FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
CONTROLADORIA INTERNA
Av. José de Sá Maniçoba, s/n, centro, CEP: 56304-205 Petrolina - PE
Fone/fax 087 2101 6843

RELATÓRIO 201710

CONTROLADORIA INTERNA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
CONTROLADORIA INTERNA
Av. José de Sá Maniçoba, s/n, centro, CEP: 56304-205 Petrolina - PE
Fone/fax 087 2101 6843

Unidade Auditada: Ouvidoria Geral da Univasf.

Controladoria Interna – CI - UNIVASF

Ação 201710 – PAINT 2017

I - DADOS BÁSICOS

Finalidade: Avaliar o funcionamento da Ouvidoria Geral da Univasf.

Objeto: Estrutura da Ouvidoria Geral da Univasf, procedimentos e controles internos adotados pelo setor.

Período de Realização:

Fase(s)	Início	Término
Planejamento	01/02/2017	06/02/2017
Analítica	06/02/02017	17/03/2017
Relatório Preliminar	20/03/2017	31/03/2017
Relatório Definitivo	15/05/2017	19/05/2017

II – RESPONSÁVEIS PELO RELATÓRIO

Domingos Ramos Brandão
Controlador Interno.

Morgane Sobrinho Silveira
Auditora

III – INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório sobre a avaliação do funcionamento da Ouvidoria, conforme o Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) para o exercício de 2017, item 10.

A Ouvidoria é um dos instrumentos institucionais que busca operacionalizar o princípio da democracia participativa consagrado na Constituição Federal de 1988, de forma a ampliar e efetivar a participação social na Administração Pública. Desse modo, a Ouvidoria, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão, promove mudanças e visa à melhoria dos serviços públicos.

Considerando a importância da Ouvidoria para esta instituição de ensino superior e a matriz de risco que consta no item 6.2 do Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna, a Controladoria Interna selecionou esta ação de auditoria para ser executada no exercício de 2017.

O trabalho foi realizado de acordo com os procedimentos de auditoria geralmente aceitos e foi executado na extensão julgada necessária às circunstâncias apresentadas, sem restrições aos nossos exames. Diante da ocorrência de inconsistências, emitiram-se as recomendações abaixo, objetivando reduzir suas vulnerabilidades e propor soluções.

IV – OBJETIVOS

A ação de auditoria tem por objetivo geral analisar o funcionamento da Ouvidoria da UNIVASF

São objetivos específicos deste trabalho:

a) conhecer as rotinas de trabalho da Ouvidoria;
b) verificar se o setor dispõe de regimento interno e manual de procedimentos que orientem a execução das atividades;
c) avaliar se os controles internos adotados contribuem para a consecução dos objetivos institucionais da Ouvidoria; e

d) verificar se a execução das atividades ocorre com observância da legislação vigente e das boas práticas difundidas na Administração Pública.

V - ESCOPO

Analisar a estrutura física e os recursos humanos do setor. Analisar a adequação dos controles internos e dos procedimentos realizados pela ouvidoria.

VI - METODOLOGIA

Para realizar a presente auditoria foi adotada a técnica análise documental, visita *in loco* e indagação escrita, as quais foram desempenhadas da seguinte forma: exame da documentação comprobatória referente aos atos e fatos administrativos, com verificação do cumprimento da legislação pertinente.

VII - INFORMAÇÕES

Informação 01:

O setor auditado publicou, no site da Universidade, o Manual e a Carta de Serviços da Ouvidoria Geral, demonstrando que prima pelos princípios da transparência, informação, participação do cidadão no desempenho de suas atividades.

Informação 02:

A Ouvidoria Geral da Univasf, a fim de avaliar os serviços que oferece, disponibiliza pesquisa de satisfação a ser respondida pelos demandantes. Tal prática contribui para o contínuo aperfeiçoamento das atividades do setor e para sua consolidação como importante instrumento de controle social.

Informação 03:

Conforme visita *in loco* realizada em 09/03/2017, observou-se que a Ouvidoria Geral da Univasf mantém efetivo controle da demanda que recebe, tendo elaborado diversas planilhas para o acompanhamento das manifestações, e possui rotinas de trabalho bem delineadas e eficientes.

Informação 04:

Consoante visita *in loco* realizada em 09/03/2017 e Memorando nº 12/2017/GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017, verificou-se que a estrutura física e os recursos humanos do setor são adequados e suficientes para a atual demanda, não tendo sido identificado na amostra analisada (manifestações de outubro a dezembro de 2016) acúmulo de trabalho ou atraso de resposta ao demandante decorrente de procedimento de responsabilidade da equipe da Ouvidoria Geral da Univasf.

VIII- CONSTATAÇÕES

Constatação 01: Ausência de Regimento Interno

Evidência: Memorando nº 12/2017/GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017.

Fato: Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201710-01 da Controladoria Interna, a Ouvidoria informou que não possui regimento interno, mas que a sua elaboração está prevista para ter início neste exercício. O setor salientou, ainda, que possui Manual e Carta de Serviços, nos quais são prestadas informações sobre a operacionalização dos serviços que oferece.

Causa: Deficiência na normatização das atividades do setor.

Manifestação do setor auditado: Por meio do Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, o setor auditado reiterou as informações prestadas mediante o Memorando nº 12/2017/GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017 e informou que "a elaboração do regimento interno da Ouvidoria está prevista para o início neste exercício, no semestre 2017.2".

Análise da Controladoria Interna: O regimento interno é um importante instrumento de autogestão, no qual são regulamentadas e especificadas as atividades do órgão/setor, descritas as competências organizacionais e delimitadas as atribuições funcionais. Conforme os memorandos enviados pela Ouvidoria Geral da Univasf (12/2017 e 41/2017), o setor compreende a relevância da elaboração desse documento e comprometeu-se a elaborá-lo ainda este ano, o que será acompanhado pela Controladoria Interna.

Recomendação 01: Elaborar e publicar o regimento interno da Ouvidoria da Univasf.

Prazo de atendimento: 30/11/2017

Constatação 02: Deficiência na elaboração de relatórios de auxílio à gestão.

Evidência: Memorando nº12/2017/GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017.

Fato: Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201710-01 da Controladoria Interna, a Ouvidoria informou que não elabora esse documento.

Insta salientar que os relatórios gerenciais visam auxiliar a instituição em nível operacional, tático e estratégico e são de grande valia, pois trazem insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados.

Sobre o conteúdo do relatório gerencial, a Ouvidoria-Geral da União, na cartilha "Orientações para implantação de uma unidade de Ouvidoria", estabelece que devem constar as seguintes informações:

- quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
- proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc;
- percentuais de atendimento;
- níveis de satisfação com os serviços do órgão;
- pesquisas de opinião sobre a atuação do órgão e da ouvidoria;
- indicadores quantitativos e qualitativos;
- sugestões e recomendações ao dirigente da instituição;
- informações sobre o impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Causa: O setor não adota como rotina de trabalho a elaboração de relatórios gerenciais.

Manifestação do Setor auditado: Por meio do Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, o setor auditado informou o seguinte:

"A Ouvidoria Geral da Univasf elabora relatórios anualmente sobre todas as demandas protocoladas nesta Instância que englobam os itens "quantidade de manifestações por espécies" e "percentuais de atendimento", especificados na cartilha Orientações para implantação de uma Unidade de Ouvidoria". As sugestões gerenciais, abarcadas no item "sugestões e recomendações ao dirigente da Instituição" não foram incluídas em virtude de casos pontuais, sem grande impacto para a gestão, gerarem ações gerenciais específicas para o setor competente que as executam, como por exemplo, a alteração de quantidade de vagas destinadas aos idosos nos estacionamentos do Campus que está em andamento neste exercício.

Para os itens níveis de satisfação com os serviços do órgão e pesquisa de opinião sobre a atuação do órgão (Avaliação dos Docentes pelos Discentes, avaliação dos Docentes pelos seus pares, avaliação institucional pelos Técnicos e avaliação institucional e do curso pelos

docentes), por se tratar de uma instituição de ensino superior, há comissão específica para executar essas avaliações, que é a Comissão Própria de Avaliação que, portanto, detém a informação sobre os indicadores quantitativos e qualitativos da Univasf.

Para o item pesquisa de opinião sobre a atuação da Ouvidoria, neste exercício, é encaminhado um formulário eletrônico com as questões que compõe a pesquisa de satisfação ao demandante juntamente com a informação de encerramento da demanda que gerará os indicadores qualitativos dos serviços ofertados pela Ouvidoria.

Considerando a constatação da Controladoria Interna, incluiremos as informações sobre os casos que geram recomendações gerenciais para a Administração e, quando existente, os casos de grande impacto na gestão."

Análise da Controladoria Interna: Apesar do relatório anual elaborado pela Ouvidoria Geral da Univasf conter algumas das informações citadas na cartilha "Orientações para implantação de uma unidade de Ouvidoria", observou-se que o referido documento pode ser aprimorado, de modo a contribuir ainda mais para a melhoria dos serviços prestados pela Universidade.

A indicação do quantitativo de manifestações por assunto, órgão, macroprocesso etc. pode auxiliar os gestores a identificar falhas, suas causas e a buscar soluções definitivas para uma determinada situação que gera diversas demandas iguais ou similares, privilegiando-se, assim, os princípios da Administração Pública da eficiência, efetividade e eficácia.

Salienta-se, ainda, que os relatórios gerenciais consubstanciam-se em uma ferramenta de transparência ativa da gestão pública, que pode ser utilizado tanto por usuários externos, quanto pelos membros da organização, e que a apresentação de informações quanto às sugestões e recomendações elaboradas pela Ouvidoria Geral da Univasf e sobre o impacto de suas atividades na gestão favorece o exercício da cidadania e a participação popular, na medida em que possibilita ao cidadão acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço público e o seu aprimoramento a partir das demandas da sociedade registradas pela Ouvidoria.

Recomendação 01: Inserir nos próximos relatórios anuais os seguintes tópicos:

- quantidade e porcentagem (por setor e atividade ou macroprocesso) de demandas em relação ao total de manifestação, destacando os assuntos mais demandados;
- sugestões e recomendações emitidas pela Ouvidoria;
- nível de satisfação dos demandantes com o atendimento da Ouvidoria;
- tempo médio de resposta ao demandante; e
- casos que tiveram reconhecido impacto na gestão ou que forem considerados relevantes por outros motivos.

Prazo de atendimento: 31/01/2018

Recomendação 02: Apresentar os relatórios anuais para a alta administração.

Prazo de atendimento: 15/02/2018

Constatação 03: Ausência de envio de relatórios de atividades à Ouvidoria-Geral da União.

Evidência: Memorando nº12/2017-GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017.

Fato: Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201710-01 da Controladoria Interna, o setor auditado informou o seguinte: "Os relatórios da Ouvidoria são encaminhados para comissões internas e integram o Relatório de Gestão da Univasf que são encaminhados para o Tribunal de Contas da União e para a Controladoria Geral da União, anualmente (Comissão de Elaboração dos Relatórios de Gestão e Prestação de Contas da Univasf) e para o Ministério da Educação, através da Comissão Própria de Avaliação da Univasf."

Acerca da obrigatoriedade do envio de relatório para a Ouvidoria-Geral da União, a Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União, prevê o seguinte:

> Art. 3º A ouvidoria pública federal deverá, no âmbito do órgão ou entidade a que se vincula:
> V - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
> §2º Os relatórios produzidos pelas ouvidorias públicas federais deverão ser enviados à Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral.

Apesar de o relatório de atividades da Ouvidoria integrar a Relatório de Gestão e ser encaminhado, juntamente com este, para a Controladoria-Geral da União (CGU), o envio do relatório de atividades para a Ouvidoria-Geral da União é indispensável, visto que cabe a este órgão o acompanhamento direto das atividades realizadas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Insta salientar que a CGU, ao analisar o Relatório de Gestão, realiza uma atividade específica de auditoria, que visa analisar a gestão da Universidade e subsidiar o Tribunal de Constas da União na execução do seu mister.

Causa: Falha nos controles internos relativos ao cumprimento da legislação que regulamenta a atividade das ouvidorias públicas no âmbito federal.

Manifestação do Setor auditado: Mediante o Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, a Ouvidoria Geral da Univasf informou o seguinte:
"A Instrução Normativa nº 01/OGU citada, de 05/11/2014, entrou em vigor em 2015. Entretanto a regulamentação da remessa de dados e informações à Ouvidoria Geral da União, consagrada no art. 3º, § 1º da instrução normativa anteriormente citada foi concretizada na

Portaria n.º 3681/CGU, de 13 de dezembro de 2013, que entrou em vigência em fevereiro/2017.

Para operacionalização da portaria supracitada, a Ouvidoria está trabalhando em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI/Univasf, uma vez que é necessário o desenvolvimento de sistema específico para executar o disposto na Portaria n.º 3681/CGU/2016. O STI está trabalhando no conversor exigido para encaminhar os dados no formato exigido pela Ouvidoria Geral da União.

Também consultamos a Ouvidoria Geral da União sobre o encaminhamento direito à OGU dos relatórios referentes ao interstício entre a IN nº 01/OGU/2014 e a Portaria n.º 3681/CGU/2016."

Análise da Controladoria Interna: De início, cumpre salientar que a Portaria nº 3.681/2016 do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União regulamenta o §1º, do art. 3º da Instrução Normativa OGU 01/2014, o qual trata da obrigatoriedade da ouvidoria pública federal remeter à Ouvidoria-Geral da União dados e informações, e que a disposição que determina o envio dos relatórios produzidos pelas ouvidorias públicas federais para a Ouvidoria-Geral da União com periodicidade mínima semestral consta no § 2º do referido artigo da instrução.

Desse modo, observa-se que desde 2015 há a obrigatoriedade de envio dos relatórios emitidos pela Ouvidoria Geral da Univasf à Ouvidoria-Geral da União, e, uma vez que o setor ainda não utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv, ocorreu uma falha ao não enviar os relatórios para o órgão responsável pela coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo federal.

Recomendação 01: Encaminhar os relatórios já produzidos para a Ouvidoria-Geral da União, conforme determina o art. 3º, §2º, da Instrução Normativa OGU 01/2014 e adotar essa rotina quando da elaboração dos próximos relatórios.

Prazo de atendimento: 30/06/2017.

Constatação 04: Relatórios de atividades referentes aos exercícios 2015 e 2016 não estão publicados no sítio eletrônico da Univasf.

Evidência: Página eletrônica da Ouvidoria no site da Univasf, link: http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios, acessada em 31/03/2017.

Fato: Apesar de ter encaminhado para a Controladoria Interna os relatórios de atividades referentes aos exercícios de 2015 e 2016 (por meio do Memorando nº12/2017-GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017), a Ouvidoria Geral não divulgou os referidos documentos no sítio da Universidade. Insta salientar que o art. 2º da Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União determina que a ouvidoria pública federal deve pautar-se pelo princípio da publicidade, de modo a consolidar a participação social como método de governo.

> Art. 2º A ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

Causa: Falha na publicidade dos trabalhos realizados.

Manifestação do setor auditado: Por meio do Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, apresentou a seguinte manifestação:

"No início deste exercício a Ouvidoria solicitou otimização do site para que fosse compatível visualmente com o e-Ouvi e abarcasse outras funcionalidades consideradas necessárias

(procedimentos preparatórios para iniciarmos a utilização do e-Ouvi como uma forma de registrar demanda). Portando, estávamos em processo de migração de dados e no período anterior esses arquivos encontravam-se disponíveis na referida página.
Agora, a Ouvidoria desta Instituição conta com outra página web, que pode ser acessada por meio do link http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria."

Análise da Controladoria Interna: Em acesso à página eletrônica da Ouvidoria Geral da Univasf, realizado em 17/05/2017, observou-se que os mencionados relatórios estão disponíveis no seguinte link http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios. Não há, portanto, necessidade de emissão de recomendação quanto a este assunto.

Constatação 05: Ausência de participação em cursos de capacitação.

Evidência: Memorando nº12/2017-GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017.

Fato: Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201710-01 da Controladoria Interna, o setor informou que, em virtude do corte de orçamento da Univasf, não houve a participação de membros da equipe em cursos de capacitação nos exercícios de 2015 e 2016.

No que tange ao exercício de 2017, informou que há a pretensão de obter a certificação ofertada pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombusdman no primeiro semestre de 2017 e de participar de cursos ofertados, presencial e à distância, pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO) no segundo semestre deste ano.

Apesar de compreendermos o momento delicado financeiramente para a Universidade, salientamos que a capacitação contínua é essencial para o aprimoramento das atividades do setor e que, muitas vezes, é possível obter esse treinamento sem custos para o órgão, mediante

cursos *on-line*. Destarte, a ausência de participação em cursos por dois anos consecutivos é potencialmente prejudicial à consecução dos objetivos da Ouvidoria Geral da Univasf.

Causa: Deficiência no planejamento de ações de capacitação da equipe.

Manifestação do setor auditado: A Ouvidoria-Geral da Univasf, mediante o Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, informou o seguinte:
"Ressaltamos o momento financeiro delicado para a Universidade e a existência de planejamento para capacitação neste exercício.".

Análise da Controladoria Interna: Reiteramos a importância da contínua capacitação da equipe para o bom desenvolvimento das atividades funcionais e lembramos que diversos órgãos e entidades públicas oferecem cursos sobre a temática na modalidade à distância e de forma gratuita, tais como a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que está promovendo o curso de Gestão em Ouvidoria, o Instituto Legislativo Brasileiro (ILB) e a própria Ouvidoria-Geral da União, por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO).

Recomendação 01: Capacitar, permanentemente, a equipe.

Prazo de atendimento: 30/11/2017

Constatação 06: Deficiências no registro eletrônico disponibilizado no portal da Ouvidoria Geral da Univasf.

Evidência: Página eletrônica da Ouvidoria no site da Univasf, link: http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/registro-de-manifestacao, acessada em 31/03/2017.

Fato: Conforme teste realizado pela Controladoria Interna no dia 31/03/2017, constatou-se o formulário eletrônico, disponível no portal da Ouvidoria Geral da Univasf, possui algumas deficiências:

1 – Não informa a data da demanda;

2 – Não gera número de protocolo;

3 – Não informa prazo de atendimento da demanda;

4 – Não possibilita ao demandante o acompanhamento por meio eletrônico.

Causa: Deficiência nos controle internos.

Manifestação do Setor auditado: Consoante o Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, "o formulário disponibilizado para registro de manifestação por parte do demandante contém o campo "data da demanda" e, por não se tratar de formulário eletrônico a data de registro será de encaminhamento do e-mail por parte do demandante, e por isso, terá como data de protocolo a data de envio do e-mail contendo o formulário preenchido.

Não se trata de formulário eletrônico, portanto não há que se falar em gerar automaticamente um protocolo. Todas as demandas possuem identificador único da manifestação e, portanto, geral protocolo.

Não se trata de formulário eletrônico, portanto não que se falar em informação de prazo de atendimento gerada ao fazer o download do formulário para posterior preenchimento. Ao preencher o formulário e enviar através do e-mail para a Ouvidoria, o demandante recebe a resposta de que a manifestação será analisada e o prazo para resposta inicial.

Há possibilidade de acompanhamento por meio eletrônico: o e-mail. Toda informação nova sobre a tramitação do processo é encaminhada por e-mail para o demandante que, a qualquer momento, pode solicitar, eletronicamente (por e-mail) informações sobre a tramitação."

Análise da Controladoria Interna: Parece ter havido um equívoco por parte da Ouvidoria. A presente constatação trata do formulário eletrônico disponibilizado no link http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/registro-de-manifestacao, e não do formulário que consta no link http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/relatorios/formulario.doc/view.

Conforme teste do formulário eletrônico realizado pela Controladoria Interna, após o fornecimento das informações solicitadas, o demandante envia eletronicamente sua demanda, a qual é confirmada pela mensagem automática "obrigada por sua entrada".

Considerando que o setor auditado não mencionou uma possível fase de teste desse formulário eletrônico, reiteramos a existência das deficiências identificadas acima.

Ademais, é importante que a Ouvidoria considere a criação de um sistema informatizado no qual possa receber as manifestações, atualizar seu andamento, comunicar aos setores a existência de demanda, permitir que o setor insira a resposta e enviá-la ao demandante.

A utilização desse sistema agilizaria o atendimento, evitaria perda de tempo com a repetição de trabalhos, proporcionaria economia de tempo com a possibilidade de aviso automático ao setor demandado do atraso de resposta e a emissão de dados a serem utilizados na elaboração dos relatórios gerenciais.

Recomendação 01: Promover as modificações necessárias para que o formulário eletrônico utilizado possibilite ao demandante o acompanhamento da manifestação por meio eletrônico, bem como para que apresente as seguintes informações:

- data do registro da demanda;
- número de protocolo;
- prazo máximo de atendimento da demanda, conforme previsto na Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União;

Prazo de atendimento: 30/06/2017.

Recomendação 02: Avaliar a possibilidade de criação de um sistema informatizado que permita o registro de manifestação, sua tramitação, acompanhamento por parte por demandante, e envio de resposta.

Prazo de atendimento: 30/11/2017

Constatação 07: Ausência de individualização do plano de trabalho.

Evidência: Memorando nº 12/2017/GR/OUVIDORIA, de 20 de fevereiro de 2017, Relatório Anual – exercício 2016 e Relatório Anual – Exercício 2015.

Fato: Em resposta à Solicitação de Auditoria nº 201710-01, a Ouvidoria Geral da Univasf encaminhou os relatórios de atividades referentes aos exercícios de 2016 e 2015, os quais, no item "gestão estratégica", são apresentados os objetivos estratégicos do setor auditado para o exercício seguinte.

Acerca do planejamento das atividades das ouvidorias públicas federais, o art. 3º, inciso I, da Instrução Normativa (IN) nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, estabelece que as ouvidorias devem elaborar anualmente um plano de trabalho, com o fito de orientar a atuação da equipe.

Apesar de a referida instrução normativa não dispor expressamente que o plano de trabalho anual e o relatório de atividades executadas tenham que ser documentos separados, a Controladoria Interna entende que seria mais prudente individualizá-los, tendo em vista que possuem objetivos diversos e se referem a exercícios distintos.

Causa: Elaboração de relatório de atividades referente e de plano de trabalho em um único documento.

Manifestação do setor auditado: Mediante o Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, a Ouvidoria informou que individualizará o plano de trabalho.

Análise da Controladoria Interna: Considerando a resposta apresentada, a Controladoria Interna verificará, mediante o Plano de Providências Permanente Interno, o cumprimento da recomendação abaixo exarada.

Recomendação 01: Elaborar, de maneira individualizada, plano de trabalho e relatório das atividades realizadas.

Prazo de atendimento: 31/01/2018.

Constatação 08: Ausência da opção "solicitação" no formulário físico e eletrônico disponibilizados pelo setor, Carta de Serviços e Manual da Ouvidoria Geral da Univasf.

Evidência: Formulários acessados por meio dos links: http://www.univasf.edu.br/~ouvidoria/?pg=paginas|contato-php em 23/03/2017, e http://portais.univasf.edu.br/ouvidoria/registro-de-manifestacao, em 31/03/2017, Carta de Serviços e Manual da Ouvidoria Geral da Univasf.

Fato: Nos formulários elaborados pelo setor auditado para a manifestação dos demandantes não consta a opção de "solicitação", que, conforme a IN 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União, em seu art. 4º, inciso III, trata-se de requerimento de adoção de providência por parte da Administração. A Carta de Serviços e no Manual da Ouvidoria Geral da Univasf também não tratam desse tipo de manifestação.

Causa: Inobservância dos tipos de manifestação descritos na IN 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União na elaboração dos documentos.

Manifestação do Setor auditado: Por meio do Memorando nº 41/2017/GR/OUVIDORIA, de 27 de abril de 2017, o setor informou que houve a inclusão da opção "solicitação" nos documentos listados pela Controladoria Interna.

Análise da Controladoria Interna: Apesar de o setor ter informado que realizou a inclusão da opção "solicitação" nos documentos citados no campo evidência, em exame, realizado no dia 19/05/2017, observou-se que a alteração ainda não foi providenciada. Salientamos que esse é um tipo de manifestação específico, que não se confunde com os demais previstos na IN 01/2014 da Ouvidoria-Geral da União, e que por esse motivo deve constar nos documentos mencionados acima.

Recomendação 01: Incluir a modalidade de manifestação "solicitação" nos formulários físico e eletrônico, na Carta de Serviços e no Manual da Ouvidoria Geral da Univasf.

Prazo de atendimento: 30/06/2018.

VIII- CONCLUSÃO

Com a realização da presente ação pretendeu-se diagnosticar o nível de maturidade dos sistemas de controles internos adotados pela Ouvidoria Geral da Univasf no desenvolvimento de suas atividades, bem como o cumprimento da legislação vigente.

Foram identificados achados positivos, como a elaboração e publicação de Manual e Carta de Serviços, disponibilização de pesquisa de satisfação a ser respondida pelos demandantes e, mormente, a utilização de planilhas de acompanhamento, com o registro do teor da manifestação, identificação do demandante e do demandado, data de entrada da

demanda, data da resposta, data de envio de cobrança para o demandado, no caso de ausência de resposta, dentre outras informações.

Não obstante, também foram observadas deficiências que, apesar de não comprometerem a continuidade das atividades do setor, devem ser corrigidas. Merecem destaque a ausência de regimento interno, a ausência de informações do relatório anual elaborado e o seu não envio para os gestores, o descumprimento do §1°, do art. 3° da Instrução Normativa OGU 01/2014, relativo ao encaminhamento dos relatórios produzidos para a Ouvidoria-Geral da União, à não participação da equipe em cursos de capacitação e à inexistência de sistema informatizado.

Diante dessas constatações, é importante que sejam adotadas as providências cabíveis para o atendimento das medidas propostas pela Controladoria Interna, a qual monitorará o cumprimento das recomendações mediante o Plano de Providências Permanente Interno.

Por fim, destacamos que a auditoria interna é uma atividade de assessoramento à gestão, destina-se a agregar valor à gestão e a melhorar as operações da Unidade, fortalecendo a gestão e racionalizando as ações de controle interno.

Petrolina, 29 de maio de 2017.

Domingos Ramos Brandão
Controlador Interno

Morgane Sobrinho Silveira
Auditora