



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
GABINETE DO REITOR**

**AUDITORIA INTERNA**

**RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA  
INTERNA N° 02/2022**

**AUDITORIA DE GESTÃO OUVIDORIA**

Cruz das Almas - BA  
Dezembro/2022

## RESUMO

O presente relatório refere-se à ação A.5 - Auditar a Gestão da Ouvidoria constante no PAINT 2022, tendo como enfoque principal verificar a gestão da ouvidoria quanto: a sua estrutura formal; ao atendimento da obrigatoriedade da transparência ativa em sua(s) página(s); e à percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pelo setor.

A realização da ação de avaliação na área de gestão da Ouvidoria foi selecionada para realização de forma conjunta pelas Auditorias Internas das IFES da Bahia, em virtude da sua relevância na efetividade das ações de transparência ativa, bem como por ser 2022 o ano em que se comemora 10 anos da Lei de Acesso à Informação - LAI, um marco positivo para o incentivo ao controle social. Especificamente na Auditoria Interna da UFRB, no PAINT 2022 esta área apresentou grau de risco classificado como alto (50) na sua matriz de riscos sendo mais um elemento que substanciou a seleção dessa ação para avaliação, onde foram obtidos os seguintes resultados:

**Informação 01 – Resultados obtidos em pesquisa realizada na Comunidade interna da UFRB a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria da UFRB.** *Apresenta-se em formato de informação as análises das respostas obtidas na pesquisa realizada com a comunidade interna da UFRB (servidores docentes e técnicos, estudantes e terceirizados). De acordo com as respostas obtidas no questionário denota-se que a Ouvidoria da UFRB, ainda que com suas limitações de pessoal e de localização, é reconhecida positivamente na visão do público que respondeu a pesquisa.*

**Achado 01 – Localização e estrutura da Ouvidoria da UFRB encontram-se em desacordo com a legislação vigente.** *A estrutura física da Ouvidoria da UFRB, bem como a sua localização e estrutura de pessoal (apenas 2 (duas) servidoras) não se apresentam de modo a viabilizar o atendimento presencial do cidadão. Representa-se como boa prática de transparência ativa a viabilidade de diversas formas de acesso a unidade da Ouvidoria por qualquer cidadão. A Ouvidoria da UFRB tem ciência da fragilidade e já consta como plano de ação os ajustes necessários a correção, com ciência da Reitoria da UFRB. No entanto, considerando que até a finalização desse relatório, em meados de dezembro de 2022, não se identificou ações efetivas para essa correção emitiu-se a recomendação 01 para fins de acompanhamento.*

**Recomendação 01:** Recomenda-se à Reitoria da UFRB a alocação da unidade de Ouvidoria da Instituição em localização e estrutura física conforme indicado no Manual das Ouvidorias Públicas da CGU.

**Achado 02 - Carta de Serviços ao Usuário da UFRB não se apresenta de forma completa e disponível ao cidadão.** *A UFRB ainda não possui carta de serviços ao usuário publicada. Em resposta a SA 03/2022, informou-se que foi criado um Grupo de Trabalho para propor a Carta de Serviços da UFRB e como finalização do grupo foram mapeados 90 serviços. No entanto, considerando que apenas 35 serviços foram cadastrados e validados no portal gov.br, elaborou-se as recomendações 02 e 03 para fins de acompanhamento.*

**Recomendação 02:** Recomenda-se a Ouvidoria da UFRB atualizar o link da carta de serviços no menu “acesso a informação” da instituição à medida que os serviços mapeados forem sendo validados no portal gov.br.

**Recomendação 03:** Recomenda-se à Ouvidoria da UFRB conduzir a conclusão do mapeamento e cadastro no gov.br de todos os serviços realizados na UFRB de modo a se apresentar uma carta de serviços completa e atualizada ao cidadão.

## 1- INTRODUÇÃO

O presente relatório expressa os resultados da ação de auditoria nº 02/2022 - Auditar a Gestão da Ouvidoria constante no PAINIT 2022 tendo como enfoque principal verificar gestão da ouvidoria quanto: a sua estrutura formal; ao atendimento da obrigatoriedade da transparência ativa em sua(s) página(s); e à percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pelo setor.

Esta ação foi contemplada para execução em 2022, considerando os riscos inerentes para esta área constante na matriz de riscos da Auditoria Interna, bem como o grau de risco classificado como alto (50) na matriz de riscos da auditoria interna para a área de gestão da Ouvidoria. Ademais, de forma inovadora as Auditorias Internas das IFES da Bahia decidiram realizar essa ação em planejamento conjunto, em virtude da sua relevância na efetividade das ações de transparência ativa, bem como por ser 2022 o ano em que se comemora 10 anos da Lei de Acesso à Informação - LAI, um marco positivo para o incentivo ao controle social.

As técnicas empregadas para alcançar as respostas aos objetivos foram diversas, em que houve: reunião presencial com a Ouvidora da UFRB tendo sido as respostas formalizadas por meio de solicitação de auditoria; verificação nas páginas da internet da UFRB; verificação de normativos relacionados à temática da transparência ativa e; aplicação de questionário à comunidade interna da UFRB – servidores técnicos e docentes, estudantes e terceirizados, contando com 220 respostas (quantitativo que atende ao quadro amostral da tabela estatística *Philips*).

O questionário foi aplicado via *Google forms*, sendo enviado por e-mail através das listas de contatos institucionais e também disponibilizado para acesso dos respondentes através do Sistema de Gestão Acadêmica da UFRB – SIGAA. No caso dos terceirizados, contou-se com o apoio dos prepostos das empresas contratadas para que estes divulgassem o link de acesso a pesquisa para os terceirizados. O link para acesso ficou disponível no período de 08 de setembro de 2022 a 09/10/2022.

Um dos principais riscos inerentes que poderiam limitar a execução da ação de auditoria foi o risco de não obtenção das respostas ao questionário, ou risco de se obter um quantitativo insuficiente de respostas invalidando o resultado da pesquisa. Ademais, outro risco inerente a toda ação de auditoria é a não obtenção de respostas ou atraso nas respostas às solicitações de auditoria. Tais riscos não se materializaram e a ação transcorreu dentro do programado.

Por fim, como resultado das técnicas de auditoria utilizadas nessa ação de avaliação chegou-se aos achados e informações expressos no item 2 deste relatório.

## 2- RESULTADOS DOS EXAMES- ACHADOS DE AUDITORIA

Segue os resultados dos exames, fruto das respostas obtidas em solicitações de auditoria, consulta aos sites da UFRB e pesquisa realizada na comunidade interna da UFRB. Esclarece-se que as análises das respostas da pesquisa seguirão apresentadas como informação, pois não gerarão recomendações. Apenas os assuntos que repercutirão em recomendações serão apresentados por meio de achados.

O quadro 01 evidencia as respostas às questões de auditoria que nortearam a realização deste serviço de avaliação:

**Quadro 01:** Questões de Auditoria e Resultados Obtidos

<b>QUESTÕES DE AUDITORIA</b>	<b>RESULTADO OBSERVADO</b>	<b>MEIO DE OBTENÇÃO DA RESPOSTA</b>
01- A Ouvidoria da instituição vislumbra a transparência ativa e uso da linguagem cidadã com vistas ao fomento do controle social?	A Ouvidoria da UFRB tem buscado atender aos normativos que tratam da transparência ativa, usando linguagem apropriada e participando de comissões e grupos de trabalho para atender as atualizações dos normativos.	Resposta a Solicitação de Auditoria nº 03/2022 e resposta a questionário aplicado à comunidade interna da UFRB.
1.1: A Ouvidoria é formal e adequadamente estabelecida?	A Ouvidoria da UFRB é instituída pela Portaria nº 426/2013 de 28 de maio de 2013 com vinculação administrativa à Reitoria da UFRB.	Portal da UFRB: <a href="file:///C:/Users/1578303/Documents/Back%20up%20pasta%20ai%20(10.198.1.16)%2015.04/2022/PAINT%202022/Execu%C3%A7%C3%A3o%20PAINT%202022/Auditoria%20Ouvidoria%20-%2002.2022/execu%C3%A7%C3%A3o/portaria%20de%20cria%C3%A7%C3%A3o%20Ouvidoria%20UFRB.pdf">file:///C:/Users/1578303/Documents/Back%20up%20pasta%20ai%20(10.198.1.16)%2015.04/2022/PAINT%202022/Execu%C3%A7%C3%A3o%20PAINT%202022/Auditoria%20Ouvidoria%20-%2002.2022/execu%C3%A7%C3%A3o/portaria%20de%20cria%C3%A7%C3%A3o%20Ouvidoria%20UFRB.pdf</a>

<p>1.2: As informações de interesse público estão sendo devidamente divulgadas?</p>	<p>Em verificação do site da Ouvidoria e no portal da UFRB identificou-se que nem todas as informações de interesse público estão divulgadas. A título de exemplo a carta de serviços da UFRB ainda não está publicada em nenhum desses locais.</p>	<p>Páginas da Ouvidoria Geral e Portal da UFRB:  <a href="https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/contato">https://ufrb.edu.br/ouvidoriageral/contato</a>  <a href="https://ufrb.edu.br/portal/">https://ufrb.edu.br/portal/</a></p>
<p>1.3: Qual a percepção da comunidade interna sobre a Ouvidoria da instituição?</p>	<p>De acordo com as respostas obtidas no questionário denota-se que a Ouvidoria da UFRB, ainda que com suas limitações de pessoal e de localização, é reconhecida positivamente pela comunidade universitária. Também, é importante ressaltar que com base nas respostas, compreende-se que os serviços ofertados pela UFRB não geram demandas/ problemas que resultem em necessidade de reclamações junto a Ouvidoria, e quando ocorrem em sua maioria são resolvidos na unidade responsável não havendo necessidade de demandar a Ouvidoria da UFRB.</p>	<p>Respostas ao Questionário aplicado à comunidade interna da UFRB via Google forms.</p>

Fonte: Elaboração Própria (2022)

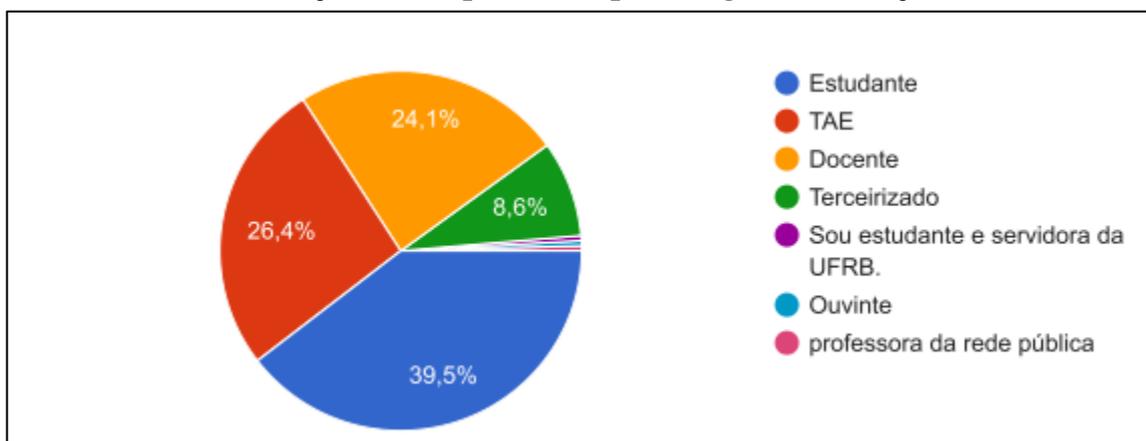
### **2.1. Informação 01 – Resultados obtidos em pesquisa realizada na Comunidade interna da UFRB a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria da UFRB.**

Considerando que o público alvo principal da Ouvidoria da UFRB é a sua comunidade interna, entendeu-se que realizar uma pesquisa seria o meio mais adequado de se conhecer o serviço prestado pela Ouvidoria do ponto de vista do usuário. Sendo assim, aplicou-se um questionário virtual através do *Google forms*, enviado por e-mail através das listas de contatos institucionais, e também disponibilizado para acesso dos respondentes através do Sistema de Gestão Acadêmica da UFRB – SIGAA. No caso dos terceirizados, contou-se com o apoio dos prepostos das empresas contratadas para que divulgassem o *link* de acesso a pesquisa para os terceirizados. O link para acesso ficou disponível no período de 08 de setembro de 2022 a 09/10/2022.

O universo da pesquisa foi de 16.492 pessoas, entre servidores técnicos e docentes, estudantes e terceirizados. De acordo com a tabela estatística *Philippis*, para um universo entre 10.001 a 20.000, o tamanho da amostra pode ser de 220 respondentes. Como resultado da pesquisa foram obtidas 220 respostas do questionário, logo foi alcançado o recorte proposto pela metodologia estatística. A maior parte dos respondentes é do gênero feminino (57,7%), com idade entre 30 e 59 anos (69,5%) e com grau de escolaridade acima de superior completo (49,1%).

Dentre a categoria em que se enquadram os respondentes (vide figura 01) identificou-se como maioria os estudantes (39,5%) e certo equilíbrio no quantitativo de respondentes técnicos (26,4%) e docentes (24,1%). Destes 80,5% conhecem o que é uma Ouvidoria Pública.

**Gráfico 01 - Identificação dos respondentes por categoria de relação com a UFRB**



Fonte: Representação gráfica gerada como resultado da pesquisa aplicada por meio do Google forms. Elaboração própria (2022)

Sobre a oferta de serviços da UFRB, apenas 29,7% dos respondentes informaram já ter tido algum problema, apesar disso, dos respondentes que conhecem o que é Ouvidoria pública, apenas 14,1% deles recorreram a Ouvidoria da UFRB para obter ajuda para resolver a questão. Os demais, de acordo com as respostas sobre de que forma agiram ao enfrentar uma demanda, responderam que procuraram o setor responsável ou chefia imediata em busca da solução.

No que se refere à causa que os levaram a procurar a Ouvidoria as principais razões foram: para acesso a informação (8,5%) e realizar reclamação (6,8%). E o meio utilizado em sua maioria foi o e-mail seguido do contato por telefone.

Foi questionado aos respondentes acerca da imagem da Ouvidoria. Com base nas respostas foi elaborado uma nuvem de palavras, onde as 5 palavras que mais apareceram foram: Serviço (25 vezes), Reclamação (22 vezes), Problema (21 vezes), Setor Público (20 vezes) e Denúncia (17 vezes), como pode ser observado na figura 1



Ademais, 78% dos respondentes informaram sentir-se a vontade para buscar a Ouvidoria da UFRB para resolução de alguma demanda. Nessa linha, compreende-se que a Ouvidoria da UFRB cumpre em parte seu objetivo principal de se colocar como referência de transparência e ambiente aberto às demandas da comunidade, ainda que apresente limitações estruturais/funcionais.

Ao opinarem sobre a Ouvidoria a maioria dos respondentes concorda que a Ouvidoria gera confiança, melhoria/qualidade de serviços ofertados pela universidade, faz o servidor sentir-se valorizado como cidadão, facilita a cobrança de direitos, facilita o contato com a universidade e estimula a participação em assuntos de interesse coletivo. Pode-se assim inferir que a divulgação desses resultados e dos objetivos da Ouvidoria tende a aumentar exponencialmente os benefícios verificados.

Por fim, de acordo com as respostas obtidas no questionário denota-se que a Ouvidoria da UFRB, ainda que com suas limitações de pessoal e de localização é reconhecida positivamente na visão do público que respondeu a pesquisa. Também, é importante ressaltar que com base nas respostas, denota-se que os serviços ofertados pela UFRB não geram demandas/problemas que resultem em necessidade de reclamações junto a Ouvidoria, e quando ocorrem, em sua maioria, são resolvidos junto a unidade responsável, não havendo necessidade de demandar a Ouvidoria da UFRB.

É interessante observar que havendo divulgação do potencial intermediador da Ouvidoria para resolução de problemas, essa procura pode ser ampliada e resultar em contribuição da unidade à transparência e otimização de processos complexos.

## **2.2. Achado 01 – Localização e estrutura da Ouvidoria da UFRB encontram-se em desacordo com as boas práticas da transparência ativa.**

As unidades setoriais das Ouvidorias Públicas das Instituições devem receber preferencialmente manifestações por meio eletrônico, conforme o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018). No entanto, representa-se como boa prática de transparência ativa a viabilidade de diversas formas de acesso a unidade da Ouvidoria por qualquer cidadão. Assim, é importante que em termo de estrutura, de pessoal e equipamentos, a unidade da Ouvidoria da Instituição, apresente-se de modo a facilitar o acesso ao cidadão, viabilizando o registro das manifestações necessárias a melhoria do serviço público e/ou acesso a informação, como pode ser observado no Art. 16 transcrito abaixo.

*“Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)*

*§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Fala.BR, observado o disposto no caput.” (Decreto nº 9.492/2018)*

Conforme o Manual de Ouvidoria pública da CGU, versão 2019, as Ouvidorias devem estar localizadas em local de fácil acesso e visibilidade. Ainda que não realizem atendimento presencial a localização deve ser bem sinalizada, como segue:

*Funcionamento da ouvidoria:*

*Após a elaboração da regulamentação da Ouvidoria, é preciso decidir como ela irá funcionar de fato. Um passo importante é a escolha do espaço físico. Para tanto, é preciso tomar uma decisão logo de início: a Ouvidoria irá oferecer atendimento presencial?*

*Essa decisão poderá fazer toda a diferença na hora de escolher o melhor local para sua instalação. **As ouvidorias que prestam atendimento presencial devem ficar próximas à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade. Já aquelas que não irão receber pessoas podem ser instaladas em áreas menos visíveis. De qualquer forma, é preciso ter cuidado com a sinalização das áreas de circulação.*** (Manual de Ouvidoria Pública da CGU – 2019, pág. 21. grifo nosso)

Diante do exposto, considerando que por meio de resposta a SA 03/2021, informou-se que a estrutura física da Ouvidoria da UFRB, bem como a sua localização e estrutura de pessoal (apenas duas servidoras) não se apresentam de modo a facilitar o atendimento presencial do cidadão.

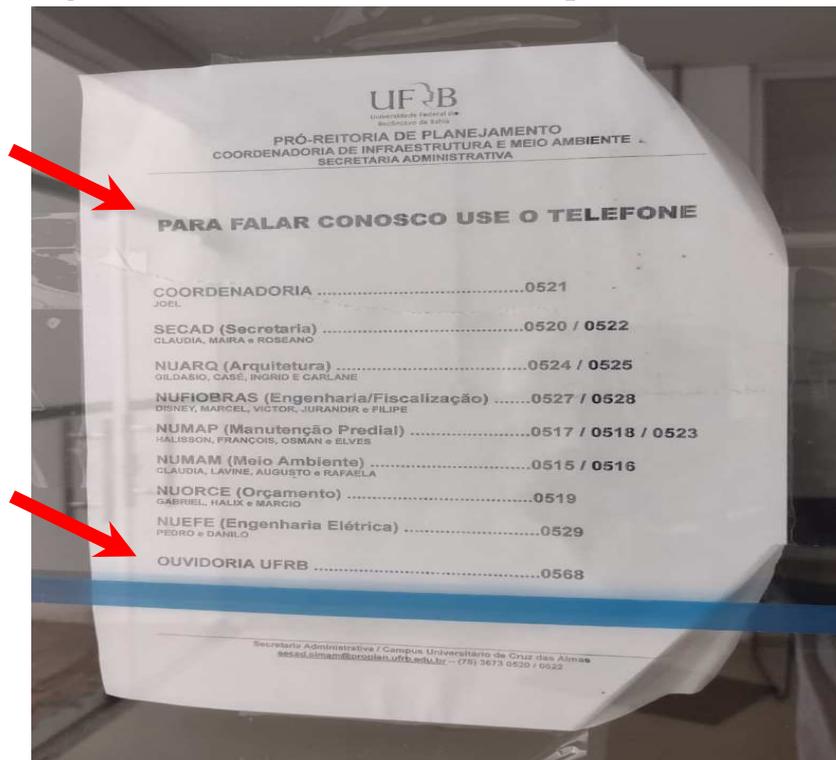
Ressalte-se que o espaço onde se localiza a Ouvidoria é atualmente fora do prédio da Reitoria e em uma unidade administrativa que trata especificamente da infraestrutura da UFRB (conforme se comprova na imagem da figura 03), portanto, não guardando relação com acesso a informação ao cidadão, o que está diretamente relacionado à gestão central da Instituição, localizada na Reitoria. Tal informação pode ser verificada nas imagens apresentadas nas figuras de 03 a 06.

**Figura 03 – Fachada do Prédio da Coordenadoria de Infraestrutura e Meio Ambiente - CIMAM**



Fonte: registros fotográficos realizados pela equipe de Auditoria Interna em 01/11/2022

**Figura 04 – Meio de acesso às salas do prédio da CIMAM**



Fonte: registros fotográficos realizados pela equipe de Auditoria Interna em 01/11/2022

Para além do prédio onde está situada a sala da Ouvidoria, conforme se verifica na figura 04, o acesso até essa sala é por meio de um ramal telefônico, que funciona como um interfone. Outro fator que limita o acesso ao cidadão que por ventura tem alguma necessidade

especial, a exemplo de uma pessoa que tenha deficiência visual e necessite formalizar uma demanda presencialmente ou necessite de ajuda para formalizá-la no fala BR.

**Figura 05 – Meio de acesso às salas do prédio da CIMAM**



**Figura 06 – Imagem interna da sala da Ouvidoria da UFRB.**



Fonte: registros fotográficos realizados pela equipe de Auditoria Interna em 01/11/2022

Conforme se vê nas imagens das figuras 05 e 06, a Ouvidoria encontra-se alocada em uma sala de reuniões com divisórias que não permitem acústica segura ao cidadão que necessita apresentar uma manifestação com a segurança do sigilo que lhe é devido.

Adicionalmente, não há na Reitoria, no seu acesso principal, qualquer sinalização quanto ao prédio em que está localizada a unidade de Ouvidoria ou seu telefone/email de contato que facilitariam sua localização ainda que em outro prédio.

*A Ouvidoria ocupava, até o ano de 2018, uma sala no prédio da reitoria, onde fica atualmente localizada a PROPLAN. Porém, no referido ano, a Ouvidoria desocupou a sala para uma reforma e passou a desenvolver as suas atividades numa sala da SUPAI. Finalizada a reforma, o espaço anteriormente ocupado pela Ouvidoria foi ocupado pela PROPLAN. Com a mudança de gestão da Ouvidoria, ocorrida em 2019, em busca de um local mais adequado para o desenvolvimento das atividades, a servidora Catiane Brito de Caldas, então Ouvidora, identificou uma sala desocupada na Reitoria, para a qual a Ouvidoria mudou-se e realizou as suas atividades por cerca de um mês. Contudo, considerando que aquele espaço também passaria por reforma, a equipe foi alocada na sala de Reunião da CIMAM. Atualmente tratativas vêm sendo realizadas com o Gabinete da Reitoria para retorno da Ouvidoria para o Prédio da Reitoria, o qual está previsto para dezembro do ano corrente. (resposta apresentada pela Ouvidora da UFRB a SA 03/2021)*

Conforme se verifica na resposta da Ouvidoria e nas imagens constantes nas figuras 03 a 06, para além do fato de estar atualmente em localização inapropriada, a unidade não tem se estabelecido em uma sala própria desde 2018, tendo passado por mudanças constantes, fato que pode dificultar o acesso ao cidadão. Tal circunstância contribui para a restrição do acesso à

Ouvidoria, ficando, portanto limitada ao contato telefônico ou por e-mail. Tal conclusão é obtida pelo fato de não se verificar sinalização nas áreas de circulação a respeito da localização física da Ouvidoria da UFRB.

### **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE E PLANO DE AÇÃO PROPOSTO**

Acerca do achado 01 - localização e estrutura da Ouvidoria da UFRB encontram-se em desacordo com as boas práticas da transparência ativa - comunicamos que a infraestrutura física das unidades de Ouvidorias constitui objeto do Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas - MMOuP, gerenciado pela Controladoria Geral da União, cujo objetivo é conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas.

Considerando que a Ouvidoria da UFRB realiza atendimentos presenciais, com o objetivo de atender às recomendações do Manual de Ouvidoria Pública da CGU - 2019, fora realizada reunião com o Gabinete da Reitoria onde definiu-se que seria reservada uma sala para a Ouvidoria no prédio da Reitoria, no térreo, onde se garante maior acessibilidade e visibilidade aos usuários que desejem utilizar os serviços da unidade.

Trecho do Plano de Ação do Modelo de Maturidade da Ouvidoria da UFRB, apresentado à CGU, que contempla a infraestrutura física da Ouvidoria da UFRB com adaptações para o achado 01 e prazo.

<b>ELEMENTO</b>	<b>NÍVEL ALVO</b>	<b>AÇÃO</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>PRAZO</b>	<b>ÁREAS RESPONSÁVEIS</b>
Infraestrutura física	(3) A ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento, mas este se encontra em local não evidente aos manifestantes que a procuram.	Transferir a ouvidoria para um espaço mais evidente aos manifestantes.	1.Reunião com o Reitor para definir novo local que melhor atenda o público. 2. Adequação do espaço ao atendimento. 3.Transferência do local da ouvidoria. 4. Formalização de pedido de placas de sinalização para a unidade de Ouvidoria	12/2022	Reitoria; Ouvidoria

### **ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA**

Conforme se verifica na manifestação da Ouvidoria a demanda de necessidade de correção da localização e estrutura do espaço físico ocupado pela Ouvidoria atualmente já constava em plano de ação para ajuste com ciência da Reitoria da UFRB. No entanto,

considerando que até a finalização desse relatório, em meados de dezembro de 2022, não se identificou ações efetivas para essa correção, mantém-se o achado para fins de acompanhamento do cumprimento do plano de ação encaminhado, que prevê um prazo até dezembro/2022 para os ajustes necessários a adequação da localização e estrutura da Ouvidoria da UFRB em conformidade com o Manual das Ouvidorias Públicas da CGU.

## **RECOMENDACÕES**

**Recomendação 01:** Recomenda-se à Reitoria da UFRB a alocação da unidade de Ouvidoria da Instituição em localização e estrutura física conforme indicado no Manual das Ouvidorias Públicas da CGU.

### **2.3. Achado 02- Carta de Serviços ao Usuário da UFRB não se apresenta de forma completa e disponível ao cidadão.**

A UFRB ainda não possui carta de serviços ao usuário publicada. Em resposta a SA 03/2022, informou-se que foi criado um Grupo de Trabalho para propor a Carta de Serviços da UFRB e como finalização do grupo foram mapeados 90 serviços.

Esclarece-se que no referido Grupo de Trabalho a Ouvidora é membro, o que atende de certo modo a Portaria nº 581/2021 CGU que no art. 46 (abaixo transcrito) indica que as unidades da Ouvidoria devem adotar medidas para atualizar a Carta de serviços, bem como manter interlocução e apoiar a atualização da mesma, ainda que nesse caso em específico não se trate de atualização mas de sua formulação.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

(Portaria nº 581/2021 – CGU)

No entanto, chama-se a atenção para o fato de que a UFRB não tem fomentado a transparência, nem facilitado o acesso aos seus serviços ao não apresentar sua Carta de Serviços ao Cidadão, conforme preconiza a lei nº 13.460/ 2017.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. (lei nº 13.460/ 2017)

Conforme consta no art 7º acima referenciado é por meio da carta de serviços que a Instituição informará o cidadão sobre os serviços que oferta, e quais as formas de acesso a eles. Portanto, a ausência deste instrumento dificulta o acesso aos serviços, bem como não fomenta a difusão das atividades da UFRB e suas formas de acesso.

Acredita-se que assim como na implantação dos sistemas integrados de gestão SIG/UFRN, a adoção de planejamentos com descentralização de responsabilidades aos responsáveis pela prestação dos serviços para a elaboração das cartas de serviço possam encaminhar soluções parciais e até totais ao problema, o que por sua vez pode representar boa prática de revisão/aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela UFRB à comunidade, como geralmente ocorre na elaboração de cartas de serviço ao usuário.

Tal esforço logicamente não pode ser único da Ouvidoria, mas seu papel pode ser fundamental no direcionamento do grupo de trabalho a esse fim, haja visto seu papel institucional de promotora da transparência e da qualidade da informação ao público.

## **MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE E PLANO DE AÇÃO PROPOSTO**

*Acerca do achado 02 - Carta de Serviços ao Usuário da UFRB não se apresenta de forma completa e disponível ao cidadão - comunicamos que o aperfeiçoamento do processo de mapeamento dos serviços da UFRB constitui um dos objetivos do Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas - MMOuP. Anteriormente à publicação do referido plano a UFRB já havia iniciado esforços para realização do processo de mapeamento dos serviços da instituição mediante criação do Grupo de Trabalho para propor a Carta de Serviços, através da Portaria nº 553 de 20 de maio de 2021, ocasião em que foram mapeados 90 (noventa serviços). Contudo, concorda-se com a avaliação da auditoria que o mapeamento dos serviços pelo GT não se apresentou de forma completa, fato ocorrido devido a complexibilidade de realização do*

*mapeamento de serviços em uma instituição de ensino do porte administrativo e acadêmico da UFRB. Isso posto, visando sanar esta lacuna no longo prazo, o Relatório do GT foi entregue à Reitoria com a proposição de que a Ouvidoria continuasse conduzindo o processo de atualização/mapeamento de novos serviços, anualmente, considerando a competência estabelecida pela Portaria CGU nº 581/2021 quanto a atuação da unidade na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.*

*O cadastro dos serviços ofertados no âmbito da UFRB estão sendo registrados no Gov.BR pela Central de Atendimento da UFRB, unidade administrativa subordinada à Assessoria de Comunicação. O prazo para o término do cadastramento dos 90 (noventa) serviços mapeados é até 30/11/2022. A validação final do serviço cadastrado no Gov.BR será realizada pela equipe da Secretaria do Governo Digital do Ministério da Economia.*

*Atualmente a UFRB possui 35 (trinta e cinco) serviços cadastrados e validados no Portal Gov.BR, os quais poderão ser consultados através do link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-reconcavo-da-bahia>.*

*Tabela dos serviços informados pelas unidades*

<b>Unidade</b>	<b>Número de Serviços Externos Mapeados</b>
Projeto Piloto – PROPAAE	21
Gabinete do Reitor e Vice Reitoria	1
Assessoria de Comunicação	9
Comissão Permanente De Pessoal Docente	0
Comissão De Ética	0
Comitê Protetor de Dados Pessoais	0
Comitê de Acompanhamento de Políticas Afirmativas e Acesso à Reserva de Cotas – COPARC	0
Comitê de Ética em Pesquisas com seres Humanos	1
Comitê De Ética Na Utilização De Animais – CEUA	0
Auditoria Interna	0
Procuradoria Jurídica	0
Hospital de Medicina Veterinária	9

Procuradoria Educacional Institucional	0
Núcleo de Admissibilidade e Acompanhamento de Procedimentos Disciplinares	0
Ouvidoria	8
Superintendência de Educação Aberta e à Distância	4
Superintendência de Assuntos Internacionais	1
Editora	1
Pró-Reitoria De Administração	1
Pró-Reitoria De Gestão De Pessoal	0
Pró-Reitoria De Graduação	18
Pró-Reitoria De Pesquisa, Pós-Graduação, Criação E Inovação	12
Pró-Reitoria De Planejamento	4
Total	90

*Trecho do Plano de Ação do Modelo de Maturidade da Ouvidoria da UFRB, apresentado à CGU, que contempla o mapeamento de serviços na UFRB com adaptações para o achado 02 e prazo.*

ELEMENTO	NÍVEL ALVO	AÇÃO	ETAPAS	PRAZO	ÁREAS RESPONSÁVEIS
Mapeamento de serviços	(3) A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade	Atualização da carta de serviços	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constituir grupo de trabalho;</li> <li>2. Elaborar formulário de serviços de acordo com as informações solicitadas no Portal GOV.BR;</li> <li>3. Orientar as unidades quanto ao preenchimento do formulário;</li> <li>4. Cadastrar os serviços no GOV.BR</li> <li>5. Atualizar o link da carta de serviços no Menu acesso à informação e divulgar os serviços cadastrados no Gov.Br à comunidade acadêmica por meio de nota.</li> </ol>	12/2022	Ouvidoria; GT; Central de Atendimento; Reitoria; ASCOM

## **ANÁLISE DA AUDITORIA INTERNA**

Considerando a manifestação da Ouvidoria, assim como no achado 01, verifica-se a existência de planejamentos de ações que visam sanar a demanda de acompanhamento da carta de serviços da Instituição. Tal fato demonstra que a unidade de Ouvidoria da UFRB tem ciência das suas fragilidades e tem planejamento para ajustes, ainda que a resolução plena da demanda não dependa exclusivamente da gestão da Ouvidoria, por se tratar de gestão complexa que exige dimensões e esforços intersetoriais em múltiplos níveis, sobretudo das unidades prestadoras dos serviços. Ademais, mesmo quanto aos 90 (noventa) serviços já conhecidos, houve vencimento do prazo de cadastramento, findado em novembro/2022, o que requer medida de saneamento o quanto antes possível. Desta forma, mantém-se o achado apresentando recomendação com vistas ao acompanhamento e saneamento da fragilidade apresentada, qual seja: a) cadastramento na plataforma Gov.br dos 90 serviços já mapeados; b) a publicação completa da carta de serviços ao usuário de modo que seja possível que a Ouvidoria da UFRB consiga cumprir um dos seus objetivos que é adotar medidas para atualizar a Carta de serviços, bem como c) manter interlocução e apoiar a atualização da mesma, conforme preconiza o art. 46 da Portaria nº 581/2021 –CGU.

## **RECOMENDAÇÕES**

**Recomendação 02:** Recomenda-se a Ouvidoria da UFRB atualizar o link da carta de serviços no menu “acesso a informação” da instituição à medida que os serviços mapeados forem sendo validados no portal gov.br.

**Recomendação 03:** Recomenda-se à Ouvidoria da UFRB conduzir a conclusão do mapeamento e cadastro no gov.br de todos os serviços realizados na UFRB de modo a se apresentar uma carta de serviços completa e atualizada ao cidadão.

## **3- CONCLUSÕES**

Considerando os objetivos traçados para esta ação de auditoria que visou verificar a estrutura formal da Ouvidoria, bem como o atendimento da obrigatoriedade da transparência ativa e a percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pelo setor, conclui-se que por meio das técnicas de auditoria utilizadas foi possível alcançar os objetivos traçados e identificar que a unidade de Ouvidoria da UFRB, ainda que conte com baixo quantitativo de pessoal e estrutura física fragilizada tem trabalhado com esforço para melhoria e cumprimento

das métricas estabelecidas em normativos e manual de boas práticas para o bom funcionamento de uma ouvidoria pública. Medidas de publicização em redes sociais e listas de emails institucionais dos serviços prestados pela Ouvidoria bem como seus resultados podem ampliar o já presente reconhecimento da comunidade universitária ao papel que essa importante estrutura de governança desempenha. No entanto, tais esforços da unidade só obterão êxito com o pleno apoio da alta gestão da UFRB no fortalecimento e suprimento das demandas da unidade.

Cruz das Almas - BA, 14/12/2022

Siméa Azevedo Brito Borges  
Siape 1578303  
Auditora Interna