÇA DE TRABALHO.....	6
6. DADOS GERAIS.....	7
7. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
8. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	9
9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	15
10. CONSELHOS DE USUÁRIOS.....	17
11. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	18
12. MONITORAMENTO DA CARTA.....	19
13. CAPACITAÇÕES INTERNAS.....	19
14. RELATÓRIOS TEMATICOS.....	20
15. PROMOÇÃO DA TRANSPARENCIA.....	20
16. RELATÓRIOS TEMATICOS.....	20
17. ATENDIMENTO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
18. MONITORAMENTO DO PLANO DE DADOS ABERTOS	20
19. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA UFRA PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU	21

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria UFRA, em cumprimento a [Lei nº 13.460/17](#), que estabelece o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é o documento que deve condensar as informações referentes às manifestações recebidas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 52 da [Portaria nº 581](#), de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

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

Nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet.

Nesse sentido, este relatório, discorrerá das ações realizadas pela Ouvidoria UFRA durante o ano de 2022.

As ouvidorias possuem três funções principais:

(a) A primeira função da ouvidoria, principalmente prevista nos artigos art. 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017, é acolher e receber as manifestações de usuários de serviços públicos, tais como reclamações, sugestões, solicitações e elogios, além de receber as denúncias relacionadas a eventuais irregularidades cometidas por agentes públicos, e, muitas vezes, ser também responsável pelos pedidos de acesso à informação e requerimentos relacionados à proteção de dados pessoais.

(b) A segunda função da ouvidoria é a de promover a melhoria da gestão pública. Ao servir como canal de contato direto entre a Administração Pública e as pessoas que buscam garantir direitos junto ao Estado, a ouvidoria ocupa uma posição estratégica na administração pública. Esta posição lhe permite detectar falhas na prestação de serviços e na execução de políticas públicas, apoiando o processo de desenho e redesenho de serviços e melhoria da gestão. Para exercer esta função, a ouvidoria deve processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, inclusive 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 nº 13.460/2017, dentre outras competências previstas no art. 14, II, e 15 desta Lei; e

(c) A terceira função da ouvidoria diz respeito ao seu papel como canal de recebimento de denúncias sobre irregularidades cometidas por agentes públicos, que podem ser realizadas tanto por usuários de serviços públicos, como por agentes públicos.

Ao receber uma denúncia, a ouvidoria adota os procedimentos necessários para garantir a segurança do denunciante, e realiza uma análise prévia, a fim de avaliar se ela contém os requisitos mínimos de autoria, materialidade dos fatos e presença de indícios necessários para ser encaminhada às áreas de apuração. Esta função é fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Cabe à ouvidoria, portanto, oferecer um ambiente seguro e promover a confiança da sociedade e dos agentes públicos em seu órgão ou instituição para o recebimento de denúncias.

Fonte: [Proteção aos denunciantes e tratamento de denúncias.pdf](#)

Criada pela Resolução do CONSUN nº .40, de 24 de novembro de 2010, a Ouvidoria da Universidade Federal Rural da Amazônia é vinculada administrativamente ao Gabinete do Reitoria, agindo com independência funcional e imparcialidade.

A Ouvidoria da UFRA, conforme o decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

O [Decreto nº 10.153/2019](#), considerou como denúncia, também, o relato de informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público a que se refere a Lei nº 13.608/2018.



Com a sua concepção, além do tratamento das manifestações típicas de Ouvidoria, a Ouvidoria da UFRA também agregou o Serviço de Informação ao Cidadão.

Todas as manifestações de Ouvidoria e de pedido de acesso à informação são recebidas ou cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

A Ouvidoria mantém sua estrutura de atuação especialmente amparada pela Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527/2011](#)) e seu [Decreto Nº 7.724/2012](#); pela [Lei dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos \(Lei nº 13.460/2017\)](#) e seu [Decreto Nº 9094/2017](#); e pela [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD – Lei Nº 13.709/2018\)](#).

E por ser unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atende às diretrizes estabelecidas em instruções normativas expedidas pelo órgão central desse sistema e pela Controladoria Geral da União (CGU), através da [Portaria CGU nº 581/2021](#).

Assim, o papel da ouvidoria é atuar como instância de mediação entre o cidadão e a Administração Pública. Nesse sentido, diante de uma manifestação de ouvidoria, promovemos uma análise empática da questão trazida pelo cidadão, com o objetivo de entender e melhor traduzir a questão, para então tratá-la ou encaminhá-la, quando necessário, para a unidade administrativa ou instituição externa competente.

MISSÃO, VALORES E VISÃO



CANAIS DE COMUNICAÇÕES

O atendimento da Ouvidoria deve ser pautado pelos princípios de imparcialidade, confidencialidade, transparência, efetividade, respeito, acessibilidade e responsabilidade.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a ouvidoria da UFRA ocorre de diferentes formas, a recepção de demandas por meios digitais segue como principal forma de interação com a sociedade, o que inclui manifestações registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a ouvidoria recebe cartas, e-mails e documentos via protocolo, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações. Realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que procuram sobre a forma de registro das manifestações e pedidos de informação e os procedimentos e prazos de resposta.

Fala.BR

A Plataforma Fala.Br é a ferramenta para o encaminhamento de manifestações em um único canal, da qual é possível registrar (24 horas por dia e 7 dias por semana) as manifestações típicas de Ouvidoria, bem como demandas de acesso à informação.

Com o Fala.BR, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar seus pedidos ou sua manifestação, acompanhar o prazo de atendimento e receber a resposta elaborada pela UFRA.

Atendimento Presencial

É realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, no pavilhão de salas de aula Prof. Lúcio Salgado Vieira, localizado próximo ao portão de entrada principal do campus Belém.

Site

A página da Ouvidoria (ufra.edu.br) dispõe de link direto à Plataforma Fala.Br para que o usuário registre diretamente a sua manifestação.

E-mail

A Ouvidoria dispõe do e-mail ouvidoria@ufra.edu.br para orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade.

Correspondência

As correspondências podem ser encaminhadas à Ouvidoria pelo seguinte endereço: Avenida Presidente Tancredo Neves, Nº 2501 Bairro: Terra Firme, Cep: 66.077-830 Cidade: Belém-Pará-Brasil.

Caso cumpra os requisitos legais necessários à formalização da demanda, a manifestação será cadastrada na Plataforma Fala.Br pela Ouvidoria.

Telefone e WhatsApp

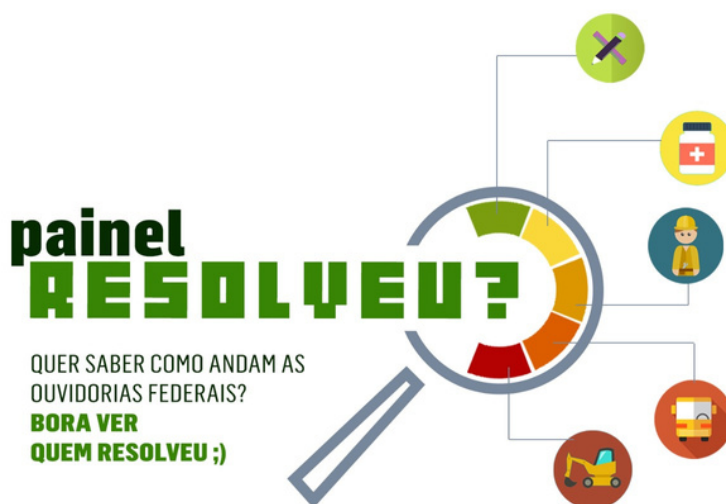
O atendimento por telefone na Ouvidoria é realizado pelo número (91) 991423383.

PAINÉIS DE MONITORAMENTO

Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, reclamações, elogios, solicitações e pedidos de simplificação) que a administração pública recebe diariamente na Plataforma Fala.BR.

Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela Controladoria Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria aos cidadãos no exercício do controle social.



FORÇA DE TRABALHO

Para o desempenho das suas atribuições, a Ouvidoria conta com equipe composta por 01 colaborador terceirizado, 01 estagiário e 02 servidoras efetivas sendo que dentre essas, uma ocupa o cargo de Ouvidora e também exerce a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregado de Proteção de Dados.

Destaca-se que em abril de 2022 encerrou-se o mandato do antigo titular da Ouvidoria e Autoridade de monitoramento.

Frisamos que de acordo o Relatório final de avaliação da Ouvidoria UFRA pela CGU, "*a Ouvidoria tem apresentado uma boa gestão de processos, com 100% das demandas respondidas dentro do prazo, entretanto, a composição da força de trabalho atual não está adequada às competências da Ouvidoria, uma vez que além da Ouvidora, há apenas uma servidora atuando na Unidade, o que inviabiliza a Ouvidora de cumprir as competências atualmente exigidas.*"

Registre-se que a Portaria nº 581/2021 dispõe, no art. 7º, que são atividades de ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências, formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, coletar, ativamente ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

O relatório ressalta "Com o aumento do quantitativo de servidores na Unidade Auditada, a Ouvidora terá maior disponibilidade de desenvolver as ações de gestão, divulgação e acompanhamento dos serviços prestados, podendo reduzir sua participação no atendimento direto às manifestações e dar cumprimento às demais competências previstas na Lei 13.460/17 e na Portaria CGU nº 581/2021."

DADOS GERAIS

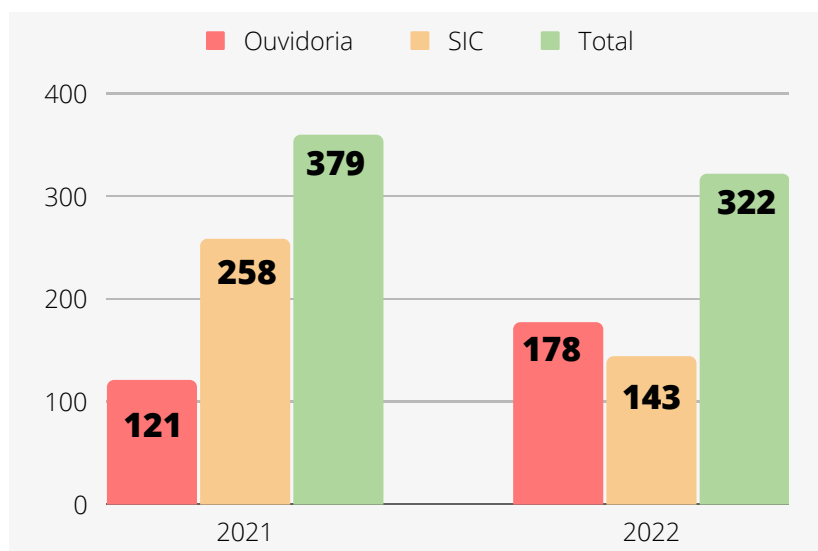
A Ouvidoria UFRA é uma instância de atendimento que tem como objetivo receber e tratar demandas de cidadãos, usuários ou servidores que não foram resolvidas pelos canais regulares de atendimento. O papel da Ouvidoria é ser um canal de comunicação direto entre o público e a instituição, visando identificar as necessidades, esclarecer dúvidas e solucionar conflitos.

Em 2022 a unidade recebeu e tratou, **322 (trezentos e vinte duas)** demandas por intermédio da Plataforma Fala.BR. Desse total, 143 (cento e quarenta e três) refere-se a solicitações de Informações, **178 (cento e setenta e oito)** correspondem a manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação).

Destaca-se que houve uma diminuição na quantidade de registros, quando comparado ao ano de 2021, conforme observado abaixo:

ATENDIMENTOS REALIZADOS

2022



Manifestações de Ouvidoria

Denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação

55%

Solicitação de Informação SIC

Pedidos de Informação produzidas e acumuladas pelo Órgão.

45%

1Fonte: Extrações realizadas em 01/03/2023 no Painel Resoluiu(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resoluiu>), painel Lei de acesso à informação(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>) e "Período"(01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano); e na Plataforma Fala.BR(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria UFRA recebeu **178 (cento e setenta e oito)** manifestações de ouvidoria em 2022.

As manifestações de ouvidoria devem ser respondidas de forma conclusiva pela Universidade em até 30 dias após o seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período desde que haja uma justificativa expressa e caso seja necessário solicitar mais elementos ao usuário para melhor análise do que foi relatado, a ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações com prazo de resposta pelo cidadão de 20 dias.

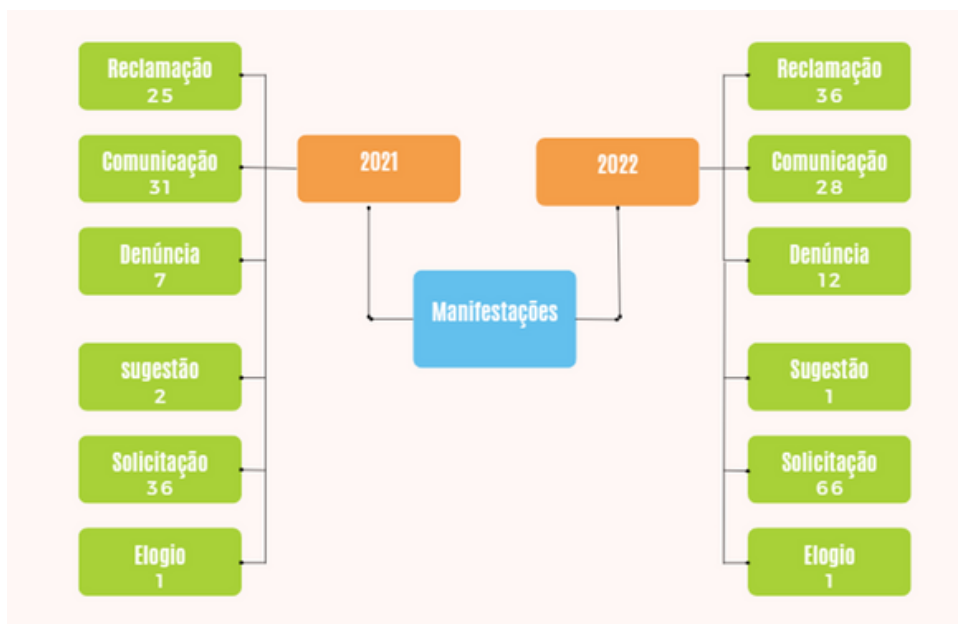
Durante o ano de 2022, a Ouvidoria, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um **tempo médio de resposta de 17,21 dias**. Dentre as manifestações recebidas, **97%** foram respondidas dentro do prazo legal e 3% fora do prazo.

A Ouvidoria **arquivou 34(trinta e quatro)** demandas, baseado nos §§ 2º e 5º do art. 18, do [Dec. N° 9.492/2018](#).

Dentre essas, as causas mais comuns para arquivamento foram por ausência de complementação pelo usuário, sendo assim, arquivadas automaticamente pela plataforma; teor impróprio ou inadequado; perda de objeto e não ter em seu teor indícios de materialidade e autoria. Neste último, com objetivo de diminuir o arquivamento por falta de requisitos mínimos a ouvidoria colocou em seu site, boletins, vídeos e guias para instruir os usuários de como devem realizar suas manifestações.

MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS	TOTAL	COMPLEMENTAÇÃO DECORRE QUANDO A MANIFESTAÇÃO INICIAL NECESSITA DE MAIS INFORMAÇÕES PARA DAR O DEVIDO ANDAMENTO.	CONSENTIMENTO O PEDIDO DE CONSENTIMENTO FOI INCLUÍDO NO FALA.BR PARA ATENDER AO DISPOSTO NO ART. 3º DO 10.153/2019, EM UMA POSSÍVEL HIPÓTESE DE ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO.
Comunicação	14	0	0
Denúncia	6	3	1
Reclamação	8	5	0
Solicitação	6	5	0

A título de comparação a figura abaixo relaciona cada uma dessas situações, detalhada por tipologia da manifestação:

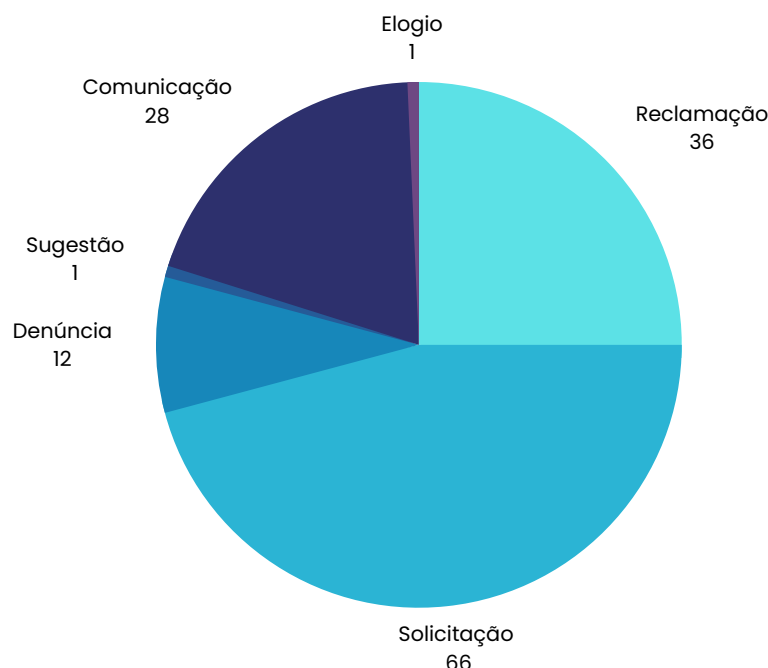


PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Dentro do universo das **178 (cento e setenta e oito)** manifestações registradas, após a utilização de filtros de pesquisa, bem como a leitura individualizada do conteúdo dos registros, desconsiderando os registros arquivados e em análise, chegou-se ao quantitativo de **144 (cento e quarenta e quatro)** manifestações respondidas pela Universidade.

As sugestões, solicitações, elogio e reclamação, após seus registros e análise da ouvidoria encaminhamos as unidades administrativas competentes.

Abaixo, total de manifestações respondidas que apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:



A maior parte dos registros foram de manifestações do tipo **Solicitação de providências**, com **72 (setenta e duas)** manifestações registradas na Plataforma Fala.Br, das quais **6(seis)** foram arquivadas e **66 (sessenta e seis)** solicitações foram respostas conclusivas, representando cerca de **45,8%** do total das manifestações respondidas pela ouvidoria, o que indica quantidade significativa de pedidos de posicionamento por parte da administração pública em demandas nas quais o cidadão não concorda com a solução oferecida pelo canal de atendimento primário da Universidade.

Em seguida as manifestações tipo **Reclamação**, com **44 (quarenta e quatro)** manifestações registradas, das quais 8 (oito) foram arquivadas e **36 (trinta e seis)** respondidas o que equivale cerca de **25,7%** das demandas respondidas no Fala.BR.

Ressaltamos a importância da participação social, que possibilita o tratamento de demandas individuais, propondo soluções coletivas para a melhoria das prestações dos serviços.

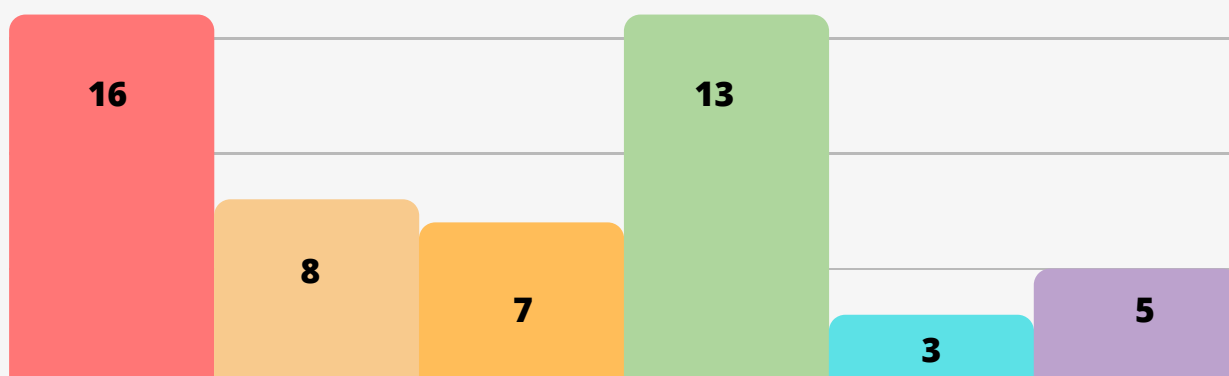
Neste sentido a Ouvidoria se posiciona como mediador, acompanhando o andamento das manifestações e prestando ao manifestante uma decisão administrativa final, contendo informação objetiva acerca do fato apontado, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade buscando a efetividade da situação reportada.

Em outros casos relativos especialmente há informações já disponibilizadas pela UFRA em seu sítio eletrônico, a própria Ouvidoria, elabora resposta diretamente aos usuários.

Referente aos temas recorrentes nas manifestações de Reclamação e Solicitação de Providências registradas em 2022, destacam-se: “Auxílios ” e “Processo Seletivo/Matricula”.

RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

■ Auxilio
 ■ Acesso à Informação
 ■ Atendimentos
 ■ Processo Seletivo/Matricula
■ Certidões e declarações
 ■ Transparência



A tabela a seguir descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

Reclamação

Reclamação sobre pagamento de auxílio à estudantes
Reclamação sobre os processos de trancamento/matricula de cursos
Reclamação sobre andamento de processos em setores da Universidade
Reclamação sobre dificuldades de contato através de telefones/e-mail divulgados na página da UFRA
Reclamação sobre conduta de professores
Reclamação sobre atrasos nos pagamentos de serviços prestados/materiais fornecidos à UFRA
Reclamação sobre dificuldades na emissão de certidões/comprovantes de carga horária

Solicitação

Solicitação sobre serviços prestados pelo hospital veterinário
Solicitação de emissão de comprovante de matrícula
Solicitação de informações sobre matrícula (cancelamento/trancamento/efetivação)
Solicitação de emissão de diploma
Solicitação de ajustes de informações pessoais
Solicitação de pagamento de serviços prestados à UFRA
Solicitação de disponibilização de intérprete de libras para aluno com deficiência auditiva
Solicitação de alteração de dados bancários de empresa que recebe consignação
Solicitação de informações para pesquisas acadêmicas
Solicitação de serviços do hospital veterinário
Solicitação de informações sobre o Sistema de Seleção Unificada - SISU
Solicitação de informações sobre nomeação para cargo vago de Administrado

É importante ressaltar que as unidades administrativas da universidade durante o exercício de 2022 em sua maioria responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de ouvidoria, quando solicitada. Também, nota-se nas propostas de resposta aos usuários a objetividade, clareza e o pronto interesse das unidades administrativas em esclarecer questões pontuais ou gerais, além de buscar, corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema identificado.

Consoante ao tratamento das informações que possuam dados pessoais, conforme o art. 7º da lei de Acesso à informação;

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

(...)

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

A ocultação da parte sob sigilo é de competência da unidade administrativa responsável pelos dados, tal orientação é inserida nos ofícios encaminhado pela ouvidoria aos setores competentes, entretanto, alguns processos estão sendo respondidos para ouvidoria sem a devida ocultação dos dados pessoais e a ocorrência de dados expostos indevidamente produz riscos à proteção de dados pessoais.

No período de 2022 houve **1(uma)** manifestação de **Sugestão**, que apresenta ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço público prestado pela UFRA, a qual foi encaminhada a unidade competente, e **1(uma)** manifestação de **Elogio**, que demonstra o reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado, sendo encaminhada para o servidor que prestou o serviço e sua chefia imediata.

Os registros com tipo **Comunicação**, tem como característica principal o anonimato, que comunicam supostas irregularidades e ilícitos que devem conter indícios mínimos de relevância, autoria (do fato narrado) e materialidade.

Dessas, foram recepcionadas pela ouvidoria **42(quarenta e duas)** Comunicações das quais **14 (quatorze)** foram arquivadas e **28 (vinte e oito)** foram consideradas aptas pela unidade, representando, portanto, cerca de **19,4%** do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

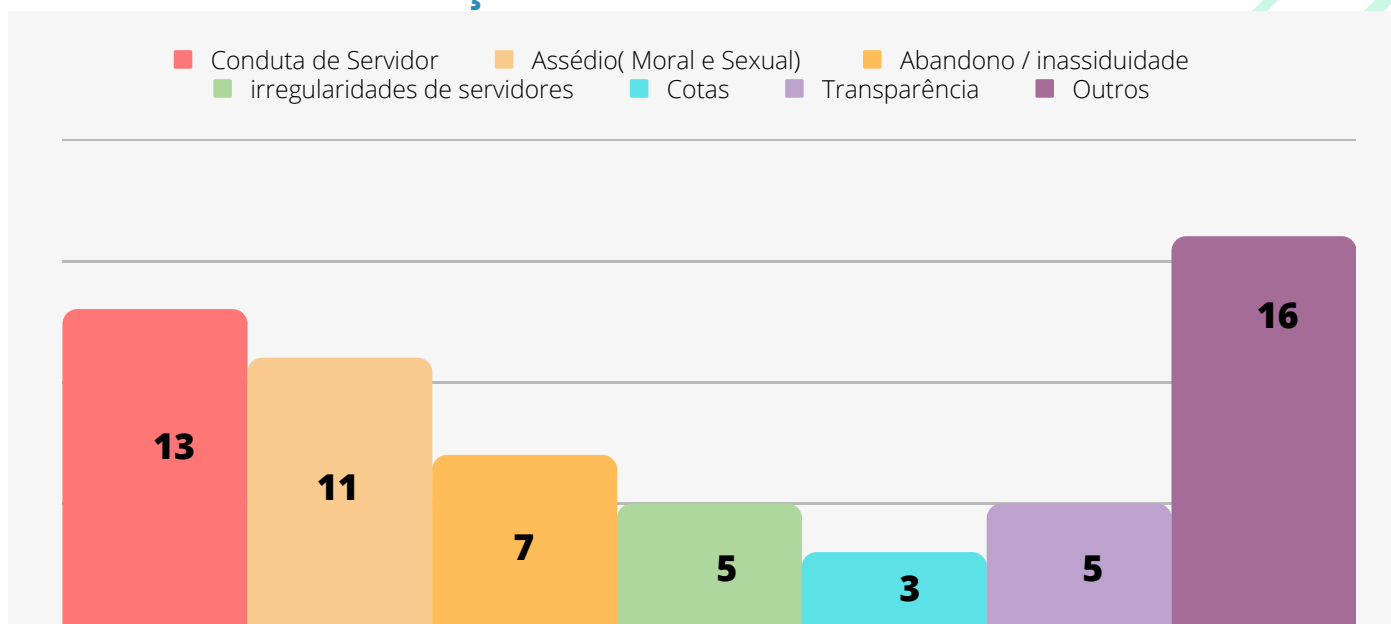
Importa destacar que a quantidade proporcional de comunicações direcionadas à UFRA, ainda que de forma superficial, reduziu quando comparado com o ano anterior.

Em **2021**, cerca de **29,8%** das manifestações aptas se enquadravam na tipologia comunicação, número este que se reduziu para **19,4%** em **2022**. Esta redução pode ser reflexo dos avanços normativos que vêm sendo realizados para proteção aos denunciantes, a exemplo do **Decreto nº 10.153/19**, **Decreto nº 10.890/2021**, Portaria CGU nº 581/2021.

Concernente aos registros de **Denúncias**, foram recebidas **18 (dezoito)** manifestações em 2022 das quais **6 (seis)** foram arquivadas, em sua maioria por não conter indícios mínimos de materialidade ou autoria e por ausência de complementação pelo usuário, Entre os registros de denúncias **12(doze)** manifestações foram consideradas aptas, representando 8,3% das manifestações respondidas pela ouvidoria, essas manifestações tem o teor de supostas práticas de irregularidades ou de ilícito. A investigação e repressão a esses atos depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes à exemplos da auditoria, corregedoria, comissão de ética.

Quanto aos temas recorrentes nas manifestações de Comunicação e Denúncia registradas em 2022, destacam-se: “conduta de servidores” e “assédio”.

COMUNICAÇÕES E DENÚNCIAS REGISTRADAS



Mediante os temas mais recorrentes a ouvidoria inseriu em seu plano de ação para o ano de 2023, reunião com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas-PROGEP a fim de dirimir questionamentos concernente a Política de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho do Servidor da UFRA, no que tange suas ações estruturantes, promoção a saúde e qualidade de vida e a vigência da portaria da comissão permanente de Assédio Moral, Sexual e quaisquer outras formas de preconceito.

Concernente as manifestações registradas Ouvidoria a respeito de supostos desvios na conduta ética de servidores da instituição, observa-se que na maior parte dos atendimentos, há imperícia concernente a conduta fundamentada no [Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal](#), principalmente no que procede suas regras, deveres e vedações.

Ressaltamos que a PROGEP esta desempenhando seu papel orientativo concernente a essa temática, entretanto, a fim de contribuir buscando mitigar possíveis riscos, sugerimos também a promoção de capacitações aos servidores da instituição pela plataforma da Escola Virtual de Governo com os cursos:

[Assédio Moral: O que saber e fazer](#)- Carga horária de 12 horas

[Ética e Serviço Público](#)- Carga horária de 20 horas

Destacamos ainda que a Ouvidoria não possui a competência de investigação, contudo, possui autonomia para conduzir o registro e encaminhamento das manifestações.

Não houve cadastro de manifestação de **simplificação** (Simplifique) que são aquelas relativas a desburocratização dos serviços públicos.

A seguir segue gráfico concernente a distribuição das manifestações de ouvidoria que tiveram seu tratamento concluído, individualizado por competência temática,

Comunicação

Relato sobre o acúmulo de cargos
 Relato sobre frequência de professores
 Relato sobre possíveis irregularidades no sistema de cotas
 Relato sobre professores e servidores realizando atividades particulares
 Relato sobre recebimento irregular de bolsa por aluno

Denúncia

Denúncia sobre conduta docente
 Denúncia sobre assédio Moral e Sexual
 Denúncia sobre irregularidades no sistema de cotas
 Denúncia sobre conduta de servidor
 Denúncia sobre inassiduidade habitual
 Denúncia sobre transparência nos atos administrativos

Fonte: Extrações realizadas em 24/03/2023 no Painel Resolveu(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), “Período” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022)

A fim de realizar os próximos levantamentos com maior precisão a ouvidoria Ufra introduziu na Plataforma Fala.br as informações concernentes ao campo “Subassunto”, que traz categorizações específicas criadas pela Ouvidoria para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade da UFRA, as informações do campo “Assunto”; e o campo “Tag”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

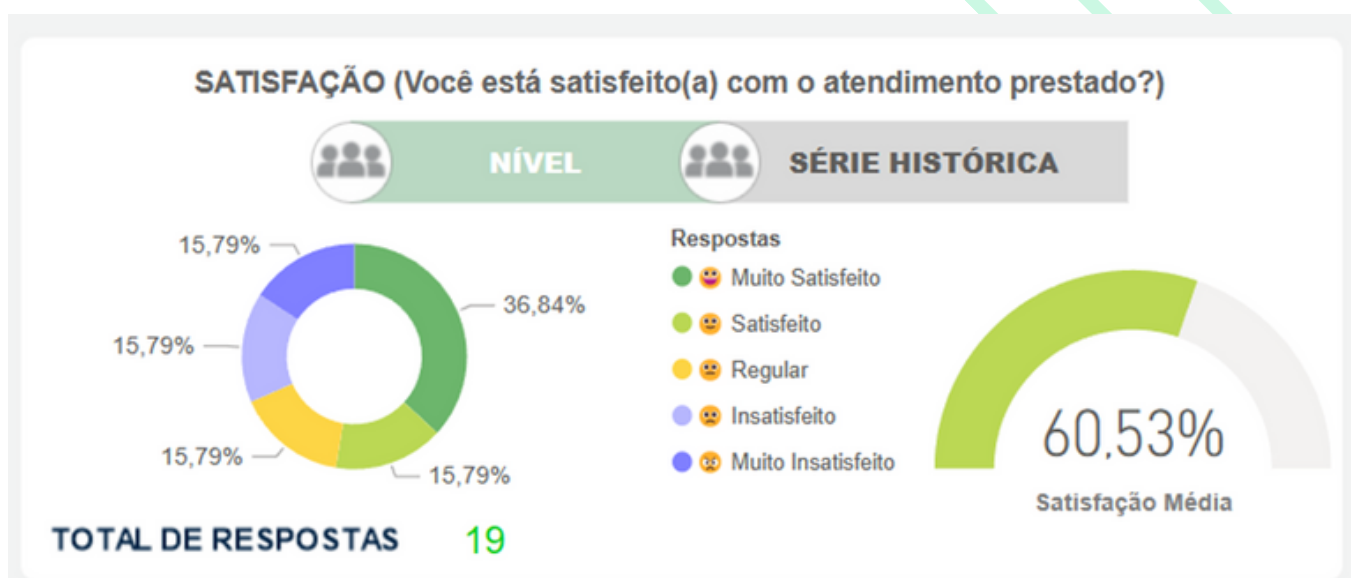
Os dados apresentados na figura a seguir concerne a unidade com maior número de registros no ano de 2022.



Ouvidoria UFRA aparece na condição de demandada, pois houve manifestações que foram finalizadas pela equipe em virtude da experiência adquirida, dispensando o encaminhamento para outras áreas da Universidade.

Satisfação do usuário da Ouvidoria segundo Painel Resolveu?

A Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR e por meio dos atendimentos realizados através do aplicativo de mensagens instantâneas e e-mail, por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2022 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”



Após o envio da resposta ao cidadão, a plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa para percepção de satisfação sobre 3 aspectos:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

No total, das manifestações registradas no Fala.Br, de janeiro a dezembro de 2022, **19 (dezenove)** questionários de pesquisa de satisfação na Plataforma foram respondidos.

Esse valor representa **13,19%** do total de **144 (cento e quarenta e quatro)** casos analisados e concluídos pela Ouvidoria no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.

Verifica-se que dos dados apresentados acima, 84,2% dos usuários apontam que a demanda foi “Muito fácil de compreender”, “Fácil de compreender”.

Quanto ao atendimento da demanda **68%** dos usuários apontam que a demanda foi sim”, significando "totalmente atendida", ou “Parcialmente atendida” e que **31 %** apontaram que a demanda “não” foi atendida.

“Em relação à satisfação média medida através da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, **63%** dos manifestantes responderam como (Muito Satisfeito, Satisfeito e Regular), e quanto **31,5%** responderam, como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”.

Abaixo é possível observar a série histórica de satisfação concernente ao atendimento prestado no ano de 2022.



MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

Considerando também o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), que é um instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, servindo como base para o mapeamento das competências e capacidades desejadas na unidade realizamos o planejamento de ação da unidade ouvidoria de 2022/2023, segue abaixo as ações mais relevantes de acordo com o plano de ação.

Plano de Ação

OBJETIVO	METAS	PRAZOS	OBSERVAÇÃO
Aperfeiçoar o atendimento das manifestações fala.BR	Implantar o modulo de Tramitação Fala.br	abril 2023	Processo Sipac 23084.006477/2023-16 -
	Criação do Banco de dados com as solicitações de informação mais recorrentes na Ouvidoria UFRA	abril 2023	Em elaboração
	Padronização dos documentos da Ouvidoria	março 2023	Em elaboração
	Elaboração da Instrução normativa das Denúncias	novembro 2022	Processo sipac 23084.018346/2022-09 -
Atendimento dos 100% dos itens de transparência ativa da UFRA	Atender em sua completude todos os Itens da Transparência ativa	dezembro 2022	https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

OBJETIVO	METAS	PRAZOS	OBSERVAÇÃO
Divulgação da Ouvidoria	Divulgar a Ouvidoria na instituição: O que é a Ouvidoria; quais serviços prestados; perfil de usuários; canais de atendimento, entre outros.	julho 2022	Ouvidoria (ufra.edu.br)
Atualização do Regimento da Ouvidoria	Realizar a atualização no regimento da Ouvidoria para que fique de acordo com os normativos vigentes.	março 2023	Processo sipac 23084.002633/2023-70
Elaboração do Código de Ética interno da Ouvidoria.	Elaborar um código de ética de validade interna da Ouvidoria	abril de 2023	Em elaboração
Produção das coleções e Manuais da Ouvidoria	Elaborar manuais que servem de auxílio ao desempenho das atividades da Ouvidoria	junho 2023	Manuais da Ouvidoria (ufra.edu.br)
Criar uma base que contenham os relatórios	Estrutura para manter os relatórios específicos que irão compor relatórios de gestão	agosto 2023	Em elaboração

CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Conforme a Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018, que trouxeram a obrigatoriedade da instauração de conselhos de usuários de serviços públicos por parte dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, através do link Conselhos de Usuários (cgu.gov.br)

O conselho de usuários de um serviço público representa o conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para a avaliação e contribuição para melhoria de um determinado serviço. Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Para que os objetivos dos conselhos de usuários de serviços públicos fossem alcançados, a ouvidoria realizou, durante o ano de 2022, as seguintes ações:

1. Atualização da Carta de Serviços;
2. Engajamento de conselheiros, realizado através da publicação de notícias na página institucional da ouvidoria e também nas redes sociais da unidade.

Seja voluntário e se torne conselheiro!

Uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria de serviços públicos

É simples e fácil: sempre que uma consulta sobre o serviço for realizada, uma notificação chegará ao seu e-mail, e você poderá contribuir com a sua opinião onde quer que você esteja.

A nossa atuação pode melhorar com sua colaboração!



[Clique aqui para acessar o serviço](#)

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Atualização de Dados Pessoais Discentes

ACESSO: 28

O QUE É?

Realizar a atualização dos dados pessoais do discente, por mudança de nome.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

Discentes dos cursos de graduação da UFRA.

OS REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIOS PARA ACESSAR ESTE SERVIÇO ?

Requerimento do discente disponível em <http://www.proen.ufra.edu.br/>; cópia do documento oficial a ser atualizado.

• Etapas para processamento do serviço:

1. Abertura de processo via SIPAC anexando o requerimento que deverá especificar a atualização a ser realizada.
2. Registro da atualização.
3. Arquivamento do processo na PRDÉN.

PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO ?

10 dias úteis a contar da data do envio do processo à Pró-Reitoria de Ensino.

MECANISMO DE COMUNICAÇÃO

SIPAC: <http://sipac.ufra.edu.br/publico/jsp/portal.jpf>.



A Carta de serviços ao Usuário UFRA foi atualizada em 2022 e está disposta em documento PDF e em formato interativo. Acesse



MONITORAMENTO DA CARTA

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 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”.

Destaque-se que o [Decreto n. 9.492/2018](#), traz como competência da ouvidoria processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário.

Atuando ainda como um instrumento estratégico de gestão, a Ouvidoria deve encaminhar aos gestores questões relevantes identificadas, recomendando a implantação de mudanças que visam a melhoria contínua dos serviços e o acompanhando da execução de providências por eles adotadas. Neste sentido a Ouvidoria da UFRA elaborou ao final de cada serviço descrito na Carta uma pesquisa de satisfação sobre a Avaliação de Qualidade do serviço conforme relacionadas abaixo:

Confiabilidade: desempenhar o serviço habilmente conforme foi prometido

Capacidade de resposta: disposição para ajudar o cidadão e fornecer o serviço no prazo estipulado

Segurança: conhecimento e a cortesia dos servidores e a sua habilidade de transmitir confiança e segurança

Empatia: atenção individualizada dispensada

Itens tangíveis: aparência das instalações físicas, sinalização e equipamentos

Em consonância com o disposto no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 cabe à ouvidoria propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços existentes, baseando-se nos dados obtidos junto aos usuários, por meio dos canais de recebimento das manifestações do cidadão e a pesquisa de satisfação realizada.

CAPACITAÇÕES INTERNAS

Foram conduzidas em 2022, além das reuniões de alinhamento mensais internas a Ouvidoria, capacitações no intuito de manter a equipe atualizada e alinhada em relação ao tratamento de manifestações.

Ressalta-se que as servidoras da Ouvidoria concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU.

RELATÓRIOS TEMÁTICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Foram produzidos em 2022 diversos relatórios ou levantamentos a partir dos dados de manifestações disponíveis na Plataforma Fala.BR.

Esses relatórios sob demanda auxiliam nos planejamentos institucionais no âmbito da Universidade. dentre eles podemos destacar o Relatório para compor o relatório anual de Gestão, relatório de acesso a Informação, relatório das ações da Ouvidoria 2022.1

PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

A ouvidora é a autoridade de monitoramento da LAI no âmbito da UFRA, e a ampliação da transparência é uma preocupação permanente da Instituição .

Em 2022, destacamos que a Universidade atingiu o primeiro lugar no ranking de transparência. Destacamos ainda, o excelente trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria na manutenção e atualização do menu Acesso a Informação no site da instituição.

ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2022 a Universidade recebeu **143 (cento e quarenta e três)** pedidos de acesso à informação, dos quais **100%** foram respondidas, com tempo médio de **16,36** dias para a inserção da resposta conclusiva no sistema. Em relação aos recursos interpostos durante o período analisado, foram identificados **8 (oito)** recursos registrados, **5 (cinco)** deles em primeira instância encaminhado ao Chefe Hierárquico do setor que proferiu a resposta, **2 (dois)** de segunda instância à autoridade máxima do órgão e **1 (um)** de terceira instância à Controladoria Geral da União – CGU.

No período analisado não houve omissão de resposta aos pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria UFRA.

Os principais assuntos abordados nas solicitações de informação foram referentes a processo seletivo(Sisu, programa Forma Para...) normativos da Universidade, cotas, concurso.

MONITORAMENTO DO PLANO DE DADOS ABERTOS

O Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação-AMLAI, que também possui o cargo de ouvidora é responsável pelo monitoramento do Plano de Dados Abertos da UFRA. Em 2022, foi realizado pela Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC) da Controladoria-Geral da União (CGU), reunião com a gestão da universidade no qual foi ressaltado que o atual plano de dados abertos-PDA vigência 2021-2022, não foi publicado conforme o link Central de Painéis (cgu.gov.br).

estando em desconformidade com normativos que orientam a criação e a implementação do PDA.

Nisto de acordo com Ofício de nº 230/2022/GAB/REITORIA/UFRA referente ao plano de ação com cronograma de atendimento de transparência no órgão o novo PDA vigência 2023-2025 esta em processo de elaboração e será encaminhado para apreciação da CGU em maio de 2023, período esse que encerra o PDA atual.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA UFRA PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU

Em 2022, a Ouvidoria Geral da União (OGU) avaliou a Ouvidoria UFRA com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estavam sendo plenamente exercidas, bem como para de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, além de boas práticas e de oportunidades de aprimoramento.

De acordo com as conclusões alcançadas pela CGU descritas no relatório de avaliação, a ouvidoria UFRA apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos vigentes;
- b) ausência de normatização acerca dos fluxos de trabalho padronizados pela Unidade Avaliada;
- c) Desatualização do sítio eletrônico;
- d) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- e) descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Ouvidor;
- f) inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais.
- g) exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações relacionadas as manifestações de ouvidoria.

Dentro desse contexto a ouvidoria realizou as seguintes ações para sanar as inadequações observadas pela CGU.

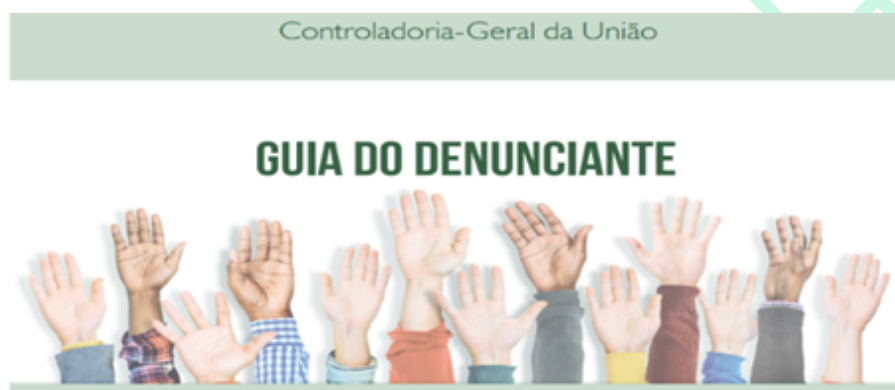
Referente a inadequação do Regimento Interno da Ouvidoria foi encaminhado para a Pró Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional a atualização do Regimento da Unidade de acordo com os normativos vigentes, por meio do processo sipac 23084.002633/2023-70, para análise e procedimentos que julgar necessários.

Concernente a normatização acerca dos fluxos de trabalho da Ouvidoria, no site da ouvidoria que existem fluxos de trabalho e procedimentos internos definidos (Fluxos da Ouvidoria), todavia, não constam em nenhum normativo. A fim de normatizar tais fluxos de trabalho, a Ouvidoria está em processo final da produção de documento formal com os procedimentos realizados na unidade para o tratamento das manifestações.

Destacamos a criação de minuta da Instrução Normativa que dispõe sobre os procedimentos adotados na recepção e encaminhamento das denúncias e comunicação de irregularidade registrada na Ouvidoria às Unidades Apuração e o retorno desta à Ouvidoria, encaminhado por meio do processo sipac 23084.018346/2022-09, a minuta foi aceita e assinada digitalmente por todos os gestores das partes envolvidas, salvo Comissão de Ética por ausência de Presidente em atividade.

No tocante a desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação, foi criado menu no qual consta a descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da UFRA, bem como os temas recorrentes, com a indicação do link onde tais informações poderão ser acessadas diretamente pelo usuário no site da UFRA, caso estejam em transparência ativa. [LINK](#)

A Ouvidoria colocou em seu site boletins, vídeos e guias para instruir os usuários de como devem realizar suas manifestações.



Vídeos em Destaque



Campanha de Integridade da CGU orienta sobre assédio moral e sexual

Relacionado ao Descumprimento de obrigações legais relativas ao cargo de Titular da Ouvidoria, observou-se na etapa de elaboração do Relatório Situacional, que a atual força de trabalho não é adequada para o cumprimento das atribuições de Ouvidoria o que afeta no desenvolvimento adequado das ações realizada pela Ouvidora no tocante ao monitoramento e melhoria dos serviços que são demandados com mais frequência pelos usuários, bem como o acompanhamento formal as implementações dos compromissos de melhoria de serviços firmados a partir de manifestação dos cidadãos, uma vez que além da Ouvidora que também é autoridade de monitoramento, há apenas uma servidora e uma assistente administrativo terceirizada e um estagiário atuando na unidade, o que inviabiliza a Ouvidora de cumprir as competências atualmente exigidas.

Registre-se que a Portaria nº 581/21 dispõe, no art. 7º, que são atividades de ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências, formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

Com o aumento do quantitativo de servidores na unidade, a Ouvidora terá maior disponibilidade de desenvolver as ações de gestão, divulgação e acompanhamento dos serviços prestados, podendo reduzir sua participação no atendimento direto às manifestações e dar cumprimento às demais competências previstas na Lei 13.460/17 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Referente ao item sobre Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria, a ouvidoria introduziu na Plataforma Fala.br as informações concernentes ao campo “Subassunto”, que traz categorizações específicas criadas pela Ouvidoria para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade da UFRA, as informações do campo “Assunto”; e o campo “Tag”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

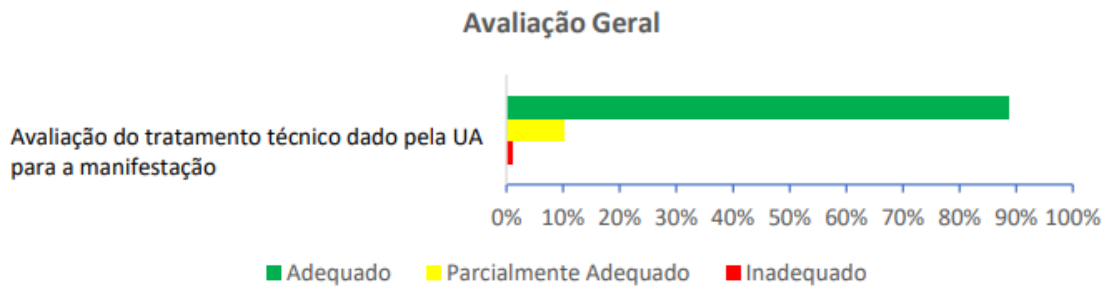
Pertinente ao item Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais, a ouvidoria atende com a criação do Relatório de gestão Anual 2022, conforme descrito no art. 52 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Concernente ao item, exposição a risco em relação a segurança e a rastreabilidade do acesso às informações relacionadas as manifestações de ouvidoria, por meio do processo Sipac 23084.006477/2023-16 a ouvidoria encaminhou solicitação de ciência e autorização à gestão máxima da Universidade, documento para implementação do módulo de Tramitação de manifestações de ouvidoria pela plataforma Fala.Br para o encaminhamento interno das manifestações entre os setores do órgão, com vista a garantir a segurança da informação e a rastreabilidade do acesso.

Como ação de monitoramento que a Ouvidoria passou a realizar, cita-se o acompanhamento dos processos administrativos instaurados pelas unidades de apuração da UFRA oriundos de denúncias recebidas pela unidade.

A Ouvidoria solicita via ofício encaminhado junto ao teor da manifestação que, após a conclusão do processo administrativo, a unidade de apuração encaminhe o resultado conclusivo da apuração juntamente com o número do protocolo SIPAC, para inserção na Plataforma Fala.BR.

Por fim de conforme o relatório de avaliação final da Controladoria Geral da União baseado no tratamento técnico dado pela ouvidoria UFRA, para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação apresentados na resposta conclusiva registrada na Plataforma Fala.BR segue o gráfico com as avaliações sintetizadas:



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; e
- 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Reconhecemos que quanto mais os cidadãos participarem da Ouvidoria da UFRA, maior será a oportunidade de a gestão identificar falhas ou áreas que precisam ser aprimoradas e que, até então, passavam despercebidas.

A Ouvidoria desempenha um papel essencial como um indicador da qualidade dos serviços prestados pela UFRA à comunidade. Por esse motivo, é urgente aumentar o número de servidores na unidade, uma vez que a demanda pelos serviços da Ouvidoria cresceu significativamente nos últimos anos. No entanto, a prioridade continua sendo manter o atendimento aos cidadãos em dia, mesmo diante de outras atividades paralelas.

Raquel Reis Ribeiro
Ouvidora
Universidade Federal Rural da Amazônia