

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**ERICSON DE OLIVEIRA FARIA**  
Superintendente CGU - RJ

**CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE**  
NAOP - Coordenadora

**LIDIENIO LIMA DE MENEZES • ALEXANDRE FERREIRA MACEDO**  
Equipe

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

MUNICÍPIO: Rio de Janeiro - RJ

OBJETIVO: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: março a novembro de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

A OGU realiza anualmente avaliações em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

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

A unidade apresentou uma boa gestão de processo para o tratamento das demandas de Ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Ausência de registro de manifestações no Fala.Br;
- Inexistência de fluxo formalizado para as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas;
- Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de manifestações de modo a detalhar o tratamento a ser aplicado em cada tipo de manifestação;
- Ausência de fluxo definido para informar à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância;
- Necessidade de desenvolver as ações relacionadas ao Conselho de Usuários, visando realizar a avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.

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

- I. Adotar medidas para que todas as manifestações recebidas por meios diversos sejam cadastradas no Fala.BR.
- II. Aprimorar o fluxo interno de manifestações, de modo a incluir o tratamento das recebidas em outras áreas e o detalhamento do tratamento aplicado a cada tipo, bem como o informe à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- III. Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
<b>1. NECESSIDADE DE AJUSTES NO QUANTITATIVO DE PESSOAL E EQUIPAMENTOS, BEM COMO NO ESPAÇO FÍSICO DESTINADO ÀS ATIVIDADES DA OUVIDORIA. ....</b>	<b>10</b>
<b>2. AUSÊNCIA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES NO FALA.BR .....</b>	<b>11</b>
<b>3. INEXISTÊNCIA DE FLUXO FORMALIZADO PARA AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EVENTUALMENTE RECEBIDAS EM OUTRAS ÁREAS .....</b>	<b>12</b>
<b>4. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTOS NO FLUXO INTERNO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES. ....</b>	<b>12</b>
<b>5. AUSÊNCIA DE FLUXO DEFINIDO PARA INFORMAR À ALTA ADMINISTRAÇÃO DA UNIRIO SOBRE DEMANDAS DOS CIDADÃOS QUE SE MOSTREM RECORRENTES, SENSÍVEIS, PRIORITÁRIAS OU DE ALTA RELEVÂNCIA .....</b>	<b>13</b>
<b>6. AUSÊNCIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIRIO. ....</b>	<b>13</b>
<b>7. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO OBJETIVA ACERCA DA ANÁLISE DO FATO APONTADO, NAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS DA OUVIDORIA ÀS RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>8. NECESSIDADE DE SEGREGAÇÃO DAS FUNÇÕES DE OUVIDORIA DAS DE APURAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>18</b>

<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>18</b>
A.1 Informações Gerais .....	19
A.2 Competências .....	19
A.3 Normativos Internos .....	20
A.4 Equipe e Estrutura Física .....	20
A.5 Canais de Atendimento.....	21
A.6 Sistemas Informatizados .....	23
A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....	24
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	28
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados .....	28
A.10 Entidades Supervisionadas .....	29
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços .....	29
A.12 Plano de Dados Abertos (PDA).....	30
A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	30
A.14 Carta de Serviços aos Usuários .....	31
A.15 Dados do Painel Resolveu .....	31
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA DE DADOS.....</b>	<b>33</b>
B.1. Apresentação dos resultados.....	33
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE .....</b>	<b>41</b>

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

**UNIRIO:** Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

**QA:** Questionário de Avaliação

**OGU:** Ouvidoria Geral da União

## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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 atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo ao 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 a 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 - 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 entre 01/01/2021 e 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas

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

que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas foram agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados 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. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada (UA) é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da UNIRIO tem por objetivo ser um canal de comunicação direta entre o usuário e a Instituição, mediando as necessidades e sugestões da comunidade interna e externa perante a Universidade (art. 1º do Regimento Interno - [Regimento Interno — Ouvidoria - Geral da Unirio](#)).

As competências da Ouvidoria em apreço constam em seu Regimento Interno (art. 3º).

Na UNIRIO a Ouvidoria atua com as manifestações típicas previstas na Lei nº 13.460/2017, a saber: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

A Ouvidoria atende ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), ao qual incumbe assegurar o acesso dos cidadãos às informações públicas produzidas ou sob a guarda da Universidade, na forma da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

## RESULTADO DOS EXAMES

---

### 1. Necessidade de ajustes no quantitativo de pessoal e equipamentos, bem como no espaço físico destinado às atividades da Ouvidoria.

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou o que segue.

Desde sua criação, em 2013, a Ouvidoria da UNIRIO mantinha dois servidores em seu quadro, o Ouvidor-Geral e o Adjunto. Porém, em 2020, quando da publicação da Portaria CGU nº 1.181/2020 (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/PORTARIAN1181COMPILADO.pdf>), foi necessária a substituição do Ouvidor-Geral, devido ao

tempo no cargo. Sendo assim, o Ouvidor-Adjunto assumiu a Ouvidoria em junho de 2021. Em dezembro de 2021, o Ouvidor solicitou vacância devido à posse em outro Órgão, sendo então, nomeada a Ouvidora atual.

Essas alterações interferiram no fluxo de trabalho, pois a nova Ouvidora não fazia parte da equipe da Ouvidoria; portanto, precisou de um tempo maior para se familiarizar com o trabalho que estava sendo realizado. Acrescenta que, no momento, as maiores dificuldades estão relacionadas à força de trabalho e ao acúmulo de funções, dando um caráter mais operacional à Ouvidoria, sem possibilidade de foco na gestão dos fluxos de trabalho e nos resultados.

A UA informou também que foi disponibilizada uma sala para atendimento da Ouvidoria, porém esta necessita de adequações (a Ouvidoria não especificou as adequações que entende necessárias), e que conta com apenas um Notebook para realização de suas atividades, necessitando de outros equipamentos como um computador desktop e uma impressora para que suas atividades possam ser melhor executadas.

Destaca-se que o Art. 8º da Portaria CGU nº 3.126/2021 dispõe que:

*Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, **com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo** no registro das manifestações. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

Muito embora o prazo de resposta às manifestações esteja atendendo à Lei 13.460/2017 e o prazo médio de resposta das manifestações da UNIRIO em 2021 tenha sido de 4,24 dias, enquanto a média no serviço público federal era de 13,92 dias, observa-se uma variação desfavorável se comparado com o exercício anterior, conforme abaixo:

	MANIFESTAÇÕES	ATENDIDAS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	TEMPO MÉDIO (DIAS)
2020	146	146	146	0	4
2021	103	103	103	0	4,24

Cabe ainda considerar os riscos decorrentes do fato de existir uma única pessoa lotada na ouvidoria, principalmente em relação aos afastamentos, que podem ser não programados e longos (para tratamento de saúde, por exemplo), o que deixaria a área à descoberto, comprometendo sua atuação e podendo vir a descumprir os ditames legais. Nesta mesma linha, as instalações físicas e equipamentos, quando insuficientes ou precários, aumentam o risco de descontinuidade dos serviços prestados pela ouvidoria.

## 2. Ausência de registro de manifestações no Fala.Br

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria havia informado que as manifestações recebidas por outro canal, que não seja o Fala.Br, não são registradas no sistema. Segundo a UA, a meta é que todas as manifestações sejam registradas, mediante concordância do manifestante.

Cabe observar que as manifestações recebidas por outros canais devem ser inseridas no Fala.Br, conforme as disposições do art. 16, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, e da Portaria CGU nº 581/2021:

*Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.Br ou por sistema a esta integrado, observando-se que:*

*I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

*II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.*

Destaca-se que a concordância do manifestante é necessária apenas para a geração de cadastro e não impede o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR pela ouvidoria. O registro das manifestações tem como objetivo garantir requisitos de segurança e rastreabilidade das manifestações conforme dispõe o § 1º do Art. 19 da citada Portaria.

### **3. Inexistência de fluxo formalizado para as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas**

Não há fluxo formalizado na UNIRIO para que as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Cabe observar que tal fluxo decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

### **4. Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.**

Segundo a Ouvidoria, os fluxos relativos às manifestações recebidas são os seguintes:

a) Denúncias e comunicações:

- Recebimento da manifestação;
- Encaminhamento, por e-mail, ao setor responsável para apuração;
- Após recebimento da resposta pelo setor responsável, registro no sistema.

b) Reclamações, solicitações, sugestões e simplifique:

- Recebimento da manifestação;
- Análise quanto ao setor identificado na manifestação;
- Encaminhamento, por e-mail, da manifestação recebida ao setor responsável;
- Cadastro no sistema da resposta recebida pela área responsável.

c) Elogios:

- Recebimento da manifestação;
- Identificação do setor/servidor elogiado;
- Encaminhamento do elogio à chefia do setor;
- Registro no sistema quanto ao encaminhamento do elogio ao setor responsável.

Com relação aos fluxos informados acima, foram identificadas as seguintes inadequações:

a) O encaminhamento da manifestação, por e-mail, ao setor responsável, está em desacordo com as disposições da Portaria nº 581/2021.

A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para as 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 (art. 19, § 1º e § 2º, da Portaria nº 581/2021). Além disso, considerando-se que a UA utiliza ferramenta diversa (e-mail), não foi identificada a informação anual à OGU sobre as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes, bem como a justificativa para a manutenção de tal ferramenta.

b) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações, em desconformidade com o previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, parágrafos 4º e 5º).

c) Ausência de informação objetiva acerca da análise do fato apontado, nas respostas conclusivas às reclamações.

No que tange às reclamações, a resposta conclusiva da UA deve conter informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021).

d) Ausência de manifestação do gestor nas respostas conclusivas às sugestões.

Com relação às sugestões, na resposta conclusiva da UA deve constar a manifestação do gestor (Art. 21 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021).

Diante do exposto, entende-se cabível o aprimoramento do fluxo interno de tratamento das manifestações, no que tange ao encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis, bem como às respostas conclusivas. Estas devem registrar: a resolutividade; a informação objetiva acerca da análise do fato apontado, no caso das reclamações; e a manifestação do gestor, no caso de sugestões.

## **5. Ausência de fluxo definido para informar à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância**

A Ouvidoria informou que não existe um fluxo definido para informar à alta administração da UNIRIO 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 pela Universidade.

Cabe observar que o estabelecimento de tal fluxo tem fundamento no art. 53, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021.

## **6. Ausência de avaliação dos serviços prestados pela UNIRIO.**

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da Ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela Universidade, visando contribuir para a efetividade de tais serviços. A avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário e, ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

No Questionário de Avaliação foi informado que a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela Universidade.

Tal situação vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

*Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:*

*I. satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*II. qualidade do atendimento prestado ao usuário;*

*III. cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*

*IV. quantidade de manifestações de usuários; e*

*V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.*

*§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.*

*§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.*

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, estabelece o que segue:

*Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)*

*III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.*

A Portaria CGU nº 581/2021 em seu Art. 7º, inciso VIII, elenca como atividades de ouvidoria relacionadas ao Conselho de Usuários:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que “a coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima

quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”.

## **7. Ausência de informação objetiva acerca da análise do fato apontado, nas respostas conclusivas da Ouvidoria às reclamações**

Com relação às manifestações nº 23546014745202127, nº 23546030431202171, nº 23546063427202190 e nº 23546069081202133, as respostas da UA não contêm informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021). Tais respostas foram consideradas parcialmente adequadas, considerando-se que houve encaminhamento aos setores responsáveis, bem como indicação de contato no âmbito da UNIRIO (e-mail).

a) Manifestação nº 23546014745202127.

Esta manifestação trata de solicitação de matrícula.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente o encaminhamento à Coordenadoria de Educação à Distância da UNIRIO.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos

*“Verificou-se que o cidadão encaminhou a mesma manifestação por e-mail, porém a mesma foi direcionada de forma equivocada, não obtendo nenhuma resposta. Já reenviei o e-mail ao setor correto e assim que obtiver a resposta, encaminharei ao cidadão e farei a inserção no Sistema Fala.BR”.*

b) Manifestação nº 23546030431202171.

Esta manifestação trata de pagamento a fornecedor.

A resposta original da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas apenas o arquivamento em virtude de a UNIRIO não ser a responsável pelo assunto.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“A manifestação foi reaberta e encaminhada pelo Sistema Fala.BR para a Ouvidoria do HUGG, responsável pelo assunto”.*

c) Manifestação nº 23546063427202190.

Esta manifestação trata de indeferimento de auxílio alimentação da UNIRIO.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente o encaminhamento ao setor competente.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“Verificou-se que houve uma troca de e-mails entre o setor responsável pelo assunto e a demandante, tendo uma resposta conclusiva a ela no dia 27/09/2021”.*

d) Manifestação nº 23546069081202133.

Esta manifestação trata de indeferimento de recurso.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente a indicação de que o manifestante envie um e-mail para a Coordenadoria de Acompanhamento e Avaliação do Ensino de Graduação (caeg@unirio.br).

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“Verificou-se que a manifestação não foi encaminhada ao setor responsável para análise, sendo assim, farei o encaminhamento e assim que tiver a resposta vou inserir no Sistema Fala.BR”.*

Destaca-se que numa amostra contendo 23 reclamações, 4 respostas não apresentaram o conteúdo mínimo previsto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Face ao exposto, verifica-se que a UA apresenta fragilidades no tratamento das manifestações tipo reclamação, devendo rever suas rotinas para evitar novas situações semelhantes.

## 8. Necessidade de segregação das funções de ouvidoria das de apuração

Consta no RELATÓRIO UNIFICADO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2020 bem como no RELATÓRIO INTEGRADO DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DA UNIRIO ANO BASE 2021 que, “dentre outras atribuições, a Ouvidoria é responsável por receber, examinar e dar andamento aos pleitos recebidos e, se for o caso, propor a instauração de sindicâncias e processos administrativos”.

O Art. 17 da Portaria CGU 581/2021, assim estabelece:

*Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.*

Assim, a atribuição de propor a instauração de sindicâncias ou processos administrativos pode levar a Ouvidoria a descumprir a Portaria CGU nº 581/2021, uma vez que a mesma pode precisar realizar diligências para concluir pela proposição de tais procedimentos.

## 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 UNIRIO:

- I – Elaborar rotina que permita a inclusão de todas as manifestações recebidas no Fala.BR;
- II - Formalizar os fluxos internos observando os seguintes pontos:
  - a) prever o registro de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas;
  - b) informar à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância

c) garantir o conteúdo mínimo previsto em legislação no tratamento das manifestações, detalhando as providências relativas às reclamações, denúncias e solicitações

III - Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários, pois entre as competências do referido Conselho está a de acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos (art. 24-D, I, do Decreto nº 9.492/2018).

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UNIRIO, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão e aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

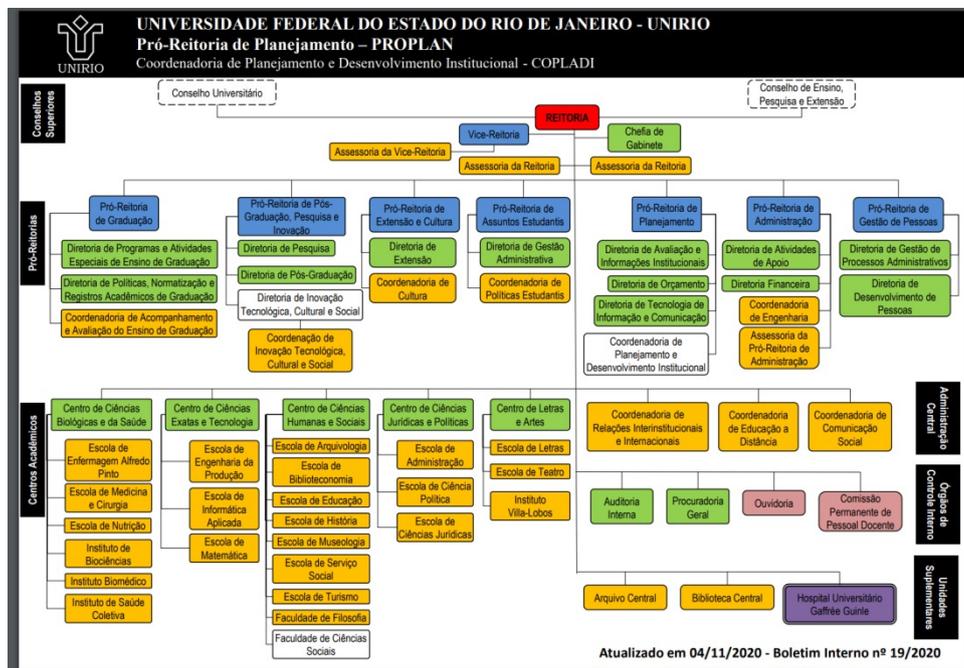
- I. Cadastramento de todas as manifestações recebidas por meios diversos no Fala.BR.
- II. Formalização dos fluxos de tratamento das manifestações, incluindo as recebidas em outras áreas, bem como do fluxo que visa informar à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- III. Realização das atividades previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, relacionadas ao Conselho de Usuários.

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO é uma fundação de direito público com autonomia didático-científica, disciplinar, administrativa, financeira e patrimonial (art. 1º, parágrafo único e art. 3º da Lei nº 6.655/1979). Cabe observar que o Estatuto da Universidade ([http://www.unirio.br/proplan/estatuto-e-regimento/estatuto\\_unirio\\_2018.pdf](http://www.unirio.br/proplan/estatuto-e-regimento/estatuto_unirio_2018.pdf)) menciona de forma equivocada, em seu art. 1º, que a atual denominação - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - foi estabelecida pela Lei nº 10.758, de 24.10.2003. Na realidade, trata-se da Lei nº 10.750, de mesma data.

Na figura 1 a seguir consta o organograma geral da UNIRIO:

**FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DA UNIRIO**



Fonte: Portal da UNIRIO ([http://www.unirio.br/proplan/pasta-organogramas/copy2\\_of\\_UNIRIOOrganogramasCDseFG1aFG3.pdf](http://www.unirio.br/proplan/pasta-organogramas/copy2_of_UNIRIOOrganogramasCDseFG1aFG3.pdf)).

A Ouvidoria da UNIRIO é uma unidade organizacional localizada na Reitoria, resguardada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições (art. 2º do Regimento Interno - [Regimento Interno — Ouvidoria - Geral da Unirio](#)). Tal vínculo com a Reitoria está conforme às disposições do art. 9º do Decreto nº 9.492/2018.

Na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria da UNIRIO está sujeita à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 6º, I, e do art. 7º do Decreto nº 9.492/2018. UNIDADE AVALIADA

Seguem as informações da Unidade Avaliada (UA), obtidas do portal da UNIRIO e das respostas da Ouvidoria ao Questionário de Avaliação.

## A.1 Informações Gerais

O quadro I adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

**QUADRO I – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA DA UNIRIO**

INFORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação I
Data de criação	05.06.1979 (Lei nº 6.655/1979)
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@unirio.br">ouvidoria@unirio.br</a>
Página na Internet	<a href="http://www.unirio.br/ouvidoria">http://www.unirio.br/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>
Endereço	Av. Pasteur nº 296, sala 508 (Prédio da Nutrição), Urca, Rio de Janeiro – RJ. CEP: 22290-240
Telefones	+55 (21) 2542-4462 / (21) 96949-3893
Ouvidora	Mariana Buarque Araujo, nomeada pela Portaria GR n. 846, de 21.12.2012.

Fonte: Portal da UNIRIO.

Obs:

1) Art. 1º do Estatuto da UNIRIO ([http://www.unirio.br/institucional-1/arquivos/arquivos-internos-do-site/estatuto\\_unirio\\_2018.pdf](http://www.unirio.br/institucional-1/arquivos/arquivos-internos-do-site/estatuto_unirio_2018.pdf)).

2) A Portaria de designação da Ouvidora consta em <http://www.unirio.br/ouvidoria/apresentacao>.

## A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) tem por objetivo ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Instituição, mediando as necessidades e sugestões da comunidade interna e externa perante à UNIRIO (Art. 1º do Regimento Interno ([Regimento Interno — Ouvidoria - Geral da Unirio](#))).

De acordo com o Regimento Interno (art. 3º), são competências da Ouvidoria:

- Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações.
- Responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas.
- Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer.
- Sugerir a adoção de medidas que visem ao aperfeiçoamento na prestação do serviço público.
- Organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.
- Estimular as ações de democracia participativa.
- Apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva.

Na UNIRIO, a Ouvidoria atua com as manifestações típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017, a saber: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em acréscimo:

a) A Ouvidoria atende ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), ao qual incumbe assegurar o acesso dos cidadãos às informações públicas produzidas ou sob tutela da Universidade, na forma da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

b) Consta no RELATÓRIO UNIFICADO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA UNIRIO – 2012/2020 que “dentre outras atribuições, a Ouvidoria é responsável por receber, examinar e dar andamento aos pleitos recebidos e, se for o caso, propor a instauração de sindicâncias e processos administrativos” (<http://www.unirio.br/administracao-central/ouvidoria>).

Observe-se, no entanto, que a atribuição relacionada ao SIC não consta de seu Regimento Interno e que não compete à Ouvidoria a proposição para instaurar sindicâncias e processos administrativos.

### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da UNIRIO foi criada pela Resolução nº 4.071, de 04.04.2013 ([http://www.unirio.br/ouvidoria/copy\\_of\\_ATOSDAREITORIABOLETIMINTERNON21DE14.pdf](http://www.unirio.br/ouvidoria/copy_of_ATOSDAREITORIABOLETIMINTERNON21DE14.pdf)).

O Regimento Interno da Ouvidoria (<http://www.unirio.br/ouvidoria/regimento-interno>) foi aprovado pela Resolução nº 4.214, de 08.10.2013 e, segundo a Universidade, está passando por uma atualização.

Entende-se necessário que conste no Regimento Interno a referência à Lei nº 13.460/2017 (arts. 13 a 16) e ao Decreto nº 9.492/2018 (art. 10; arts. 12 a 24; e art. 26), de modo a explicitar a vinculação do normativo interno com a legislação e a norma em vigor.

### A.4 Equipe e Estrutura Física

Atualmente só há uma servidora lotada na UA (a Ouvidora-Geral), cabendo observar que a Ouvidoria deve dispor também de um secretário (art. 4º, II, do Regimento Interno).

Em acréscimo, a UA informou o que segue:

a) Foi sinalizada à Gestão da UNIRIO a necessidade de aumentar a equipe da Ouvidoria.

b) Desde sua criação, em 2013, a Ouvidoria da UNIRIO mantinha dois servidores em seu quadro, o Ouvidor-Geral e o Adjunto. Porém, em 2020, quando da publicação da Portaria nº 1.181/2020 (CGU), foi necessária a substituição do Ouvidor-Geral, devido ao tempo no cargo. Sendo assim, o Ouvidor-Adjunto assumiu a Ouvidoria em junho de 2021. Em dezembro de 2021, o Ouvidor solicitou vacância devido à posse em outro Órgão, sendo então, nomeada a Ouvidora atual. Essas alterações interferiram no fluxo de trabalho, pois a nova Ouvidora não fazia parte da equipe da Ouvidoria, precisando, portanto, de um tempo maior para se familiarizar com o trabalho que estava sendo realizado.

c) A Ouvidora atual realizou a Certificação em Ouvidoria, da ENAP, em 2019 e a Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, pela Verbo Jurídico no marco do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, em 2021. Antes de assumir a Ouvidoria, a servidora atuava na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade. Não há um programa regular de

treinamento/capacitação, porém a Ouvidora possui apoio da Gestão da Universidade para participação de cursos e seminários.

d) Existe o instrumento de Avaliação de Desempenho, realizada anualmente. Porém, como só há um servidor na equipe, este foi avaliado pelo Reitor em dezembro de 2021.

e) Foi disponibilizada uma sala para atendimento da Ouvidoria; contudo, já foi sinalizada a necessidade de alterações para adequação do espaço físico.

f) Atualmente a Ouvidoria conta com apenas um Notebook para realização de suas atividades, mas já foi sinalizada a necessidade de outros equipamentos para apoio nas atividades, como um computador desktop e uma impressora.

## A.5 Canais de Atendimento

No portal da Ouvidoria (<http://www.unirio.br/ouvidoria>) constam o e-mail da UA ([ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)), o telefone (21) 96949-3893, o agendamento do atendimento presencial ([ouvidoria@unirio.br](mailto:ouvidoria@unirio.br)) e o Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

O acesso à Ouvidoria da UNIRIO consta na página inicial da Universidade (<http://www.unirio.br/>) no menu abaixo do logo da UNIRIO: Webmail | Guia Telefônico | Perguntas Frequentes | Fale Conosco | Ouvidoria | Imprensa (figura 2 adiante).

FIGURA 2 – PÁGINA INICIAL DA UNIRIO

The screenshot shows the UNIRIO website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a Busca', and 'Ir para o rodapé'. The UNIRIO logo is prominently displayed on the left, with the text 'UNIRIO Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro'. A search bar is located on the right side of the header. Below the header, there is a dark blue navigation bar with links for 'Webmail', 'Guia Telefônico', 'Perguntas Frequentes', 'Fale Conosco', 'Ouvidoria', and 'Comunicação Institucional'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a vertical menu with categories like 'COVID-19 UNIRIO', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', and 'A UNIVERSIDADE'. The central 'Notícias' section features three articles with images and headlines. On the right, there are four vertical panels: 'ENSINO' (Graduação, Pós-Graduação, Educação a Distância), 'PESQUISA' (Plataforma Lattes, Iniciação Científica, Inovação), 'EXTENSÃO' (Extensão e Cultura, Bolsas e editais), and 'PORTAIS' (SEI - Sistema Eletrônico de Informações, Portal de Sistemas, Portal ID UNIRIO, Portal de Pesquisa, Portal da Extensão, Portal do Aluno, Portal do Professor, Portal de Processos).

Fonte: Portal da UNIRIO (<http://www.unirio.br/>).

Quanto ao canal “Fale Conosco”, o mesmo apresenta a lista de e-mails para contato com os diversos setores da UNIRIO (figura 3 a seguir).

**FIGURA 3 – CANAL FALE CONOSCO DA UNIRIO**

The screenshot shows the 'Fale Conosco' page on the UNIRIO website. At the top, there is a search bar and navigation links. The main content area is titled 'Contatos' and lists various university departments with their corresponding email addresses. On the right, there are vertical panels for 'ENSINO', 'PESQUISA', 'EXTENSÃO', and 'PORTAIS'.

Unidades	E-mail
Sisu e matrículas	caeg@unirio.br
Graduação	prograd@unirio.br
Pós-graduação	gabpropg@unirio.br
Extensão	extensao.proexc@unirio.br
Educação à distância	cead@unirio.br
Assuntos Estudantis	prae@unirio.br
Biblioteca Central	atendimentobiblioteca@unirio.br
Relações Internacionais	cri@unirio.br
Hospital Universitário	hugg@unirio.br
Servidores/terceirizados	progepe@unirio.br
Comunicação Social	comunicacao@unirio.br
Ouvidoria	ouvidoria@unirio.br

Para outros contatos, consulte o Guia Telefônico

Fonte: <http://www.unirio.br/contatos>

Conforme se observa na figura 3 acima, a UA realiza a divulgação do canal de ouvidoria na Internet.

Em acréscimo, a Ouvidoria da UNIRIO informou o que segue:

- No momento, as manifestações recebidas por outro canal, que não seja o Fala.Br, não são registradas no sistema. Porém, a meta é que todas elas sejam registradas, mediante concordância do manifestante.
- O atendimento presencial é realizado conforme preferência do manifestante, na sede ou em seu local de trabalho, por isso a necessidade de agendamento prévio.
- Não há fluxo formalizado na UNIRIO para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria da Universidade. Tendo em vista a informação apresentada pela UA, cabe observar que tal fluxo decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.
- Atualmente o SIC está vinculado à Ouvidoria, que também é Gestora do SIC. Não há força de trabalho própria para o SIC.

## A.6 Sistemas Informatizados

A UA utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. No portal da Ouvidoria consta um ícone para acesso ao Fala.BR (figura 4):

FIGURA 4 – PÁGINA INICIAL DA OUVIDORIA DA UNIRIO

BRASIL CORONAVÍRUS (COVID-19) Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a Busca 3 Ir para o rodapé 4

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAIOR DO SITE

OUVIDORIA - UNIRIO

Buscar no Site

Portal Unirio Guia Telefônico Contatos

A OUVIDORIA

Você está aqui: Página Inicial

**A Ouvidoria**

A Ouvidoria da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO foi criada pela Resolução nº 4.071, de 04 de abril de 2013, vinculada à Reitoria e atua como canal de comunicação entre a Universidade e a comunidade externa e interna. Foi criada para atender ao artigo 37, § 3º, I, da Constituição Federal, que estabelece a necessidade de manutenção de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviço público.

Na UNIRIO, a Ouvidoria atua com as manifestações típicas, previstas na Lei nº 13.460/2017, a saber: denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, servindo como um instrumento de comunicação entre a sociedade e a gestão pública intermediando a participação da comunidade na melhoria da prestação dos serviços públicos.

Atendemos também ao Serviço de Informações ao Cidadão, ao qual incumbe assegurar o acesso dos cidadãos às informações públicas produzidas ou sob tutela da Universidade, na forma da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

**Ouidora-Geral:** Mariana B. Araujo  
**E-mail:** ouvidoria@unirio.br  
**Telefone:** (21) 2542-4462 / (21) 96049-3893  
**Endereço:**  
Av. Pasteur, 296, sala 508 (Prédio da Nutrição), Urca  
Rio de Janeiro, RJ, CEP 22290-240.  
**Atendimento presencial:** Agende através do nosso e-mail ouvidoria@unirio.br  
**Registro de Manifestações** (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): **Acesse o Fala.BR** (clique na Logo do Fala.BR)  
**Horário de Funcionamento:** Das 9h às 12h e das 13h às 18h (atendimento presencial mediante agendamento por e-mail)

FalaBR

painel RESOLVEU?

Painel Lei de Acesso à Informação

Fonte: <http://www.unirio.br/ouvidoria>

De acordo com a Ouvidoria da UNIRIO:

- A Ouidora está cadastrada como gestora no Sistema Fala.BR.
- A Ouvidoria não utiliza nenhum outro sistema para execução de suas atividades.
- Não há previsão de implementação de um sistema próprio para tratamento das manifestações.

No Relatório Unificado das Demandas em Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão na UNIRIO – 2012/2020 (<http://www.unirio.br/comissao-permanente-de-transparencia/arquivos/relatorios-de-atividades/RELATRIODESCRITIVOUNIFICADOSICOUVID20122020.pdf>) consta que a Ouvidoria pretende reformular seus relatórios e padronizar com as novas bases que o FALA.BR apresenta (pág. 10).

Conforme registrado no portal da Ouvidoria, o painel “Resolveu?” é o sistema informatizado/ painel de gerenciamento capaz de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Segundo a Ouvidoria, os fluxos relativos às manifestações recebidas são os seguintes:

a) Denúncias e comunicações:

- Recebimento da manifestação;
- Encaminhamento, por e-mail, ao setor responsável para apuração;
- Após recebimento da resposta pelo setor responsável, registro no sistema.

b) Reclamações, solicitações, sugestões e simplifique:

- Recebimento da manifestação;
- Análise quanto ao setor identificado na manifestação;
- Encaminhamento, por e-mail, da manifestação recebida ao setor responsável;
- Cadastro no sistema da resposta recebida pela área responsável.

c) Elogios:

- Recebimento da manifestação;
- Identificação do setor/servidor elogiado;
- Encaminhamento do elogio à chefia do setor;
- Registro no sistema quanto ao encaminhamento do elogio ao setor responsável.

Com relação aos fluxos informados acima, cabem as seguintes observações:

I. 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 (art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021).

Isto posto, entende-se que:

- O encaminhamento da manifestação, por e-mail, ao setor responsável, está em desacordo com as disposições da Portaria nº 581/2021;
- Numa primeira análise, a UA pode cadastrar os setores responsáveis à medida em que recebe as manifestações.

II. A partir de 30.12.2021, a Ouvidoria passou a ter que registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade (art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021):

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

III. No que tange às reclamações, a resposta conclusiva da UA deve conter informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021). Nesse sentido, as seguintes manifestações são objeto de ressalva:

a) Manifestação nº 23546014745202127.

Esta manifestação trata de solicitação de matrícula.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente o encaminhamento à Coordenadoria de Educação à Distância da UNIRIO.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Verificou-se que o cidadão encaminhou a mesma manifestação por e-mail, porém a mesma foi direcionada de forma equivocada, não obtendo nenhuma resposta. Já reenviei o e-mail ao setor correto e assim que obtiver a resposta, encaminharei ao cidadão e farei a inserção no Sistema Fala.BR”.

Diante do exposto, aguarda-se o registro da resposta à manifestação na plataforma Fala.BR.

b) Manifestação nº 23546030431202171.

Esta manifestação trata de pagamento a fornecedor.

A resposta original da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas apenas o arquivamento em virtude de a UNIRIO não ser a responsável pelo assunto.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“A manifestação foi reaberta e encaminhada pelo Sistema Fala.BR para a Ouvidoria do HUGG, responsável pelo assunto”.*

Note-se, ainda, que a manifestação em comento não foi localizada na plataforma Fala.BR (dados da UNIRIO).

c) Manifestação nº 23546063427202190.

Esta manifestação trata de indeferimento de auxílio alimentação da UNIRIO.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente o encaminhamento ao setor competente.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“Verificou-se que houve uma troca de e-mails entre o setor responsável pelo assunto e a demandante, tendo uma resposta conclusiva a ela no dia 27/09/2021”.*

Diante do exposto, entende-se cabível o registro da resposta à manifestação na plataforma Fala.BR (Art. 12, VIII; e arts. 24 e 25, VII, da Portaria CGU nº 581/2021; itens 6.4.1, 6.5.1 e 6.8.1 do Manual da plataforma Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual))).

d) Manifestação nº 2354606908|202|33.

Esta manifestação trata de indeferimento de recurso.

A resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado, mas somente a indicação de que o manifestante envie um e-mail para a Coordenadoria de Acompanhamento e Avaliação do Ensino de Graduação (caeg@unirio.br).

A ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Verificou-se que a manifestação não foi encaminhada ao setor responsável para análise, sendo assim, farei o encaminhamento e assim que tiver a resposta vou inserir no Sistema Fala.BR”.

Diante do exposto, entende-se cabível o registro da resposta à manifestação na plataforma Fala.BR.

IV. Com relação às sugestões, na resposta conclusiva da UA deve constar a manifestação do gestor.

Foi constatada a ausência de tal manifestação na sugestão nº 23546020824202|77.

Seguem os esclarecimentos da Ouvidoria:

“Com relação à manifestação nº 23546020824202|77, o setor indicado foi acionado por e-mail e o link foi retirado do ar, porém a manifestação foi concluída antes dessa resposta”.

Diante do exposto, entende-se cabível registrar na plataforma Fala.BR a resposta atualizada à manifestação.

V. Quanto aos elogios, não consta na manifestação nº 23546037594202|85 o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

A Ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“Com relação à manifestação nº 23546037594202|85, foi reaberta e encaminhada pelo Sistema Fala.BR para a Ouvidoria do HUGG, responsável pelo assunto”.*

Em que pesem os esclarecimentos da UA, a manifestação em comento não foi localizada na plataforma Fala.BR (base de dados da UNIRIO).

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

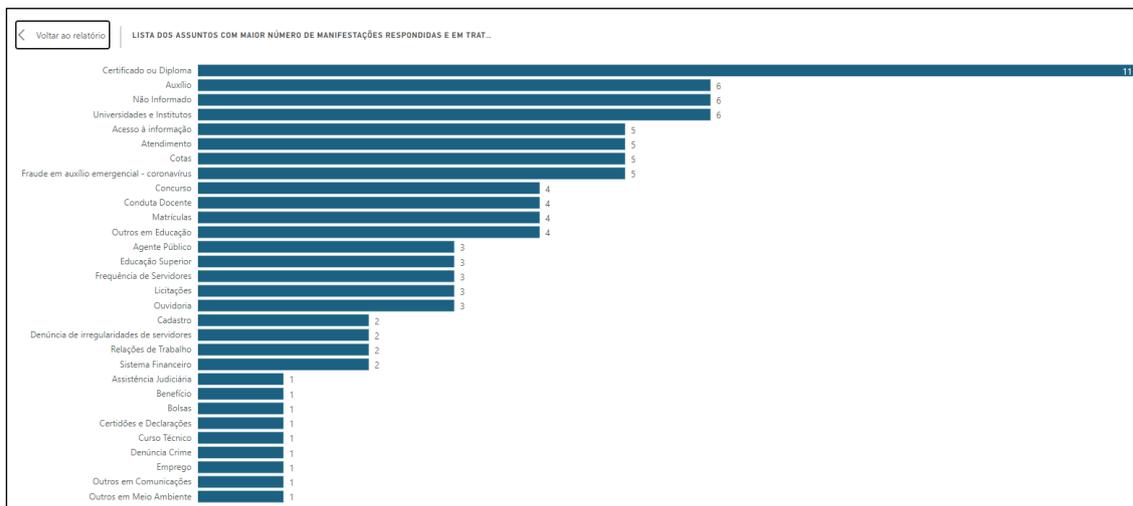
a) O fluxo de trabalho para as demandas internas é semelhante aos recebidos pelo Fala.Br, porém não são cadastrados no sistema.

b) No momento, o que causa maior impacto no prazo de atendimento das demandas é a demora ou até mesmo ausência de resposta de alguns setores. Na amostra de manifestações examinada, todas as respostas da UA encontram-se dentro do prazo de 30 dias, prorrogável por igual período.

c) Existe a previsão de um estudo mais detalhado, por parte da Ouvidoria, sobre os assuntos mais demandados.

Tendo em vista a informação da UA, registrada acima, cabe observar que o mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figura 5 a seguir).

**FIGURA 5 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES**



Fonte: Painel “Resolveu?”

Examinando-se a figura acima, constata-se que a emissão de certificados ou diplomas é o tema mais demandado.

d) Ainda não há o trabalho de mediação de conflitos, porém é uma meta para a nova gestão.

Na amostra de manifestações examinada não foram identificados pedidos dos usuários ou gestores para o uso de meios de resolução pacífica de conflitos (arts. 48 e 50 da Portaria CGU nº 581/2021).

e) Existe a previsão de acompanhamento das denúncias ou comunicações que gerarem Processos Administrativos Disciplinares – PADs.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe registrar que na amostra de manifestações examinada não consta a informação de denúncias ou comunicações que geraram PADs.

f) No momento, não há o acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

g) No momento, a Ouvidoria da UNIRIO não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da Universidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

No que tange à conduta de servidores, consta na amostra de manifestações examinada:

- 06 (seis) comunicações. Destas, somente duas eram, de fato, passíveis de tratamento por parte da Ouvidoria. Além disso, tais comunicações não tratam de conduta delituosa de servidor (manifestações nº 235460322|9202|49 e nº 23546035|8|202|66).

- 02 (duas) denúncias. Ambas tratam de descumprimento da jornada de trabalho e foram encaminhadas aos setores competentes (manifestações nº 23546030738202172 e nº 23546052442202111).
- 02 (duas) reclamações, que tratam de assuntos distintos. Em ambos os casos a Ouvidoria prestou os devidos esclarecimentos (manifestações nº 23546012562202177 e nº 23546021716202111).

Diante do exposto, não se vislumbra no exercício de 2021 questões relacionadas aos servidores da Universidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

h) Existe a previsão de análise detalhada das manifestações recebidas de 2021 até 11.04.2022 (data de recebimento do Questionário de Avaliação enviado pela UNIRIO) para que sejam identificadas manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

A figura 5 mostra que a emissão de certificados ou diplomas é o tema recorrente que demanda o aprimoramento do(s) correspondente(s) processo(s) de trabalho.

i) Não existe um fluxo definido para informar à alta administração da UNIRIO 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 pela Universidade.

O estabelecimento de tal fluxo tem fundamento no art. 53, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021 bem como o inciso IV do Art. 3º do regimento interno.

## A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

No Relatório Final GT-LGPD UNIRIO (<http://www.unirio.br/acessoinformacao/arquivos/RelatrioFinalGTLGPD.docx.pdf>) consta um cronograma de atividades sugerido para a implementação da LGPD na UNIRIO. Trata-se, portanto, de um processo ainda em construção.

## A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Os temas constam na figura 5 ao passo que tendo em vista a amostra de manifestações examinada, os órgãos internos demandados são os seguintes:

a) Comunicações:

- Pró-Reitoria de Graduação;
- Diretoria de Pós-Graduação;
- Coordenação do Curso de Bacharelado em Ciências Ambientais;
- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Note-se, entretanto, que parte das respostas às comunicações não registram o órgão interno demandado.

b) Denúncias:

- Centro de Ciências Biológicas e de Saúde;
- Escola de Turismo.

Parte das respostas às denúncias não registram o órgão interno demandado.

c) Reclamações:

- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- Coordenadoria de Educação à Distância;
- Pró-Reitoria de Administração;
- Hospital Universitário Gaffrée e Guinle.

d) Solicitações:

- Pró-Reitoria de Graduação;
- Seção de Matrículas Especiais;
- Ouvidoria;
- Direção de TI.

Parte das respostas às solicitações não registram o órgão interno demandado.

e) Sugestões:

- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura.

f) Elogios:

- Hospital Universitário Gaffrée e Guinle.

Parte das respostas aos elogios não registram o órgão interno para o qual foi enviado o elogio.

## A.10 Entidades Supervisionadas

No Regimento Interno da UNIRIO – Art. 4º. - consta somente uma unidade de Ouvidoria.

## A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Os relatórios de gestão da Ouvidoria constam em <http://www.unirio.br/ouvidoria/relatorios>, cabendo observar que foi examinado o Relatório Unificado das Demandas em Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão na UNIRIO – 2012/2020. As correspondentes bases de informações são o FALA.BR e o painel “Resolveu?”.

Os produtos gerados são os seguintes:

- i) manifestações registradas pela Ouvidoria (julho/2013 até dezembro/2020);
- ii) percentuais de cada tipo de manifestação; e
- iii) estatísticas sobre os recursos recebidos (não há destinatário especificado).

A UA informou que o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é enviado para a autoridade máxima da Universidade antes da publicação.

Em acréscimo, a Ouvidoria da UNIRIO informou o que segue:

- a) No momento não há trabalho participativo direto com a sociedade, nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Universidade.
- b) A Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela Universidade. Tal avaliação tem fundamento no arts. 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.
- c) Ainda não foi possível analisar a necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da UNIRIO.

A Ouvidoria informou que ainda não foi possível analisar a necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da UNIRIO.

Tal atribuição consta no Regimento Interno da UA (art. 6º, VIII). Em acréscimo, a revisão de todos os atos normativos inferiores a decreto é uma determinação constante do art. 5º do Decreto nº 10.139/2019 (o prazo vence em agosto/2022 – art. 14, parágrafo único).

d) No momento, as maiores dificuldades da Ouvidoria da UNIRIO são em relação à força de trabalho e acúmulo de funções, dando um caráter mais operacional à Ouvidoria, sem possibilidade de foco na gestão dos fluxos de trabalho e nos resultados.

e) Ainda não foi possível mapear a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.

Tal atribuição consta no Regimento Interno da UA (art. 3º, VII).

## A.12 Plano de Dados Abertos (PDA)

Instituído pelo art. 5º, § 2º, do Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos (PDA) tem o propósito de tornar públicas as ações e as estratégias organizacionais que nortearão as atividades de implementação e de promoção da abertura de dados, de forma institucionalizada e sistematizada, no âmbito da UNIRIO.

O atual PDA da UNIRIO foi objeto de consulta pública (<https://www.gov.br/participamaisbrasil/plano-de-dados-abertos-unirio-priorizacao-de-abertura-de-bases-de-dados->).

A Ouvidora da UNIRIO participou na elaboração do PDA (Quadro 2 - Matriz de Priorização das Bases de Dados da UNIRIO; Quadro 4 - Cronograma de Elaboração e Sustentação do PDA 2022-2024 - <http://www.unirio.br/acessoinformacao/arquivos/PlanodeDadosAbertosMARO2022FEVEREIRO2024.pdf>).

## A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A atual Ouvidora, designada por meio da [Portaria GR nº 846, de 21.12.2021](#), possui pós-graduação em Ouvidoria Pública pela Verbo Jurídico (2021) em parceria com a Profoco, Certificação em Ouvidoria pela Enap (2019) e pós-graduação em Tradução Português/Inglês pela Universidade Gama Filho (2010), graduação em Secretariado Executivo Trilíngue pela Universidade Estácio de Sá (2008). Atualmente é Secretária Executiva Bilíngue da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Tem experiência na área de Gestão de Pessoas e Administração Pública. Foi membro da Comissão de Ética da UNIRIO, de 2017 a 2019 (O currículo da Ouvidora está

disponível em <http://www.unirio.br/ouvidoria/apresentacao>). A nomeação foi submetida e aprovada pela CGU, conforme processo 00190.105038/2021-11.

## A.14 Carta de Serviços aos Usuários

A carta de serviços é obtida a partir da página principal da UNIRIO, na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO” (item 20 do menu - <http://www.unirio.br/acessoinformacao/arquivos/carta-de-servicos-aos-usuarios-2-edicao>).

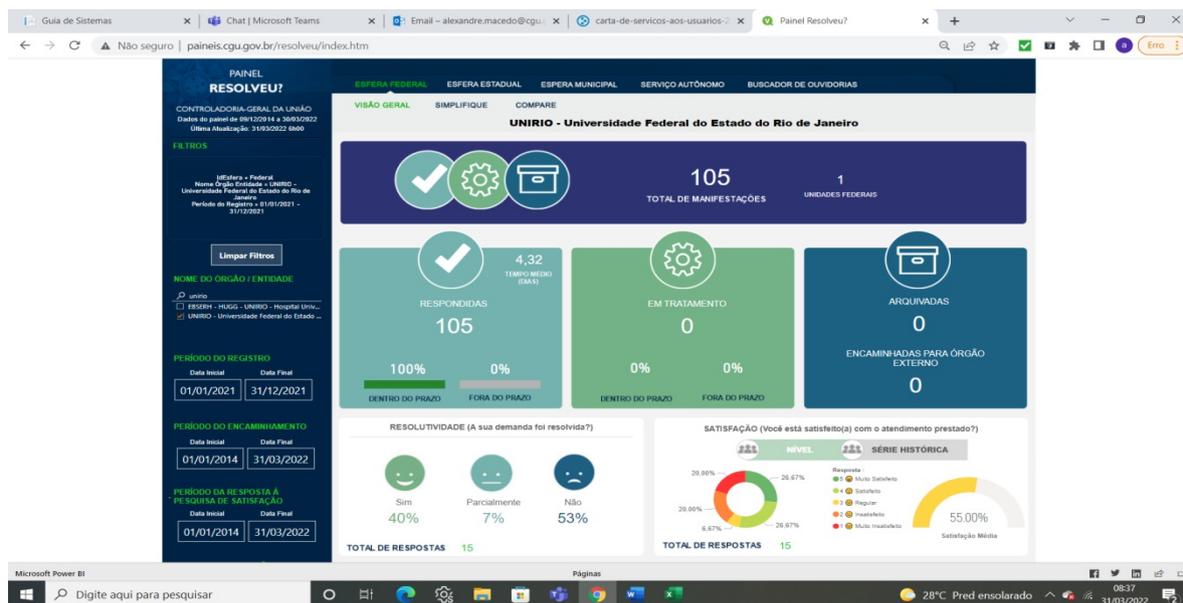
A carta de serviços em vigor na Universidade é de dezembro de 2018. Contudo, a UA informou que uma das metas da nova gestão da Ouvidoria é rever a Carta de Serviços da Universidade e propor alterações, caso necessárias.

Comparando o documento constante do site com o portal de serviços GOV.BR, verificou-se que existem diversos serviços na carta de serviços que não são encontrados no Portal de Serviços, por exemplo, o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID) e o Programa Idiomas Sem Fronteiras - IsF

## A.15 Dados do Painel Resolheu

Seguem os dados da UNIRIO oriundos do Painel “Resolheu?”, considerando o período de 01.01.2021 a 31.12.2021.

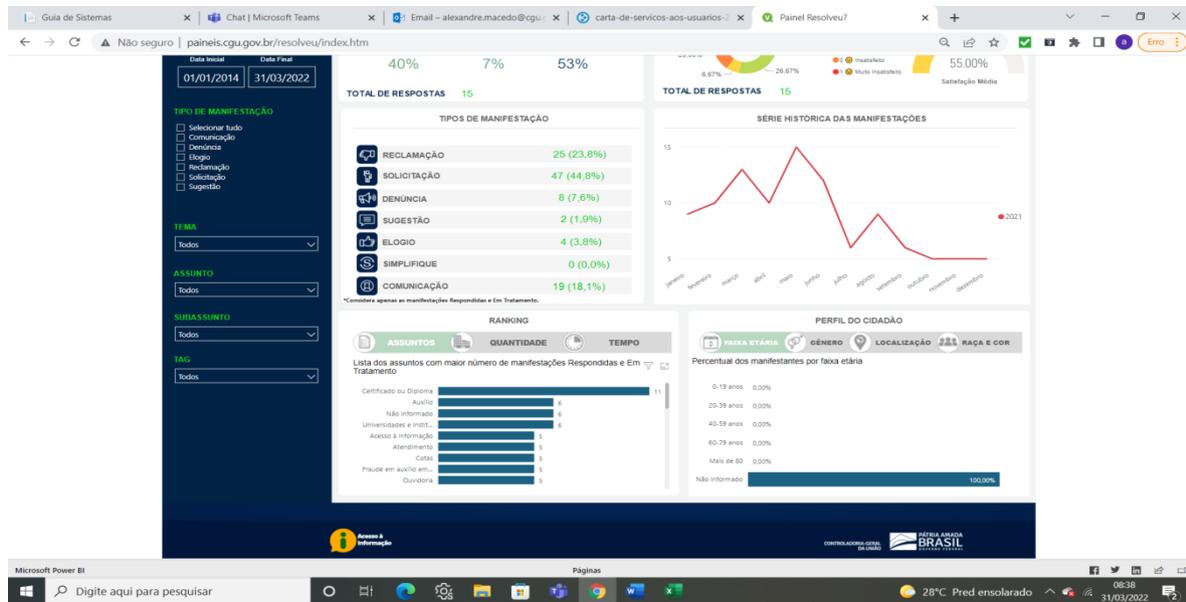
FIGURA 6 – PAINEL RESOLVEU UNIRIO I



Fonte: Painel “Resolheu?”

Tendo em vista os dados registrados na figura 6, a Ouvidoria da UNIRIO apresentou um bom desempenho no que tange ao cumprimento do prazo de resposta. O mesmo já não ocorre com relação aos critérios de resolutividade e de satisfação do usuário. Não obstante, apenas 14,29% dos manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

**FIGURA 7 – PAINEL RESOLVEU UNIRIO II**



Fonte: Painel "Resolveu?"

A figura 7 mostra que:

a) A emissão de certificados ou diplomas é o tema mais recorrente, demandando, portanto, o aprimoramento do(s) correspondente(s) processo(s) de trabalho.

Entre os meses de março a julho há um acúmulo de trabalho para a Ouvidoria (a UNIRIO já foi sinalizada quanto à necessidade de aumentar a equipe da UA).

## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra de Dados

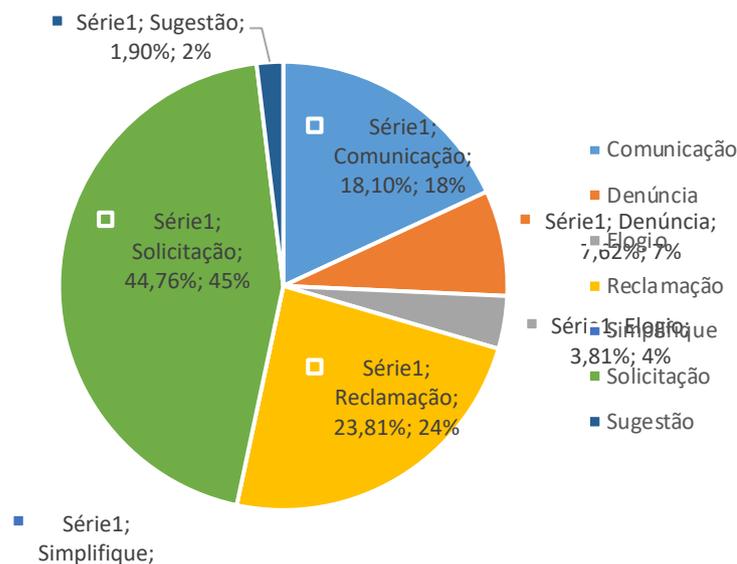
Segue a análise dos dados obtidos na amostra de manifestações examinada. A amostra em questão foi disponibilizada pela OGU.

### B.1. Apresentação dos resultados

A amostra disponibilizada pela OGU (Anexo I) teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 100 manifestações, sem duplicidade.

A figura 8 abaixo mostra a porcentagem de cada tipo de manifestação:

**FIGURA 8 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

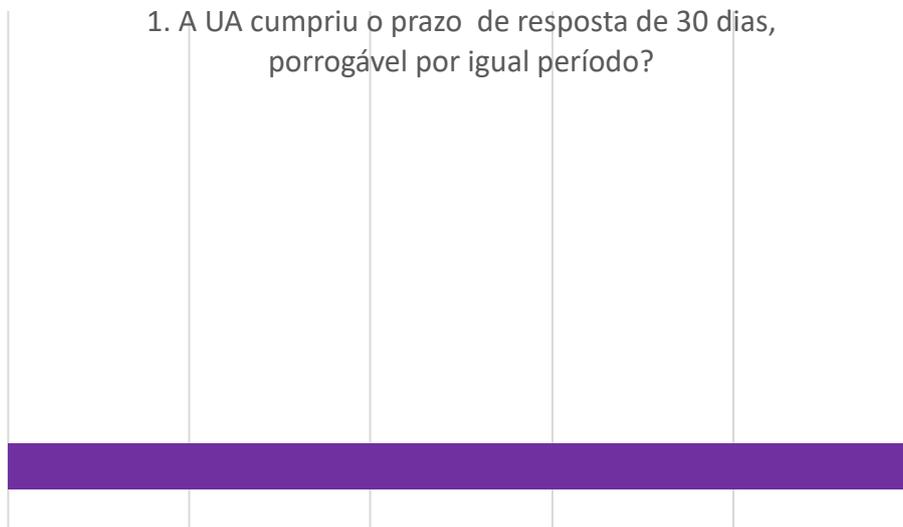
A maior parte das manifestações corresponde a solicitações (44,76%), reclamações (23,81%) e comunicações de irregularidades (18,10%).

Os temas abordados nas manifestações constam na figura 5.

Cada manifestação da amostra foi avaliada com base num questionário de 13 (treze) perguntas, cujas respostas são apresentadas nas figuras 9 a 21 (o discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo).

### FIGURA 9 – RESPOSTA À QUESTÃO 1

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?

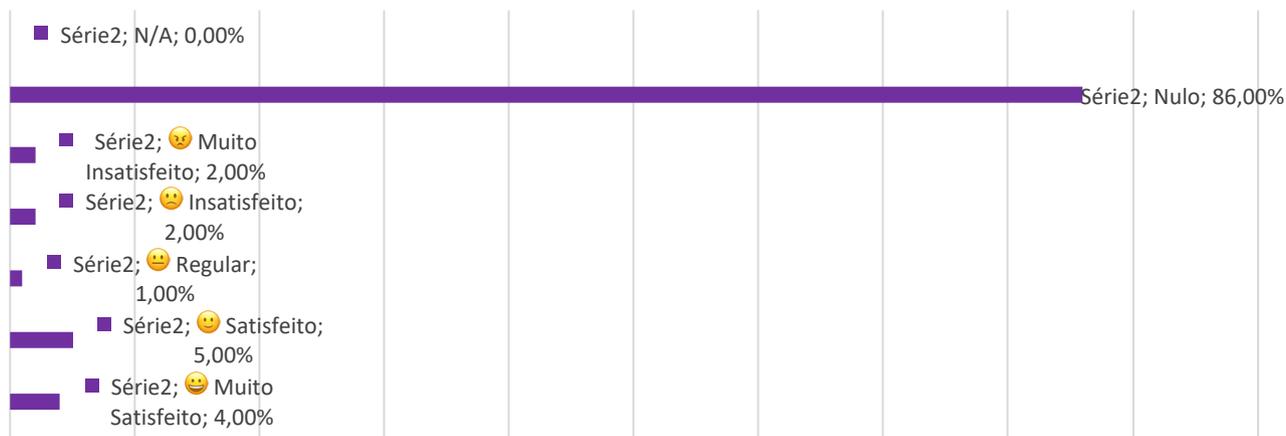


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 9 mostra que todas as respostas da Ouvidoria foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

### FIGURA 10 – RESPOSTA À QUESTÃO 2

2. O usuário ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

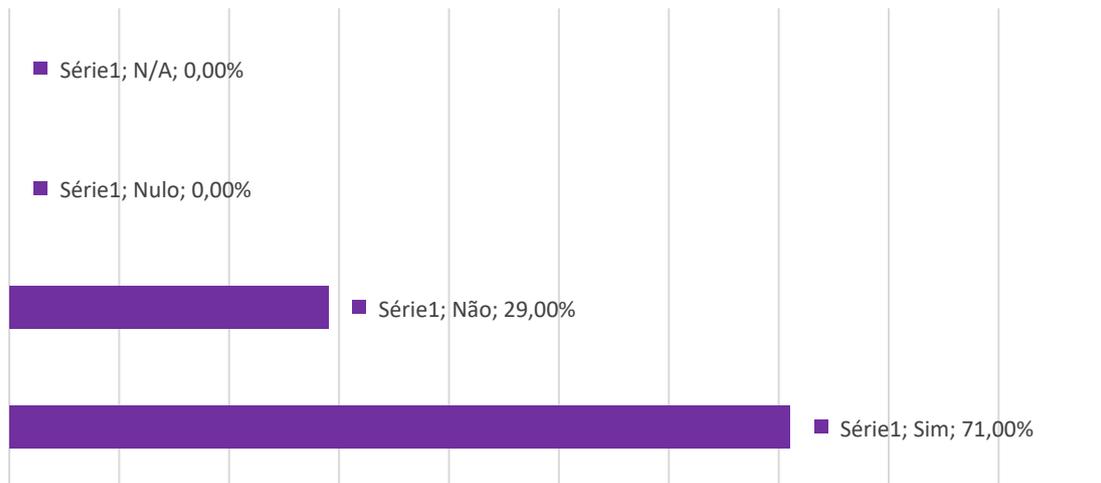


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 10 mostra que, dos usuários que fizeram a avaliação dos serviços prestados, 64,3% ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento prestado.

### FIGURA 11 – RESPOSTA À QUESTÃO 3

3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

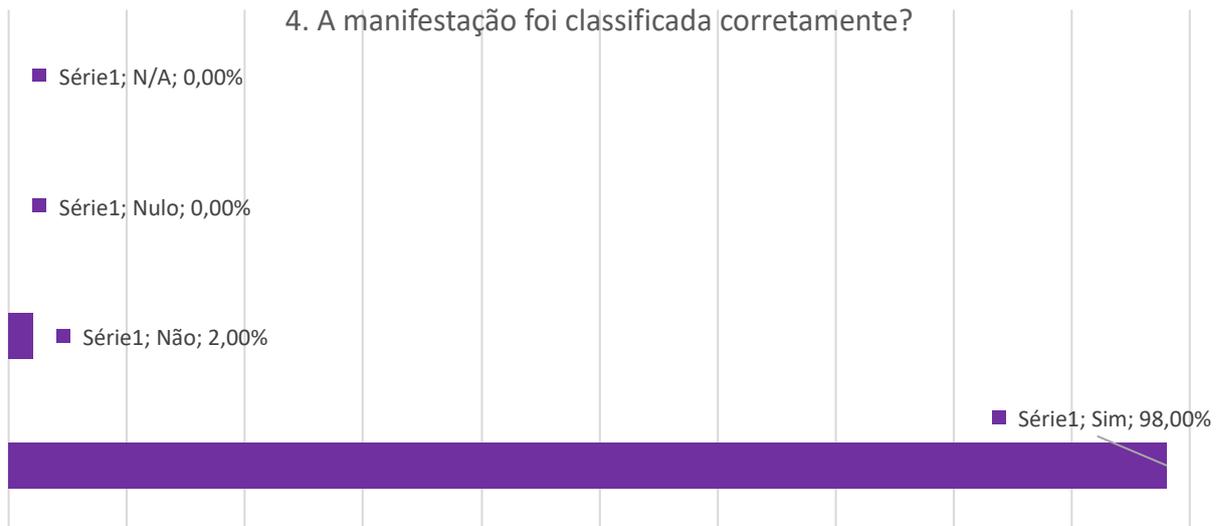


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A Ouvidoria informou que “no momento, as manifestações recebidas por outro canal, que não seja o Fala.Br, não são registradas no sistema. Porém, a meta é que todas elas sejam registradas, mediante concordância do manifestante”.

### FIGURA 12 – RESPOSTA À QUESTÃO 4

4. A manifestação foi classificada corretamente?

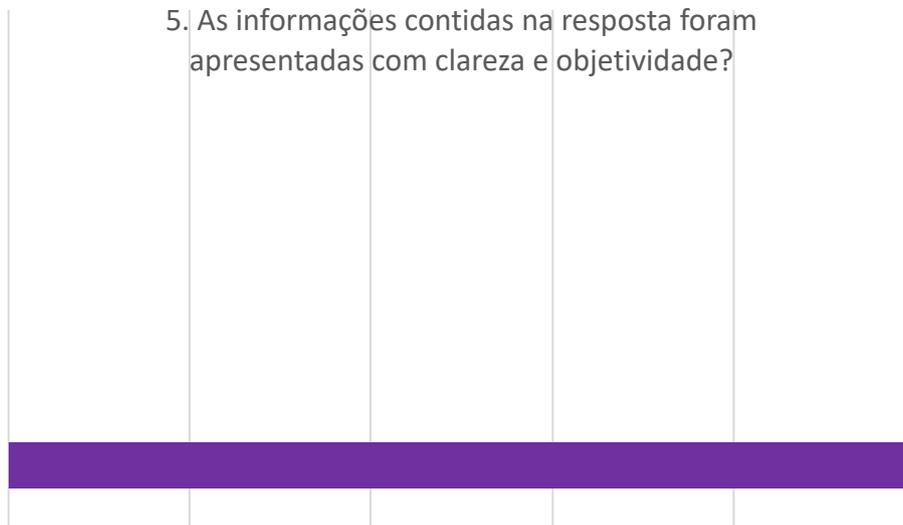


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Foram identificadas somente duas manifestações classificadas incorretamente.

### FIGURA 13 – RESPOSTA À QUESTÃO 5

5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

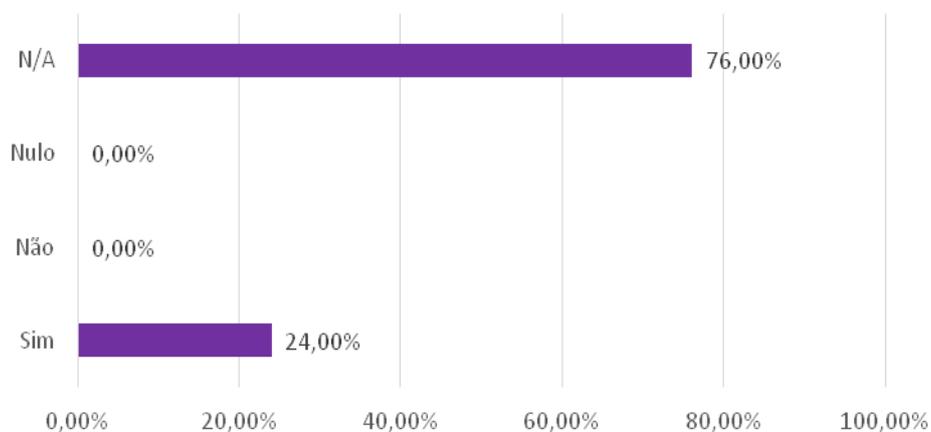


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 13 mostra que todas as informações contidas nas respostas foram apresentadas com clareza e objetividade.

### FIGURA 14 – RESPOSTA À QUESTÃO 6

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

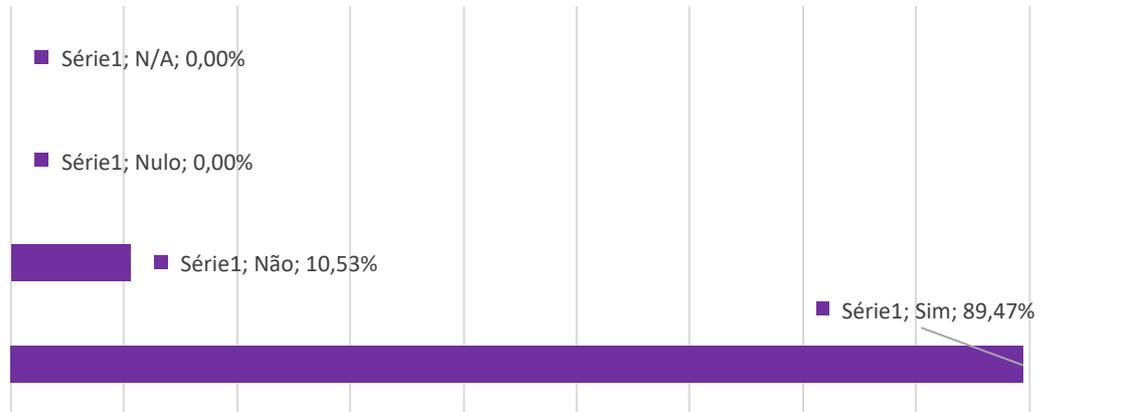


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 14 mostra que 76% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria, e que 24% das manifestações não eram de sua competência.

### FIGURA 15 – RESPOSTA À QUESTÃO 7

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?



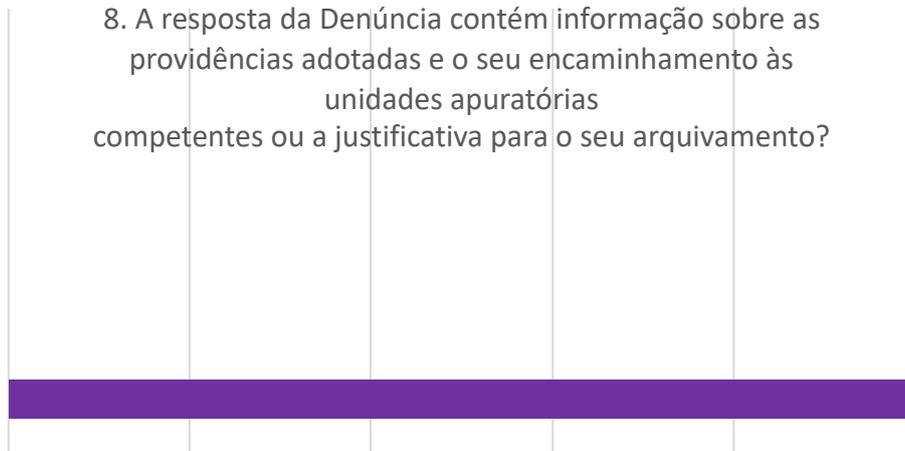
Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Entende-se que se trata de comunicações de irregularidade, de origem anônima. A providência adotada pela Ouvidoria está, em regra, conforme às disposições do art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, do art. 19, V, e do art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021.

As exceções são as manifestações nº 23546032204202181 e 23546032225202104 nas quais ficou impossibilitada a solicitação de informações complementares (art. 18, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018; art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021).

### FIGURA 16 – RESPOSTA À QUESTÃO 8

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?



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 16 mostra que a UA informou o encaminhamento das manifestações consideradas como denúncias, bem como as providências adotadas.

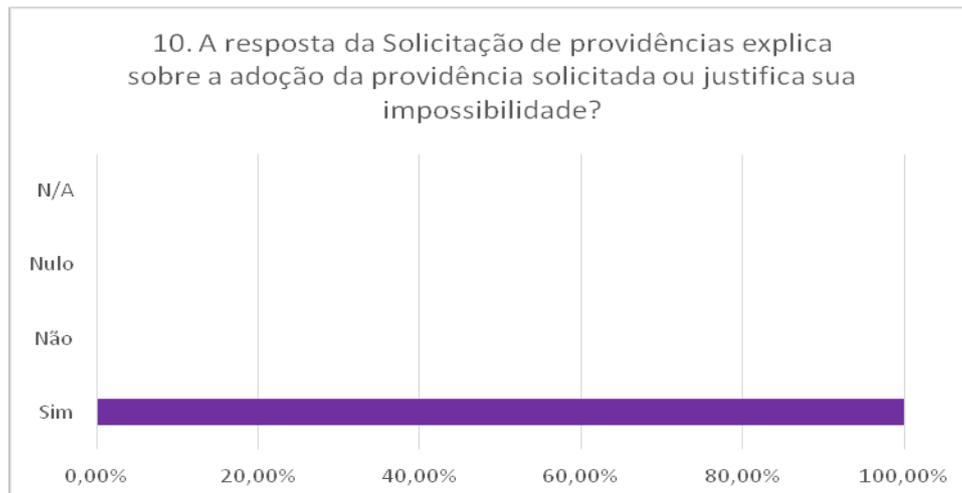
**FIGURA 17 – RESPOSTA À QUESTÃO 9**



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 17 mostra que para 17,39% das manifestações consideradas reclamações, a resposta da UA não contém informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021). Tais respostas foram consideradas inadequadas ou parcialmente adequadas, considerando-se que: i) a manifestação nº 23546030431202171 não foi localizada na plataforma Fala.BR (dados da UNIRIO); ii) para as manifestações nº 23546014745202127, nº 23546063427202190 e nº 23546069081202133, houve somente encaminhamento aos setores responsáveis, bem como indicação de contato no âmbito da UNIRIO (e-mail).

**FIGURA 18 – RESPOSTA À QUESTÃO 10**



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 18 mostra que para todas as manifestações consideradas solicitações, a resposta da UA contém informação sobre a possibilidade/impossibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação. Cabem, no entanto, as seguintes ressalvas:

- Nas manifestações nº 23546049108202171 e nº 23546052409202182, que tratam de atraso no pagamento das notas fiscais, a UA informou que, por se tratar de dados pessoais sensíveis, não poderia encaminhar as respostas de maneira minudenciada. Contudo, não se

vislumbram dados pessoais sensíveis nas solicitações, bem como nas eventuais respostas da UNIRIO (art. 5º, II, da Lei nº 13.709/2018).

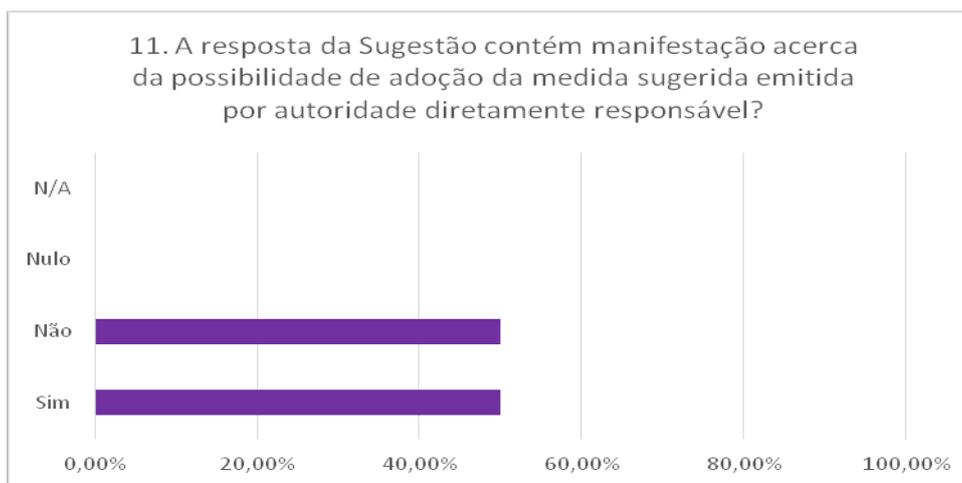
A ouvidoria apresentou os seguintes esclarecimentos:

*“Encontrou-se uma resposta do setor financeiro com a Ordem Bancária e o Documento de Arrecadação de Receitas Federais referentes às demandas. Pelo tempo decorrido, acredito que não seja necessária a reabertura da manifestação para anexar esses documentos, porém estarei atenta para não cometer esse equívoco em manifestações futuras”.*

Em que pesem os esclarecimentos da UA, entende-se cabível a resposta atualizada ao manifestante.

b) Na manifestação nº 23546061548202105, que trata de requisição de histórico escolar, a resposta da UA contém informação sobre a possibilidade, forma e o meio de atendimento à solicitação (art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021). Contudo, entende-se que o trecho "a Ouvidoria não tem atribuição na expedição dos referidos documentos, ok?" não está conforme às disposições do art. 70 da Portaria CGU nº 581/2021 e do item IX do Anexo do Decreto nº 1.171/1994.

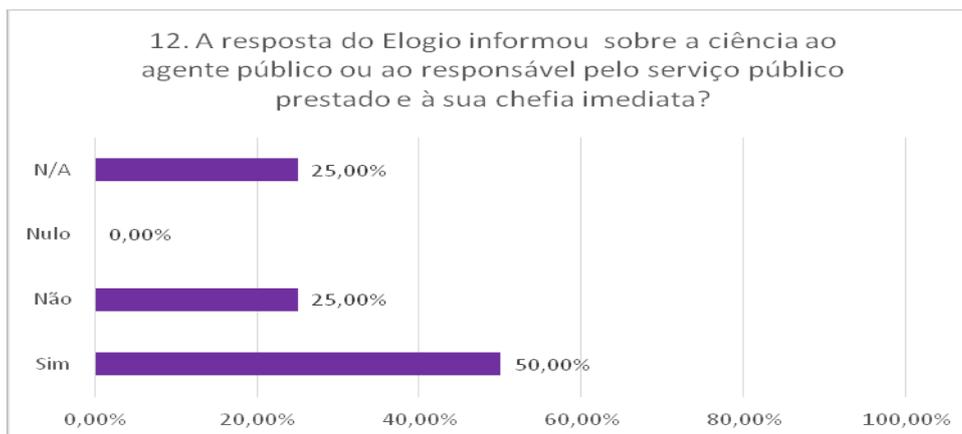
**FIGURA 19 – RESPOSTA À QUESTÃO 11**



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Constam duas sugestões na amostra examinada, havendo uma ressalva: na resposta conclusiva da UA à sugestão nº 23546020824202177 não consta a manifestação do gestor.

**FIGURA 20 – RESPOSTA À QUESTÃO 12**

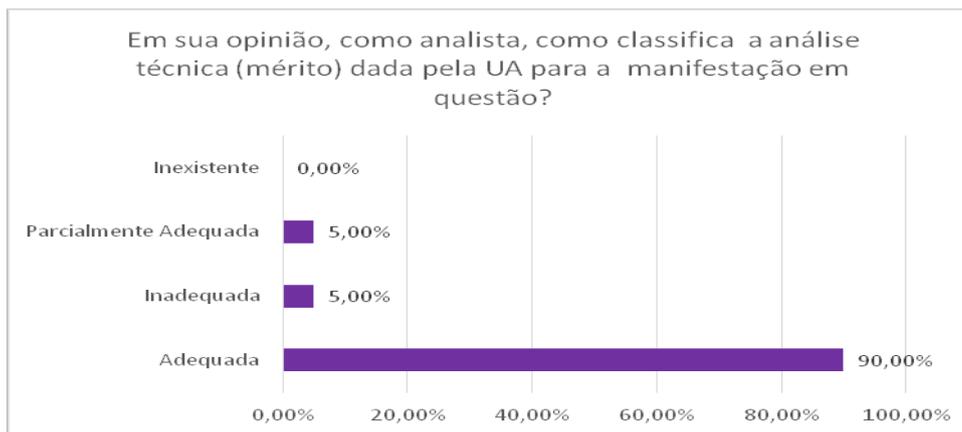


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Das quatro manifestações consideradas como elogio, apenas uma, a nº. 3546042638202199, foi classificada incorretamente. Em acréscimo, a resposta da UA à manifestação nº 23546037594202185 foi inadequada, tendo em vista que: i) não consta o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata; ii) a manifestação em comento não foi localizada na plataforma Fala.BR (base de dados da UNIRIO).

Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (Pergunta 13).

**FIGURA 21 – AVALIAÇÃO FINAL**



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 21 mostra que a maior parte (90%) das análises técnicas das manifestações foi considerada adequada.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e análise da equipe

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO Nº 16237/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, 07 de novembro de 2022, foi dado um prazo cinco dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 07 de novembro de 2022, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Com relação ao achado Nº 8 sobre a necessidade de segregação das funções de e apuração a fim de evitar que a ouvidoria realize diligências, o que é vedado pela Portaria CGU 581/2021, a UA apresentou esclarecimentos, informando que não realiza a função de apuração, nem diligências e que houve um equívoco na escrita do último relatório, que será corrigido. Como na análise das manifestações esta situação não foi encontrada, este item foi retirado do relatório.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail, datado de 08/11/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido com ajustes, em função da retirada da recomendação que tratava da segregação de funções, acima mencionada, e da consolidação dos itens que tratavam de fluxos numa única recomendação, conforme abaixo:

PLANO DE AÇÃO • AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO(A) UNIRIO					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
I – Elaborar rotina que permita a inclusão de todas as manifestações no Fala.BR;	Atualmente, a Ouvidoria já está cadastrando as manifestações recebidas por outros canais e orientando para utilização do Fala.BR.	MARIANA BUARQUE ARAUJO - Ouvidora	Dez/22	Atendida	Conseguir mensurar as manifestações recebidas pela Ouvidoria, identificando assuntos recorrentes que demandem ações de outras áreas.
II - Formalizar os fluxos internos observando os seguintes pontos: a) prever o registro de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas; b) informar à alta administração da UNIRIO sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância c) garantir o conteúdo mínimo previsto em legislação no tratamento das manifestações, detalhando as providências relativas às reclamações, denúncias e solicitações	Os fluxos estão em fase de revisão, bem como o regimento da Ouvidoria.	MARIANA BUARQUE ARAUJO - Ouvidora	Mar/23	Em Andamento	Melhor atendimento às manifestações.
III - Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários, pois entre suas competências está a de acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.	Serão realizadas as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários.	MARIANA BUARQUE ARAUJO - Ouvidora	Mar/23	Prevista	Monitorar a qualidade dos serviços prestados pela Unirio.

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado como: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".