



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INTERNA

Ação PAINT/2021: 013/2022 (Reserva Técnica – Ação conjunta UAIGs)

Período da Ação: 04/2022 a 12/2022.

Carga Horária Prevista: 440 horas.

Executora: Auditoria Interna.

Responsáveis pelos trabalhos: Cleidinéia de Jesus Andrade (1154424) e Mateus Cayres de Oliveira (2412546).

1. INTRODUÇÃO

Trata-se do Relatório Final da auditoria que surgiu a partir de iniciativa das Unidades de Auditoria Interna Governamental (UAIGs) das seguintes Instituições Federais de Ensino da Bahia: UFOB, UFRB, UFSB, IFBA e IF Baiano. Foi uma ação conjunta que buscou fortalecer a interlocução das UAIGs através da troca de experiências.

A área avaliada foi a gestão das Ouvidorias das IFES citadas acima, tendo sido selecionada 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.

Os trabalhos de avaliação da Ouvidoria envolveram as etapas de planejamento, execução da auditoria e apresentação dos resultados.

O objetivo definido foi de avaliar a Ouvidoria quanto 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.

Para a consecução e fundamentação dos trabalhos, a equipe realizou diversas ações, tais como o estudo da normatização, estudo preliminar do objeto, seus processos e a elaboração da Matriz de Planejamento.

De acordo com a matriz de planejamento realizada, foram definidas (01) uma questão e (03) três subquestões de auditoria para orientação do trabalho de avaliação:



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

1. **QUESTÃO 01:** A Ouvidoria da instituição pratica a transparência ativa e uso da linguagem cidadã com vistas ao fomento do controle social?
 - a. **SUBQUESTÃO 1.1:** A Ouvidoria é formal e adequadamente estabelecida?
 - b. **SUBQUESTÃO 1.2:** As informações de interesse público estão sendo devidamente divulgadas?
 - c. **SUBQUESTÃO 1.3:** Qual a percepção da comunidade interna sobre a Ouvidoria da instituição?

A partir da avaliação da página eletrônica institucional da Ouvidoria, suas redes sociais e análise dos resultados dos questionários online aplicados à/ao responsável pela Ouvidoria e à comunidade acadêmica, consta do presente Relatório a demonstração do resultado dos trabalhos de auditoria, bem como as suas respectivas conclusões.

2. RESULTADO DOS EXAMES REALIZADOS

A execução dos exames resultou em 01 (uma) informação e na identificação de 05 (cinco) achados, tratados a seguir. Enquanto a informação não gera recomendações, cada achado ou conjunto de achados (reunidos por similaridade de temas) será acompanhado da(s) recomendação(ões).

A informação foi elaborada a partir de questionário online aplicado à comunidade interna da UFSB (Docentes, estudantes, TAES e terceirizados) e os achados estão baseados em evidências, tais como registro de questionários, entrevistas e análise documentais, contemplados nos papéis de trabalho.

INFORMAÇÃO 1 – Percepção sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria da UFSB. A grande maioria conhece a existência do setor na instituição e aponta a importante contribuição deste para a universidade.

A percepção da comunidade interna sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria da UFSB foi verificada por meio da aplicação de questionário *online* dirigido à comunidade interna, formada pelos servidores (TAEs e docentes), estudantes e

terceirizados da UFSB. Foram obtidas 306 respostas, das quais 61 são de docentes, 75 são de TAEs, 127 são de estudantes e 43 são de terceirizados.

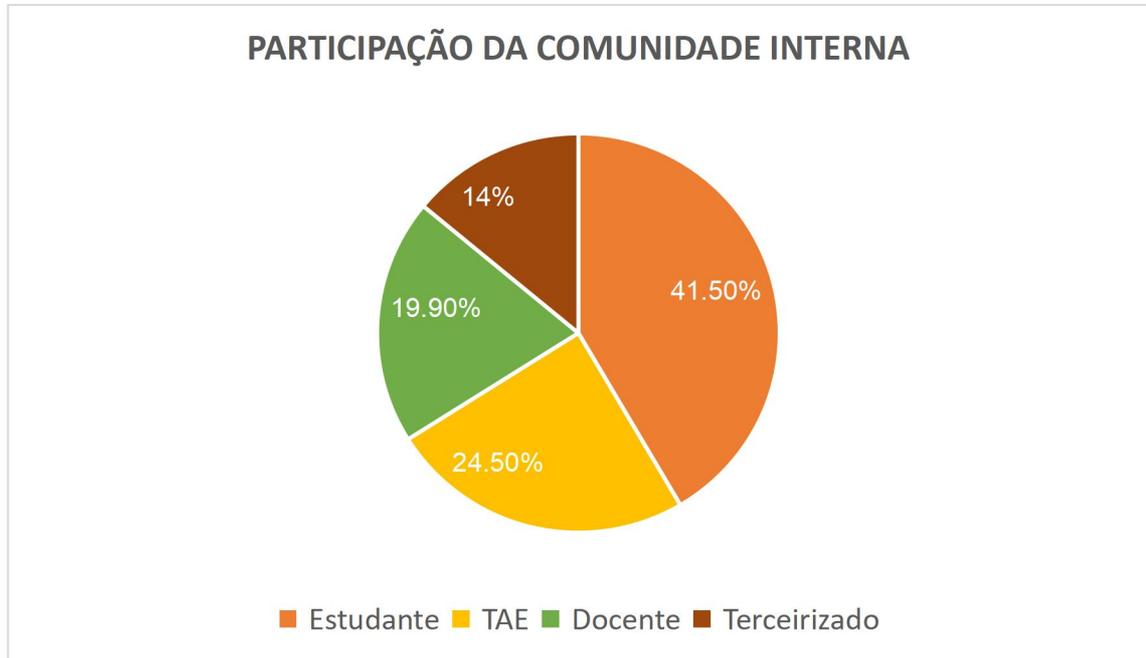


Figura 1 – papel de trabalho da AUDIN

Após averiguar o perfil social dos respondentes, o questionário avaliava se estes sabiam o que é ouvidoria pública.



Figura 2 – papel de trabalho da AUDIN



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Em caso negativo, questionava-se se o participante já tivera problema com algum serviço da UFSB e de que forma agiu ou agiria, caso tivesse um problema com serviço ofertado pela Universidade. Em caso afirmativo, as perguntas a seguir surgiam para o participante:

1. Você já teve problema com algum serviço público da Universidade?
(SIM/NÃO)
2. Você se sente à vontade para reportar alguma demanda à Ouvidoria?
(SIM/NÃO)
3. De que forma agiu ou agiria, caso tivesse um problema com serviço ofertado pela Universidade? (*texto livre para o participante*)
4. Quando se fala em ouvidoria pública o que vem a sua mente? (*texto livre para o participante*)
5. Como soube da existência da ouvidoria da Universidade? (*Site da Universidade; Redes Sociais; Recomendação de amigo/familiar; Em visita à universidade; Outros*)
6. Você já utilizou algum serviço da ouvidoria? (SIM/NÃO)
7. Em caso afirmativo à pergunta anterior, qual(is) serviço(s)? (*Acesso à informação; Reclamação; Denúncia; Dúvida; Sugestão; Elogio; Solicitação; Simplifique; Não se aplica*)
8. Por qual meio você utilizou o serviço da ouvidoria? (*E-mail; Redes sociais; Site do FalaBR; Presencial; Carta; Telefone; Nunca utilizei serviços da Ouvidoria; Outros*)
9. Por qual meio obteve a resposta a sua demanda? (*E-mail; Redes sociais; Site do FalaBR; Presencial; Carta; Telefone; Não obtive resposta; Aguardando resposta dentro do prazo legal; Não utilizei serviços da Ouvidoria*)
10. Avalie a contribuição da Ouvidoria da UFSB aos atributos listados abaixo (escala de 1 a 5, variando de “em nada contribui = 1” a “contribui muito = 5)
 - a. Gera confiança na Universidade
 - b. Melhoria/qualidade dos serviços ofertados pela Universidade

- c. Sentir-se valorizado como cidadão.
- d. Facilita a cobrança dos direitos.
- e. Facilita o contato com a Universidade
- f. Estimula a participação em assuntos de interesse coletivo

11. Algo a acrescentar sobre a Ouvidoria da UFSC: *(texto livre para o participante)*

Dos Participantes que não sabem o que é uma ouvidoria pública

Os participantes que não sabem o que é uma ouvidoria pública representam 19,9% dos respondentes, divididos nos segmentos e locais de atuação:

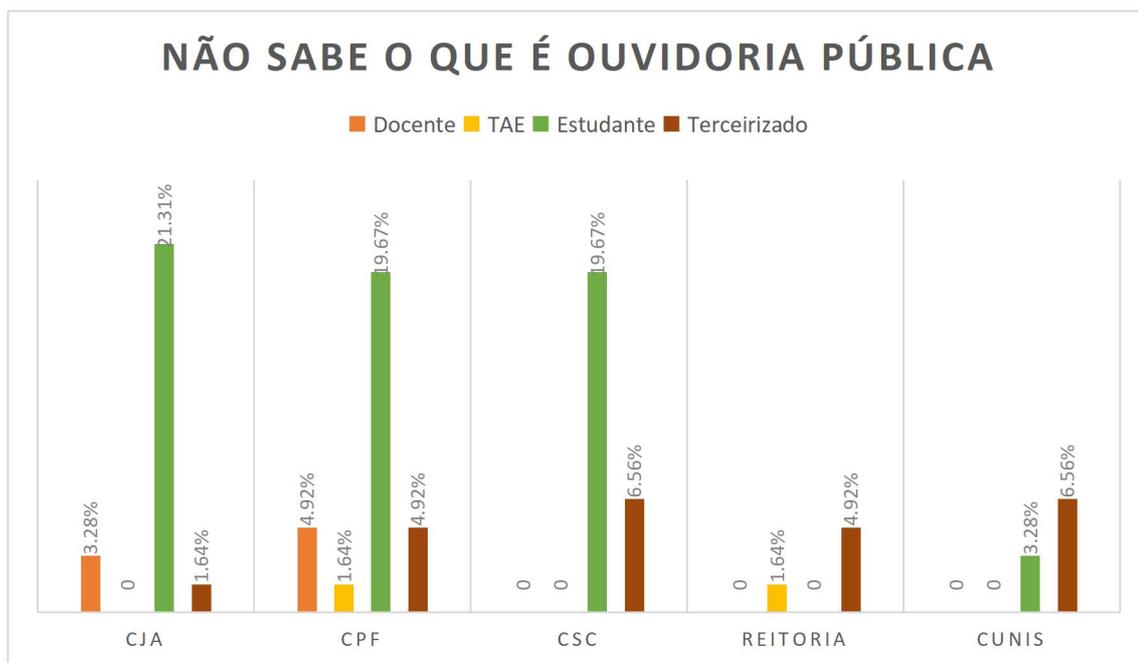


Figura 3 – papel de trabalho da AUDIN

Desse grupo, 70,49% afirmou nunca ter tido problema com algum serviço público da UFSC e 29,51% admitiram já ter tido. Ambos, em sua maior parte, procuraram ou procurariam os responsáveis ou superiores para a resolução dos problemas.

Dos Participantes que sabem o que é uma ouvidoria pública

Os respondentes que sabem o que é uma ouvidoria correspondem à grande maioria dos participantes, 80,1%, distribuídos nos segmentos e locais de atuação:

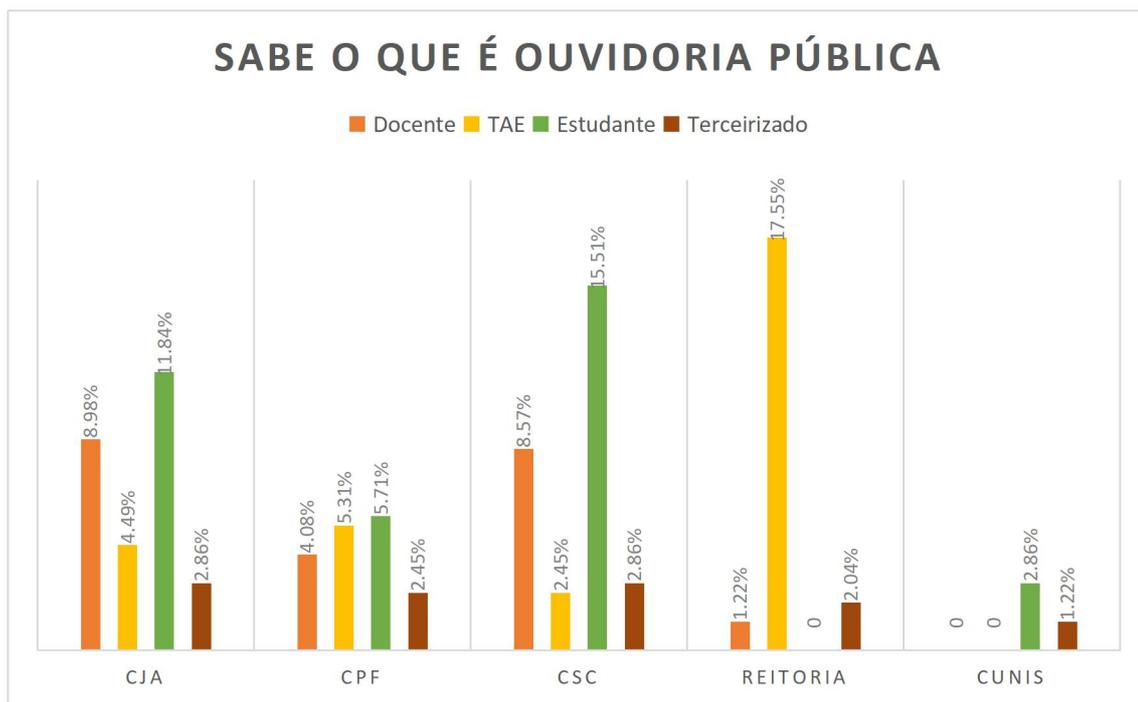


Figura 4 – papel de trabalho da AUDIN

Desse grupo, 75,92% afirmaram não ter tido problema com serviço da UFSC, enquanto 24,08% disseram ter tido. A maior parte de ambos os grupos afirmou que agiu ou, caso tivesse um problema com serviço ofertado pela Universidade, agiria buscando o setor responsável pelo problema ou sua chefia imediata e/ou a ouvidoria. Houve menções, em menor número, à procura pela Comissão de Ética, órgãos ou lideranças de representação, Reitoria, Ministério Público e/ou o Poder Judiciário.

Ainda, 75,51% afirmam se sentir à vontade para reportar alguma demanda à Ouvidoria, ao passo que 24,49% não se sente.

Ao serem questionados sobre o que vem à mente quando se fala em ouvidoria pública, a grande maioria dos participantes mencionou os termos “reclamação(ões)”, “queixas” ou “problemas”. Em seguida, os termos “denúncias”, “sugestões”, “elogios”, “escuta”, “ouvir” e “solução de problemas” também foram citados em número relevante. Casos pontuais de “controle”, “fiscalização” e “apuração” foram apontados, o que indica certa confusão dos participantes com atribuições de outros órgãos do controle interno da instituição, como a corregedoria.

variando de “em nada contribui = 1” a “contribui muito = 5”, a nota 5 se destacou, seguido, pela nota 4.

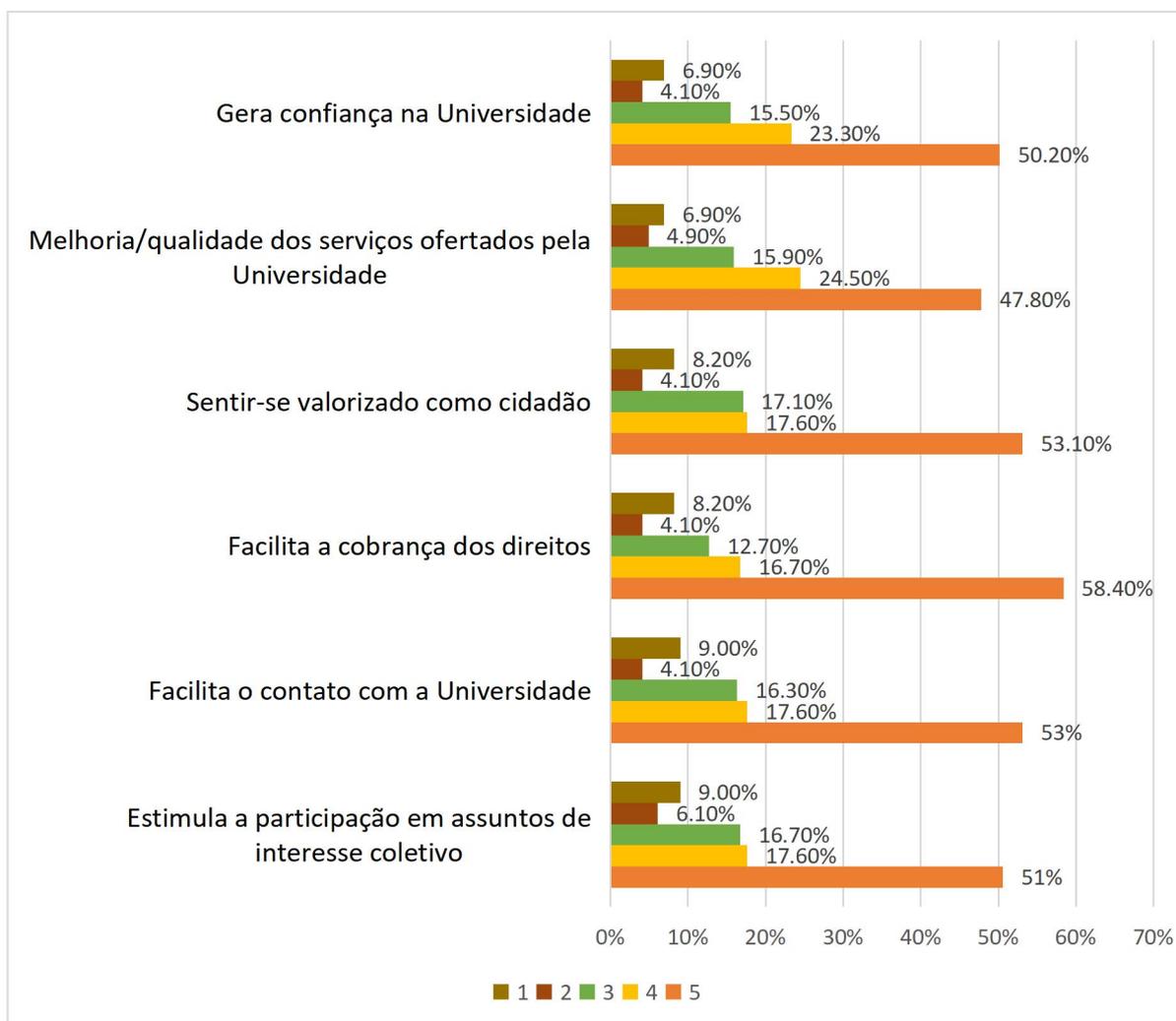


Figura 7 – papel de trabalho da AUDIN

A partir dos dados coletados, nota-se que a comunidade interna, em sua grande maioria, conhece a existência do setor na instituição e aponta a importante contribuição deste para a universidade, associando a imagem do setor primordialmente a um local de registro de reclamações e/ou soluções de problemas de serviços da instituição.

ACHADO 1 - Previsão de atribuições no Regimento Geral encontra-se incompleta.

Situação encontrada:



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

No Artigo 64 do Regimento Geral da UFSB, consta que a Ouvidoria tem a função de receber, examinar e encaminhar aos setores competentes as manifestações de críticas, reclamações, elogios, queixas, denúncias e sugestões que lhe sejam enviadas, além de acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba a resposta a sua manifestação.

No entanto, o que se verifica é que a descrição das atribuições constantes no Regimento Geral se encontra incompleta, porque não prevê o rol mínimo de competências da Lei nº 13.460/2017 e as demais previstas no Decreto nº 9.492/2018, conforme critérios descritos mais abaixo.

Evidências:

- Regimento Geral da UFSB;
- Reunião.

Possíveis Causas:

- Desconformidade normativa.

Prováveis Efeitos:

- Insegurança jurídica;
- Desconhecimento por parte do usuário quanto às atribuições da Ouvidoria.

Critérios:

- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, dispõe que:

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, discorre sobre as atribuições da Ouvidoria em seus artigos 13 e 14, como seguem:

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



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I. Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II. Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

- O Decreto nº 9.492/2018 que Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

- I. Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
- II. Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III. Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV. Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

- Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria Geral da União - Brasília, novembro de 2019. Em suas páginas 19 e 20, coloca que:

A estruturação de uma ouvidoria deve basear-se primariamente na Lei n. 13.460/2017. Além disso, para que a Ouvidoria possa funcionar ainda com maior efetividade, é importante a edição de normativos próprios que tratem das competências da Ouvidoria dentro da instituição. Tais normativos podem ainda agregar outras competências específicas para essa Ouvidoria.

É necessário que os normativos específicos dos órgãos e entidades estabeleçam que as unidades de ouvidoria desempenhem, **no mínimo**, as competências previstas pela Lei n. 13.460/2017. No caso das ouvidorias do Poder Executivo federal, somam-se ao rol das atribuições previstas em tal lei as funções relacionadas pelo art. 10 do Decreto n. 9.492/2018.

Recomendações:

- Elaborar um Regimento Interno para a Ouvidoria com intuito de regulamentar o seu funcionamento, considerando os normativos vigentes acerca do tema.
- Atualizar e/ou complementar o Regimento Geral quanto as atribuições e competências mínimas desempenhadas pela Ouvidoria, conforme previstas pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.492/2018.

Manifestação da Auditada:

O setor da Ouvidoria apresentou o seguinte plano de ação para o presente achado:

ACHADO 1 - Previsão de atribuições no Regimento Geral encontra-se incompleta.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Trata-se de um tema premente e que tem previsão de elaboração e divulgação em 2023, vide plano de ação.		
Ação	Responsável	Prazo
Elaborar regimento próprio da Ouvidoria, considerando o que preconiza o rol mínimo de competências da Lei nº 13.460/2017 e as demais previstas no Decreto nº 9.492/2018.	Ouvidoria	30/09/2023

Análise da Auditoria quanto a manifestação do auditado:

Conforme manifestação, por meio do plano de ação, a equipe de auditoria interna considera que a elaboração do regimento interno já atende ao que foi recomendado. Sendo assim, a AUDIN acompanhará as implementações nas datas, via PPP, conforme anexo.

ACHADO 2 – Estrutura física e localização da Ouvidoria estão inadequadas.

Situação encontrada:

Localizada na Reitoria, a ouvidoria compartilha a sala com a Diretoria de Integridade. A Ouvidoria recebe pessoas para atendimento presencial e está situada no terceiro andar do prédio, em local de difícil visibilidade e cujo acesso se dá por elevador (no momento da auditoria, o elevador estava quebrado) ou escada, comprometendo a acessibilidade da Ouvidoria. Além disso, não há sinalização adequada na entrada do edifício acerca de onde a Ouvidoria está localizada, necessitando de buscar informações com algum servidor/colaborador.

Ainda analisando a estrutura física, ao verificar o Plano de Ação da Ouvidoria, no item 1.5, a Ouvidoria pontua que há restrição de números de salas para seu uso exclusivo e, como solução, foi proposta uma ação de se “utilizar sala de reunião do andar para atendimento presencial, quando ocorrerem”. Ao analisar as fragilidades e solução proposta pelo Ouvidor, verifica-se, que o espaço não garante a privacidade e



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

segurança do sigilo, já que pode ser visualizado a partir das paredes de vidro que o cercam e não permitem acústica segura ao cidadão.

Quanto ao compartilhamento do mesmo espaço físico com a Diretoria de Integridade e Transparência (DIT), verifica-se um risco de comprometimento não só do acesso, mas também da [autonomia e independência do setor \(ACHADO 3\)](#) e da privacidade do usuário.

Evidências:

- Plano de Ação da Ouvidoria;
- Reunião; e
- Inspeção física.

Possíveis Causas:

- Instalações físicas inadequadas; e
- Ausência de planejamento da alta gestão.

Prováveis Efeitos:

- Inibição e constrangimento dos interessados por falta de privacidade;
- Restrição do acesso à Ouvidoria;
- Comprometimento da autonomia e independência da ouvidoria; e
- Desistências de manifestação por dificuldades de acesso.

Critérios:

- Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências, como segue:

Do acolhimento e do atendimento presencial e telefônico:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

- I. Atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- II. Resiliência no trato de situações não previstas;
- III. Respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- IV. Respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 10. As unidades do SisOuv oferecerão ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado.

- Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria Geral da União - Brasília, novembro de 2019. Em sua página 21, coloca que:

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.

Outro aspecto a ser considerado é a escolha de local que possibilite à Ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma, separada de outras áreas de controle, como a Corregedoria ou a Auditoria, por exemplo.

- Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria Geral da União - Brasília, novembro de 2019. Em sua página 24, coloca que:

Atendimento presencial: em geral, ocorre nas dependências do próprio órgão ou da entidade, preferencialmente em espaço designado especificamente para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade ao usuário, e com a acessibilidade necessária. Para além do atendimento nas dependências da instituição, existem, também, ouvidorias que optam por estratégias de atendimento externo, por meio de ouvidorias itinerantes ou ativas, isto é, destacando parte de sua equipe para ir aos locais de concentração dos usuários de serviços públicos para lá fazer a coleta das manifestações.

- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informação:



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Recomendações:

- Estruturar um melhor espaço físico, assegurando a privacidade e a acessibilidade do usuário e que possibilite à Ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma e independente, separada de outras áreas; e
- Sinalizar adequadamente a localização da Ouvidoria, na entrada do edifício.

Manifestação da Auditada:

O setor da Ouvidoria apresentou o seguinte plano de ação para o presente achado:

ACHADO 2 - Estrutura física e localização da Ouvidoria estão inadequadas.

A estrutura atual disponível para atendimentos presenciais pela Ouvidoria conta com sala própria, onde estão localizadas a Ouvidoria e a Diretoria de Integridade e Transparência. Cabe prestar que, a despeito do quantitativo ínfimo de atendimentos presenciais, está disponível, ainda, sala de reunião ao lado da sala da Ouvidoria.

Identifica-se que a referida sala de reunião carece de melhorias, de modo a ofertar à/ao demandante maior privacidade, em razão do trânsito de pessoas em frente ao local. Destacamos que a sala de reunião da Comissão de Ética – Cet/UFSB – adequada no que se refere à localização e à privacidade - também está disponível para atendimentos. Cabe, ainda, uma melhor comunicação visual para acesso presencial à Ouvidoria.

Por fim, informamos que será disponibilizado número em aplicativo de mensagens instantâneas para agendamento de atendimentos presenciais. Por meio do aplicativo, além poderão ser agendados data e horário do atendimento e informadas necessidades especiais de atendimento como locomoção e tradução por libras, por exemplo.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Ação	Responsável	Prazo
Instalar cortinas na sala de reunião.	Ouvidoria	30/06/2023
Disponibilizar número em aplicativo de mensagens instantâneas para agendamento de atendimentos presenciais.	Ouvidoria	30/06/2023
Disponibilizar comunicação visual na recepção, identificando local de atendimento pela Ouvidoria.	Ouvidoria	30/06/2023

Análise da Auditoria quanto a manifestação do auditado:

Conforme manifestação, por meio do plano de ação, a equipe de auditoria interna considera que as propostas apresentadas atendem ao que foi recomendado dentro do contexto apresentado pelo auditado, limitação de espaços físicos e baixo número de atendimentos presenciais. Sendo assim, a AUDIN acompanhará as implementações nas datas, via PPP, conforme anexo.

ACHADO 3 - Designação formal do ouvidor em desconformidade às portarias CGU nº 1.181/2020 e a Portaria-CGU nº 3.109/2020.

Situação encontrada:

Atualmente, a Ouvidoria da UFSB é composta por 1 (um) servidor titular, que está exercendo o cargo há 7 anos (desde 2015), por nomeação da autoridade máxima da Universidade, por meio da Portaria nº 497/2015. Oportuno informar que, em 2017, o Ouvidor foi exonerado do cargo de Ouvidor da Universidade Federal do Sul da Bahia, código FG-01, para, logo em seguida, ser nomeado com a função de Ouvidor da Universidade Federal do Sul da Bahia, código CD-04 (Portaria nº 179/2017, em vigor).

Na avaliação, não foi identificada a indicação para a CGU de um novo titular ou da recondução do atual da Ouvidoria pelo dirigente máximo, tal como exige a Portaria nº 1.181/2020, que regula o Decreto nº 9.492/2018. De acordo com a norma, a permanência no cargo de titular será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, estando obrigado a submeter tais processos à avaliação da CGU, conforme critérios abaixo.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Ao ser questionado sobre o processo de indicação do titular da ouvidoria para a CGU, o ouvidor respondeu da seguinte forma: o trâmite legal de submissão da indicação do titular da ouvidoria para a CGU será aplicado nas próximas nomeações, já que não foi exigido para os titulares que já estavam em exercício. O exigido, via Fala.BR, pela CGU-BA foi a portaria de nomeação.

Outro ponto observado foi quanto a sua substituição em caso de afastamento. Por meio das portarias, o Ouvidor é o substituto eventual do titular da Diretoria de Integridade, o qual, por sua vez, é o substituto eventual do Ouvidor (há risco de comprometimento da imparcialidade da avaliação de riscos da DIT sobre a Ouvidoria).

Evidências:

- Ata de reunião e manifestação do auditado;
- Portarias; e
- Plano de Ação da Ouvidoria.

Possíveis Causas:

- Número insuficiente de pessoas;

Prováveis Efeitos:

- Desconformidade normativa;
- Comprometimento da autonomia e independência da ouvidoria.

Critérios:

- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e alterações, regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

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



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

§ 1º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União.

§ 3º A Controladoria-Geral da União disciplinará o procedimento de consulta para nomeação, designação, exoneração ou dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

- Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Portaria nº 3.181, de 10 de junho de 2020

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv,



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há menos de 3 três anos, poderá permanecer pelo prazo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Parágrafo único. O período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração dos prazos a que se refere o caput do art. 7º." (NR).

Art. 12. Os órgãos e entidades do SisOuv terão o prazo de cento e oitenta dias para adequar seus normativos, no que couber, de modo a cumprir integralmente o teor da presente Portaria.

- Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020, que altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv.

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há menos de 3 três anos, poderá permanecer pelo prazo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

.....

Parágrafo único. O período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração dos prazos a que se refere o caput do art. 7º." (NR)

Recomendações:

- Adequar os normativos internos às portarias CGU nº 1.181/2020 e a Portaria-CGU nº 3.109/2020;



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- Regularizar a nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa do titular da Ouvidoria conforme as portarias CGU nº 1.181/2020 e a Portaria-CGU nº 3.109/2020;
- Formalizar uma consulta junto a CGU quanto ao risco de comprometimento da autonomia e independência da Ouvidoria no que se refere a substituição eventual do Ouvidor pela DIT e quanto a substituição eventual da DIT pelo Ouvidor; e
- Estruturar a Ouvidoria em relação à insuficiência de recursos humanos.

Manifestação da Auditada:

O setor da Ouvidoria apresentou o seguinte um plano de ação para o presente achado:

ACHADO 3 - Designação formal do ouvidor em desconformidade às portarias CGU nº 1.181/2020 e a Portaria-CGU nº 3.109/2020.

Cabe prestar que, em razão de a UFSB estar entre os anos de 2015 e 2016 em fase inicial de implantação, com contingente exíguo de servidores, foi definido servidor como apoio operacional para a tramitação das manifestações da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, pelo arquivamento de documentos oficiais da reitoria e por outras atividades em decorrência da necessidade premente de setores diversos da instituição. Prestamos, portanto, que a Ouvidoria, como unidade autônoma e dedicada, foi devidamente constituída em março/2017, após período de experiência e posterior aprovação do servidor para a função.

Ação	Responsável	Prazo
Realizar designação de novo servidor para a função.	Ouvidoria	31/03/2023
Definir substituto eventual do Ouvidor.	Reitoria	30/06/2023

Análise da Auditoria quanto a manifestação do auditado:

Conforme manifestação, por meio do plano de ação, a equipe de auditoria interna considera que as propostas apresentadas atendem ao que foi recomendado, atentando-se para a redação da segunda solução proposta, que, por permitir interpretação



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

equivocada de que atualmente não há substituto eventual do ouvidor, será modificada, no PPP, para: “definir novo substituto eventual do Ouvidor”.

Quanto à insuficiência de pessoal, embora a equipe da auditoria entenda pelo número insuficiente de servidores no setor, compreende o contexto limitante da instituição, que opera com quadro reduzido de servidores. Dessa forma, retira-se, nesse momento, a recomendação: “Estruturar a Ouvidoria em relação à insuficiência de recursos humanos”.

No mais, AUDIN acompanhará as implementações nas datas, via PPP, conforme anexo.

ACHADO 4 – Ausência de elaboração e divulgação de relatórios gerenciais.

Situação encontrada

De acordo com a Lei 13.460/2017, nos seus artigos 14 e 15, as ouvidorias devem elaborar relatório de gestão anual, com vistas a realizar seus objetivos. Além disso, de acordo com o Guia para Gestão de Ouvidorias - OGU, uma das competências das ouvidorias é “organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais”.

Na análise, verificou-se que não há relatórios divulgados que atenda o mínimo que os normativos exigem. Cabe aqui destacar que, segundo o plano de ação apresentado pelo Ouvidor, no item 2.4, uma das ações para a gestão estratégica de informações será “Produzir anualmente o Relatório de Gestão definido pela Lei 13.460, de 2017, bem como informações aos gestores de serviço ou por solicitação ou em decorrência de eventos concretos por ela identificados”, previsto para 2023.

Evidências:

- Entrevista; e



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- Plano de ação.

Possíveis Causas:

- Desconformidade normativa.

Prováveis Efeitos:

- Melhoria na imagem da UFSCB;
- Falta de transparência;
- Melhoria na transparência e comunicação periódica com os usuários; e
- Satisfação dos usuários.

Critério:

- A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, orienta quanto aos relatórios, como segue:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

...

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

Recomendações:

- Que no período previsto no Plano de Ação da Ouvidoria, sejam definidos os critérios quanto ao conteúdo dos dados que serão divulgados nos relatórios, contemplando, além do mínimo previsto nas normas, as melhorias ocorridas nos processos da UFSCB em razão da atuação da Ouvidoria e da participação social; e
- Adequar os relatórios aos critérios previstos no art. 15 da Lei nº 13.460/2017;



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- Definir periodicidade de publicação dos relatórios.

Manifestação da Auditada:

O setor da Ouvidoria apresentou o seguinte um plano de ação para o presente achado:

ACHADO 4 - Ausência de elaboração e divulgação de relatórios gerenciais.		
Destacamos que Relatórios da Ouvidoria estão disponíveis em: https://ufsb.edu.br/ouvidoria-servicos/relatorios		
No local estão dispostos três tipos de informação:		
a) Relatórios anuais da Ouvidoria; b) Relatórios de Gestão da UFSB, nos quais constam informações referentes à Ouvidoria; e c) Procedimento para acesso ao “Painel Resolveu?”, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1		
O relatório da Ouvidoria referente a 2022 está em elaboração, já considerando as adequações necessárias ao art. 15 da Lei nº 13.460/2017.		
Ação	Responsável	Prazo
Solicitar à Assessoria de Comunicação Social ampla divulgação dos resultados da Ouvidoria em 2022 e a partir dos anos vindouros.	Ouvidoria	30/06/2023
Estabelecer calendário anual de reuniões de apresentação dos resultados da Ouvidoria à Alta Administração.	Ouvidoria	30/06/2023

Análise da Auditoria quanto a manifestação do auditado:

Embora os relatórios de 2020 e 2021 tenham sido divulgados pela unidade auditada após a fase de execução da auditoria, o conteúdo de todos os documentos disponíveis no site não corresponde ao mínimo exigido pelo art. 15 da Lei 13.460/2017. Como o



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

auditado se compromete a adequar o conteúdo dos relatórios gerenciais a partir da versão de 2022, a AUDIN inclui, no plano de ação, o monitoramento desta medida do auditado para a avaliação da conformidade ao art. 15 da Lei 13.460/2017:

“Adequar relatórios gerenciais vindouros ao conteúdo mínimo do art. 15 da Lei 13.460/2017 – prazo 30/06/2023”

No mais, a AUDIN considera que as propostas apresentadas atendem ao que foi recomendado e acompanhará as implementações nas datas, via PPP, conforme anexo.

ACHADO 5 – Carta de Serviço ao Usuário está parcialmente em desconformidade com as normas.

Situação encontrada

Na análise, verificou-se que a Carta de Serviço ao usuário, até o presente momento, encontra-se desatualizada, não contém todas informações exigidas na norma, constando ainda, o endereço antigo da Reitoria da UFSB e não constando novos serviços oferecidos pela instituição ou, até mesmo, alguns serviços antigos. Além disso, houve dificuldade de encontrar a Carta de Serviços ao Usuário no sítio da UFSB¹.

Embora esteja desatualizada, o ouvidor apresentou três frentes planejadas para revisão, publicização e controle de qualidade da Carta de Serviços da UFSB, conforme imagem abaixo: (i) por meio de definição de campos obrigatórios em página específica de atualização a ser desenvolvida; (ii) por meio do Conselho de Usuários, em implantação; (iii) por meio de possível avaliação independente.

¹ <https://ufsb.edu.br/aceso-informacao/acoes-e-programas>



Cabe esclarecer sobre a demanda da Portaria nº 581/2021 CGU que, no art. 46, conforme critérios transcritos abaixo, indica que as unidades da Ouvidoria devem adotar medidas para atualizar a Carta de serviços, assim como manter a interlocução e apoiar nessa atualização.

Além disso, não há uma padronização quanto a apresentação mínima de informações relacionadas no parágrafo 2º do artigo 7º da Lei 13.460/2017, uma vez que a Carta de Serviços ao Usuário não só tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela UFSB, como também, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme critérios mais abaixo.

Possíveis Causas:

- Falta de transparência;
- Desconformidade normativa.

Evidências:

- Carta de Serviço ao Usuário²:

² https://ufsb.edu.br/images/aceso-a-informacao/acoes_e_programas/Carta_Servicos_02.pdf.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- Reunião

Prováveis Efeitos:

- Melhoria na imagem da UFSC;
- Melhoria na transparência e comunicação periódica com os usuários; e
- Satisfação dos usuários.

Critério:

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I. Serviços oferecidos;

II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III. Principais etapas para processamento do serviço;

IV. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V. Forma de prestação do serviço; e

VI. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I. Prioridades de atendimento;

II. Previsão de tempo de espera para atendimento;

III. Mecanismos de comunicação com os usuários;



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

IV. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I. Os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II. As formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III. Os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;
e



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

IV. Os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

IV. Os serviços publicados no portal único gov.br, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I. Ao serviço oferecido;

II. Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III. Às etapas para processamento do serviço;

IV. Ao prazo para a prestação do serviço;

V. À forma de prestação do serviço;

VI. À Forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII. Aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I. Os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II. O tempo de espera para o atendimento;

III. O prazo para a realização dos serviços;

IV. Os mecanismos de comunicação com os usuários;

V. Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI. As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII. Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII. O tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX. Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X. As condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI. Os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

XII. Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no § 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I. A listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II. A descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III. A descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV. O prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V. O tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal.

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I. No portal único gov.br; e

II. Nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do portal único gov.br, em formato impresso.

- Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

XVIII. O cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

Art. 18. São componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos na administração pública:

II. As Cartas de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

Art. 19. Poderá o Poder Executivo federal estabelecer Base Nacional de Serviços Públicos, que reunirá informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos em cada ente federado.

Parágrafo único. Cada ente federado poderá disponibilizar as informações sobre a prestação de serviços públicos, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, em formato aberto e interoperável e em padrão comum a todos os entes.

Art. 24. Os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão, no âmbito de suas competências:

I. Manter atualizadas:

a) as Cartas de Serviços ao Usuário, a Base Nacional de Serviços Públicos e as Plataformas de Governo Digital;

Art. 27. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos, além daqueles constantes das Leis nºs 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

I. Gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;

II. Atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário;

Art. 54. A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art.7º.....
.....

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.” (NR)

- De acordo com o Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, os órgãos ou entidades que prestam serviços diretamente ao público necessitam disponibilizar a ‘Carta de Serviços’ e manter as informações atualizadas no Portal de Serviços do Cidadão.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

- Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

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

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I. O mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II. A identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III. O monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV. A atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I. Ao serviço oferecido;

II. Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III. Às etapas para processamento do serviço;

IV. Ao prazo para a prestação do serviço;

V. À forma de prestação do serviço;

VI. À forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII. Aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII. Aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX. Ao tempo de espera para o atendimento;

X. Ao prazo para a realização dos serviços;

XI. Aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII. Aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII. Às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV. Aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV. Ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI. Aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

XVII. Às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII. Aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX. A outras informações julgadas de interesse dos usuários.

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.

Recomendações:

- Atualizar e definir periodicidade de atualização da Carta de Serviços ao usuário com todas as informações exigidas de todos os setores da UFSB, inclusive da Ouvidoria; e
- Publicar a Carta de Serviço ao usuário em linguagem cidadã e em local de fácil acesso no site da Universidade.

Manifestação da Auditada:

O setor da Ouvidoria apresentou o seguinte um plano de ação para o presente achado:

ACHADO 5 - Carta de Serviço ao Usuário está parcialmente em desconformidade com as normas.



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

A Ouvidoria está ciente da desatualização da Carta de Serviços ao Usuário e, frente a isso, conjuntamente à Diretoria de Integridade e Transparência, demandou à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) o desenvolvimento de ferramenta que permita a atualização das informações prestadas e sua compilação.

A ferramenta viria como solução às dificuldades atuais para a atualização da Carta, tornando o processo mais dinâmico e com periodicidade semestral. A ação, originalmente prevista para meados de 2022, precisou ser postergada para o final daquele ano, em razão das alterações na estrutura da STI.

A solução, que utiliza sistema de questionários (*limesurvey*), foi desenvolvida pela STI e disponibilizada em dezembro/2022, como previsto, e encontra-se em fase de testes. Serão gerados *tokens* de acesso para atualização das informações por cada unidade de responsabilidade.

O novo sistema da Carta de Serviços foi implementado conforme as especificações fornecidas e disponibilizado em produção através do endereço: <https://ufsb.edu.br/cartaservicos/> (*em fase de testes*).

Ação	Responsável	Prazo
Desenvolver ferramenta para atualização da Carta.	STI	31/12/2022
Disponibilizar solução para as unidades responsáveis pela atualização da Carta de Serviços.	Ouvidoria	28/02/2023

Análise da Auditoria quanto a manifestação do auditado:

Embora, em sua manifestação, o auditado tenha citado a previsão de periodicidade semestral para atualização da carta de serviços, este não fez o registro desta informação nas soluções sugeridas, bem como não ficou evidente o parâmetro normativo para a atualização da carta de serviços. Ainda, em conversa com o Ouvidor, foi pactuado que o prazo mais viável para cumprimento de ambas seria 31/12/2023. Sendo assim, a AUDIN adequa estas informações nas soluções propostas, que terão a seguinte redação:



GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Sul da Bahia
Auditoria Interna

“Desenvolver ferramenta para atualização semestral da Carta, nos ditames do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei 13.460/2017” – data prevista 31/12/2023”

“Disponibilizar solução para as unidades responsáveis pela atualização da Carta de Serviços, nos ditames do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei 13.460/2017 – data prevista 31/12/2023”

A AUDIN acompanhará as implementações nas datas, via PPP, conforme anexo.

3. CONCLUSÃO

Com o propósito de contribuir para o aprimoramento dos controles internos da unidade auditada e para gerar benefícios para a UFSB, foram feitas algumas recomendações pela equipe da AUDIN, que foram consolidadas após a reunião de busca conjunta de soluções entre os auditores e a Ouvidoria. As medidas acordadas para atendimento das recomendações serão acompanhadas por meio do Plano de Providência Permanente – PPP (em anexo).

Este é o relatório.

Cleidinéia de Jesus Andrade

Chefe da Unidade de Planejamento e Execução

Mateus Cayres de Oliveira

Chefe da Auditoria Interna

ANEXO – PLANO DE PROVIDÊNCIAS PERMANENTE (PPP)

CONSTATAÇÕES	RECOMENDAÇÕES	PRAZO
1. Previsão de atribuições no Regimento Geral encontra-se incompleta	Elaborar regimento próprio da Ouvidoria, considerando o que preconiza o rol mínimo de competências da Lei nº 13.460/2017 e as demais previstas no Decreto nº 9.492/2018.	30/09/2023
2. Estrutura física e localização da Ouvidoria estão inadequadas	Instalar cortinas na sala de reunião	30/06/2023
	Disponibilizar número em aplicativo de mensagens instantâneas para agendamento de atendimentos presenciais	30/06/2023
	Disponibilizar comunicação visual na recepção, identificando local de atendimento pela Ouvidoria	30/06/2023
3. Designação formal do ouvidor em desconformidade às portarias CGU nº 1.181/2020 e a Portaria-CGU nº 3.109/2020	Realizar designação de novo servidor para a função.	31/03/2023
	Definir novo substituto eventual do Ouvidor.	30/06/2023
4. Ausência de elaboração e divulgação de relatórios gerenciais	Solicitar à Assessoria de Comunicação Social ampla divulgação dos resultados da Ouvidoria em 2022 e a partir dos anos vindouros.	30/06/2023
	Estabelecer calendário anual de reuniões de apresentação dos resultados da Ouvidoria à Alta Administração	30/06/2023
	Adequar relatórios gerenciais vindouros ao conteúdo mínimo do art. 15 da Lei 13.460/2017 – prazo 30/06/2023	30/06/2023
5. Carta de Serviço ao Usuário está parcialmente em desconformidade com as normas	Desenvolver ferramenta para atualização semestral da Carta, nos ditames do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei 13.460/2017.	31/12/2023
	Disponibilizar solução para as unidades responsáveis pela atualização da Carta de Serviços, nos ditames do parágrafo 2º do artigo 7º da Lei 13.460/2017	31/12/2023