

Universidade Federal de Pernambuco - UFPE
Unidade de Auditoria Interna - AUDINT

OUVIDORIA



2022



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA - AUDINT

RELATÓRIO FINAL

ESPÉCIE DA AUDITORIA : **CONFORMIDADE E OPERACIONAL**
CÓDIGO DA UNIDADE : **153105**
UNIDADE GESTORA : **OUVIDORIA-GR**
NUMERAÇÃO DO RELATÓRIO : **003/2022**

OUVIDORIA

I. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o resultado dos exames realizados pelos Auditores Internos da UFPE. Os trabalhos foram realizados considerando o conjunto de legislações aplicáveis¹ e boas práticas.

¹ Instrução Normativa Nº 5, de 18 De junho De 2018; Portaria Normativa nº 02, de 27 de janeiro de 2021; Instrução Normativa nº 19, de 3 de dezembro de 2018; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021; Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - CGU; Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 - CGU; Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019; Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019 – CGU; Princípios fundamentais de controle interno; e Estatuto e Regimento da Universidade Federal de Pernambuco.

a) Objeto da análise

Os trabalhos tiveram como objeto de análise os processos internos relacionados à atividade de ouvidoria.

b) Escopo

Os trabalhos foram realizados no período de maio de 2022 a agosto de 2022. Com base nos critérios de relevância e materialidade, foram feitas consultas à Plataforma “Mais Brasil” e à Plataforma “Painel, Resolveu?” onde foram analisados os dados referentes à atividade exercida pela Ouvidoria da UFPE. A auditoria analisou a eficácia e eficiência dos controles internos e observou também o fortalecimento das boas práticas de governança, ambos voltados para a melhoria contínua do processo.

II. RESULTADO DOS EXAMES

INFORMAÇÃO 1 – Existência de formalização de fluxos de procedimentos relacionados à atividade de ouvidoria.

Conforme relatado pela OUVIDORIA, existe uma formalização do fluxo de processos relativos às atividades de Ouvidoria e este consta em seu manual de procedimentos (páginas 12-17). A Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) também possui fluxo dos seus processos conforme evidências enviadas pela Unidade.

CONSTATAÇÃO 1 – Não evidenciação do requisito mínimo legal de carga horária de capacitação para a função de ouvidora.

CAUSA

Inobservância das normas quanto aos requisitos de cumprimento de carga horária de capacitação para ser titular de Ouvidoria no âmbito Federal.

Nota: Tal requisito pode ser observado no Art. 4º da Portaria 1.181/2020-CGU, que dispõe:

Art. 4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

(...)

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidora apresentou comprovação de curso de capacitação de 20 horas, realizado na Enap. Contudo, a legislação requer que seja o mínimo de 80 horas e que a capacitação seja no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 01: Realizar capacitação de no mínimo de 80 horas e que a capacitação seja no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, de acordo com o que determina o Art. 4º da Portaria 1.181/2020 - CGU.

CONSTATAÇÃO 2 – Elevado percentual de respostas fora do prazo em comparação com a esfera federal.

A Ouvidoria Informou que mantém contato com as unidades para obter respostas às manifestações dentro do prazo adequado. Para isso, forneceu evidências sobre a comunicação mantida com outras unidades da UFPE. Porém, em consulta ao *Painel*

3

Resolveu, no período de 01 de abril de 2021 a 01 de abril de 2022, constatou-se que 26% das respostas foram dadas após o prazo legal e o período médio de resposta foi de 47,37 dias, enquanto em toda a esfera federal o tempo médio de atraso foi de 21,92 dias, e só houve atraso em 3% dos casos.

Comentários com base na reunião realizada com a unidade no dia 14/07

A unidade destacou que não se pode analisar friamente os números, uma vez que as situações na esfera federal são bem diferentes de uma instituição para outra, e pelo tamanho da UFPE e pelo nível de complexidade de algumas questões que são tratadas pela ouvidoria seria a razão para uma maior demora no tempo de resposta.

A Auditoria Interna concordou com a unidade em todos os pontos por ela apresentados. No entanto, chamou a atenção que, embora a unidade tenha situações que estão fora do seu controle, como volume e complexidade de demandas, e considerando que a resposta é algo que, na maioria das vezes, é elaborado por outra unidade, seria importante a Ouvidoria refletir sobre seu processo interno de cobrança.

Diante disso, **solicitamos que a Ouvidoria comente como é realizada sua rotina de cobrança.**

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

Diante da elaboração do mapeamento de processo, entende-se que esse concederá à Ouvidoria-Geral um maior controle no que rege ao acompanhamento dos prazos das manifestações. Dessa forma, possibilitará que a nossa unidade atue de maneira mais eficiente em todo o trâmite do processo. Atualmente, as nossas solicitações junto aos gestores que estão com as respostas das manifestações atrasadas, são realizadas por meio de ligação, e-mail, WhatsApp ou qualquer outro meio de comunicação viável para que possamos atender às exigências da CGU.

CAUSA

Ausência de rotina de cobrança para atendimento das demandas.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral forneceu evidências de que mantém contato por e-mail com Gestores da UFPE solicitando atendimento de demandas e destacando o prazo legal para o atendimento, porém não há um procedimento para realização das cobranças visando o atendimento dos prazos legalmente estabelecidos.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 02: Criar procedimento de cobrança para atendimentos das demandas dentro do prazo legal e institucionalizar este procedimento com as demais Setoriais.

CONSTATAÇÃO 3 – Não adoção de indicadores para mensuração e monitoramento dos resultados alcançados pelas Ouvidoria Geral e Setoriais.

A Ouvidoria Geral declarou que coordena as atividades das Ouvidorias Setoriais através de reuniões, porém apenas monitora as atividades destas quando há a necessidade de tratamento de manifestações, não havendo rotina para verificação do andamento das atividades das Setoriais.

Comentários com base na reunião realizada com a unidade no dia 14/07

A unidade informou que as demandas que chegam nas setoriais só são visualizadas pela ouvidoria geral se forem inseridas no sistema *Fala.Br*. Comentou ainda que as setoriais também são subordinadas aos diretores de centros, e isso limita um pouco as ações da ouvidoria geral com relação às setoriais.

Contudo, conforme consta no art. 3º, inciso VI, de seu Regimento, é competência da Ouvidoria Geral “coordenar as ouvidorias setoriais, quando houver”. Então, embora as setoriais atuem em outros centros, podendo estar subordinada administrativamente ao centro no qual está inserida, a coordenação de suas atividades é competência da Ouvidoria geral.

Diante disso, solicitamos que a unidade informe **se passa alguma orientação para as setoriais. Caso sim, quais são as orientações? E como são passadas essas orientações?**

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

Inicialmente, os ouvidores setoriais são orientados a proceder com o curso de ouvidoria no PROFOCO (CGU), de forma que possam se qualificar e estar capacitados e aptos a atuar com os assuntos pertinentes à ouvidoria pública. Os acolhimentos mais sensíveis que chegam nas setoriais são realizados em parceria com a Ouvidoria-Geral e, assim, o tratamento da manifestação é feito de forma conjunta. De acordo com as demandas são realizadas reuniões e as orientações necessárias são dadas a depender da demanda e do teor de cada manifestação.

CAUSA

Ausência de acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas Unidades Setoriais.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral relatou que mantém contato com as Ouvidorias Setoriais quando é necessário o atendimento de demanda mais sensível, porém é necessário que haja

monitoramento, por parte da Ouvidoria Geral, da totalidade das ações desenvolvidas pelas Setoriais de forma contínua.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 03: Tomar as medidas necessárias para que todas as demandas típicas de ouvidoria atendidas pelas Unidades Setoriais sejam registradas na Plataforma Fala.BR.

CONSTATAÇÃO 4 – Ausência de divulgação das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais por parte da Ouvidoria Geral.

De acordo com o que foi relatado pela Ouvidoria, existe e é divulgado um relatório de atividades e ações da Ouvidoria, porém, em consulta ao citado relatório e aos sites de acesso público, não foi encontrado nenhuma informação das demandas atendidas pelas Setoriais.

Comentários com base na reunião realizada com a unidade no dia 14/07

A unidade informou que existem atendimentos que são feitos pelas setoriais que a ouvidoria Geral não toma conhecimento e não são inseridos no *FalaBr*.

Com base no art. 7º da Resolução Nº 03/2012 do Conselho Universitário que diz que o Relatório Anual da Ouvidoria Geral deverá ser submetido à apreciação do Reitor e deverá conter “além das atividades da unidade, a consolidação dos relatórios das ouvidorias setoriais”, **solicitamos que a unidade comente o que tem feito para garantir que seus relatórios estejam consolidados, contendo os atendimentos das Setoriais.**

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

As demandas das Ouvidorias Setoriais eram publicadas em nossos relatórios antigos, disponíveis na nossa página de Internet na aba “Relatório”. Nesta ocasião era utilizado o Sistema Interno de Gestão de Demandas da Ouvidoria-Geral, chamado de OuveUFPE, que permitia esta distinção de forma clara. Com a adoção da Plataforma Fala.BR como única ferramenta de registro de manifestação, o OuveUFPE foi descontinuado. Nesse sentido, a CGU passou a solicitar que o relatório publicado fosse com base nesse banco de dados e todas as manifestações passaram a chegar de forma condensada. Nesse sentido, os dados publicados no relatório estão de acordo com o art. 7º da Resolução n.º 03/2012 do Conselho Universitário, que diz que o Relatório Anual da Ouvidoria-Geral inclui todas as Ouvidorias Setoriais. Os dados são tratados de forma geral, pois as demandas obedecem a um único endereço no Fala.Br, ou seja, o da Ouvidoria-Geral.

CAUSA

Ausência de acompanhamento da totalidade das atividades desenvolvidas pelas Unidades Setoriais.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral relatou que as informações contidas em seu Relatório Anual de Gestão já englobam as ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Setoriais, uma vez que a base para extração dos dados que compõe as informações do citado relatório é a Plataforma Fala.BR, onde as demandas típicas de ouvidoria são registradas. Contudo, não foi destacada no Relatório Anual de Gestão a informação de que os números e informações ali apresentados já levavam em consideração as demandas registradas nas Unidades Setoriais de Ouvidoria da UFPE.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 04: Destacar no Relatório Anual de Gestão que as informações ali apresentadas são resultado da consolidação das atividades da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais.

CONSTATAÇÃO 5 – Fragilidade na divulgação das consultas públicas na UFPE.

Conforme informado pela Ouvidoria Geral, as consultas públicas são descentralizadas e não existe uma estratégia única na UFPE para a realização destas consultas. A Ouvidoria relatou ainda que quando toma conhecimento de que existe uma consulta pública em andamento, solicita que ela seja incluída no site da UFPE em “Participação Social”.

De acordo com a Lei de Acesso à Informação - LAI (inciso II do art.9º, da Lei 12.527/2011) é necessário garantir o acesso a informações públicas mediante a realização de consultas públicas. Assim, considerando que a Ouvidoria foi designada como Autoridade de Monitoramento da LAI, devendo atuar de forma a garantir seu cumprimento, **solicitamos que a unidade comente como ocorre a divulgação das consultas públicas no âmbito da UFPE.**

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

SAC: A UFPE não possui uma política interna, nem uma ferramenta específica para gerenciar as consultas públicas. Por isso, a Autoridade de Monitoramento da LAI não tem como acompanhar essas consultas no âmbito da instituição. Dessa forma, só é possível garantir a divulgação do que é informado pelas unidades institucionais. Como foi explicado anteriormente (item 23), a Ouvidoria-Geral sugeriu à Administração Superior o uso da Plataforma Participa+Brasil para dar mais transparência às consultas

públicas. Até a presente data, a Ouvidoria-Geral ainda não tomou conhecimento da adesão dessa plataforma.

CAUSA

Ausência de política interna para gerenciamento das consultas públicas.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral informou que a UFPE não adotou, até o momento, nenhuma política interna para gerenciar as consultas públicas. Sendo assim, a Ouvidoria só divulga as consultas públicas adequadamente quando as Unidades da UFPE informam sobre a realização destas. A Ouvidoria Geral informou que já sugeriu a Gestão superior da UFPE o uso de plataforma específica fornecida pelo Governo Federal para garantir a transparência das consultas públicas, mas que até o momento não houve adesão a esta ferramenta por parte da UFPE.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 05: Tomar medidas que visem garantir a adequada divulgação das audiências ou consultas públicas.

CONSTATAÇÃO 6 – Falta de atualização da carta de serviços oferecidos pela UFPE.

De acordo com informações passadas pela Ouvidoria, A UFPE não possui estratégia formal para a atualização desta Carta de Serviços. A Ouvidoria relatou ainda que na última vez em que houve necessidade de atualização, esta forneceu um modelo de planilha para formulação deste documento.

De acordo com o Art. 9º da LAI e o Art. 11 do Decreto 9.094/2017, a carta de serviços deve conter informações atualizadas dos serviços oferecidos ao público. Em consulta ao sítio eletrônico da UFPE, não foi possível constatar informações sobre a totalidade de serviços oferecidos pela UFPE nem quando ocorreu a última atualização.

Diante disso, na qualidade de autoridade de monitoramento da LAI, solicitamos que seja fornecido maiores detalhes sobre como se dá o processo de atualização da carta de serviços da UFPE.

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

SAC: O Governo criou o Portal Gov.br para centralizar e facilitar o acesso aos serviços públicos dos órgãos vinculados. A Carta de Serviço ao Usuário, divulgada pelas instituições no Portal Gov.br, tem um padrão pré-determinado pelo Ministério da Economia e possui um documento orientador para a publicação dos serviços das

Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (EPCT) e Instituições Federais de Educação Superior (IFES).

Na relação de serviços publicada no Portal de Serviços do Governo Federal apenas podem ser cadastrados os serviços voltados para a sociedade. Serviços exclusivos para a comunidade acadêmica (discentes e servidores) não se enquadram no conceito de serviço adotado para o Gov.br. Até a presente data, a UFPE possui duas credenciais para cadastro, que eram de servidores lotados na extinta PROCIT e hoje essas credenciais estão na Ouvidoria-Geral. Entretanto, a ideia é que a Ouvidoria-Geral seja responsável apenas pelo monitoramento e que o cadastro e a atualização dos serviços sejam realizados pelas unidades gestoras detentoras das informações. Compreende-se que é preciso definir uma estratégia institucional com diretrizes sobre o assunto. Sugere-se a criação de uma normativa interna na instituição para a definição de representantes das unidades gestoras, que terão as credenciais de editor de serviços e que farão as atualizações contínuas na Plataforma de Serviços, de acordo com a demanda de suas respectivas áreas específicas. Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral, enquanto autoridade de monitoramento, prestaria as orientações pertinentes, conforme instruções da Secretaria de Governo Digital (SGD)/Ministério da Economia.

CAUSA

Ausência de estratégia institucional para atualização da carta de serviços oferecidos pela UFPE.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral informou que a UFPE não adotou, até o momento, nenhuma política interna para atualização da carta de serviços oferecidos ao público pela instituição, sendo necessário que seja criado normativo interno para definição de diretrizes a serem seguidas pelas Unidades (ou seus representantes) no momento da oferta dos serviços.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 06: Tomar medidas visando à elaboração de normativo contendo a estratégia institucional e diretrizes relacionada à carta de serviços de modo a garantir sua efetiva atualização e divulgação, conforme determinado na LAI.

CONSTATAÇÃO 7 – Falta de mecanismos de gestão de risco dos principais processos da atividade de ouvidoria.

Conforme relatado pela Ouvidoria Geral, a gestão de riscos de seus processos está sendo realizada mediante solicitações/orientações encaminhadas pela Diretoria de Controladoria do Gabinete do Reitor. Não restou claro na evidência apresentada se a gestão de riscos está efetivamente implementada.

Comentários com base na reunião realizada com a unidade no dia 14/07.

Verificamos, de fato, que a unidade vem implementando a gestão de riscos com auxílio da Diretoria de Controladoria no que se refere aos seus objetivos estratégicos. Mas, com

relação aos objetivos operacionais da unidade, esclarecemos que **é necessário indicar um servidor da Ouvidoria geral para ser capacitado pela Diretoria de Controladoria e ficar responsável por implementar a gestão de riscos nos processos da unidade.**

MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

A Ouvidoria Geral assim se manifestou no Relatório de apresentação de fatos:

Será indicado o nome do servidor Frederico Bruno Siqueira, matrícula SIAPE nº 1960428 para ser capacitado pela Controladoria da UFPE.

CAUSA

Falta de servidor capacitado na Unidade para implementar a gestão de riscos.

ANÁLISE E RECOMENDAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

A Ouvidoria Geral indicou servidor da Unidade para fazer a capacitação sobre gestão de riscos oferecida pela Controladoria da UFPE para implementar a gestão de riscos operacionais da Unidade.

Diante disso, a AUDINT recomenda:

RECOMENDAÇÃO 07: Formalizar junto à Diretoria de Controladoria indicação de servidor para ser capacitado e ficar responsável pela implantação da gestão de riscos na Ouvidoria.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante as análises realizadas, foi verificado que a Unidade tem conduzido seus trabalhos seguindo boas práticas de governança. Dentre essas, destacamos o mapeamento do processo referente à atividade de Ouvidoria e a elaboração de manuais para seus principais processos de trabalho.

Ao final dos esclarecimentos apresentados, emitimos 7 (sete) recomendações. A implementação dessas recomendações será acompanhada através dos Planos de Providência Permanentes (PPP) e ficamos à disposição para dirimir quaisquer dúvidas relacionadas a esta auditoria.

Recife, 19 de setembro de 2022.

Jobson Maurilio Alves dos Santos
Auditor Interno
SIAPE 1161452

Deivisson Rattacaso Freire
Auditor Titular
SIAPE 2104125



Emitido em 24/01/2023

RELATORIO DE AUDITORIA INTERNA Nº 1/2023 - AUDINT (11.01.10)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 24/01/2023 09:42)

DEIVISSON RATTACASO FREIRE

AUDITOR - TITULAR

AUDINT (11.01.10)

Matrícula: 2104125

(Assinado digitalmente em 24/01/2023 09:06)

JOEBSON MAURILIO ALVES DOS SANTOS

ECONOMISTA

AUDINT (11.01.10)

Matrícula: 1161452

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2023**, tipo: **RELATORIO DE AUDITORIA INTERNA**, data de emissão: **24/01/2023** e o código de verificação: **4b8c99d090**