

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM

Belo Horizonte/MG, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

TÂNIA SANTIAGO BRAGA OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Minas Gerais

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/MG)
Andresa Coelho Penido de Moraes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Karen Magalhães Junqueira
Moísa de Andrade

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM.

Município: Uberaba – MG.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado: janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: abril de 2024 a julho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

A Ouvidoria da UFTM apresentou as seguintes boas práticas:

- Realização do agosto Lilás;
- Realização, pela ouvidoria, do projeto Governança de Serviços.

Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

1. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria;
2. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização;
3. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à ouvidoria da UFTM as seguintes providências:

- I. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Encaminhar as denúncias com a devida proteção dos dados do denunciante, de acordo com os artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGOUV	Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias
CGU	Controladoria-Geral da União
CGU/MG	Regional da Controladoria-Geral da União em Minas Gerais
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas práticas.....	10
1.1. Realização do evento Agosto Lilás	10
1.2. Realização, pela ouvidoria, do projeto Governança de Serviços	11
2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria	11
2.1. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria	12
2.2. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização.....	12
2.3. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações	13
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	16
Apêndice A.....	17
Apêndice B	27
Apêndice C	35
Apêndice D.....	37

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União – CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.
2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central.
3. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
4. 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, e dá outras providências.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - revoga a Portaria CGU nº 581/2021, e 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, e dá outras providências.

O advento da publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no decurso dos trabalhos, apenas atualizou os mandamentos contidos na Portaria CGU nº 581/2021, cuja base norteou os exames. Portanto, as linhas que direcionaram a presente avaliação permaneceram reproduzidas na nova portaria.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UFTM, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se identificar respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo

também realizadas interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, órgão vinculado à estrutura organizacional da UFTM, é dirigida por um titular da unidade de ouvidoria a ser aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da UFTM está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução CONSU/UFTM nº 120, de 16 de outubro de 2023.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painei *Resolveu?*, do sítio eletrônico da UFTM, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFTM estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

Os achados relevantes do trabalho de avaliação realizado na UA são apresentados a seguir:

1. Boas práticas

1.1. Realização do evento Agosto Lilás

A UFTM realizou, em 2023, o evento Agosto Lilás, promovido pela ouvidoria, PROACE e PRORH. Houve participação de toda a comunidade da UFTM, alunos, servidores, docentes e comunidade externa. De acordo com a ouvidora, foi um momento de muita informação, aprendizado e conscientização.

O evento foi realizado com a presença das intérpretes de Libras da PROACE, o que possibilitou a participação da comunidade surda.

A campanha prevê, além de rodas de conversas, palestras, sessões de filmes e demais meios que fomentem a orientação e esclarecimento, bem como o estímulo à sensibilização de toda a comunidade acadêmica sobre o tema da violência contra a mulher.

Com o objetivo de alertar a população sobre a importância da prevenção e do enfrentamento à violência contra a mulher, incentivando as denúncias de agressão, que podem ser físicas, psicológicas, sexuais, morais e patrimoniais.

São realizadas, também, visitas às unidades da Universidade no Projeto Ouvidoria Itinerante, onde as ações e os canais da ouvidoria são divulgados.

A criação desses instrumentos consiste em boa prática, pois são mecanismos de discussão e divulgação dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela

Universidade, dando conhecimento à sociedade acadêmica dos seus direitos e deveres relacionados a esse tema tão comum e sensível. Representa um compromisso no avanço da construção de uma universidade pública socialmente referenciada, democrática, plural, diversa, inclusiva e que busca reparação e justiça social, com a criação de um ambiente íntegro e uma ouvidoria acolhedora e confiável.

1.2. Realização, pela ouvidoria, do projeto Governança de Serviços

A Ouvidoria da UFTM informou que neste ano de 2024 iniciou a Governança de Serviços. De acordo com a ouvidoria, o objetivo é alcançar as demais personas envolvidas no relacionamento com o cidadão e entender o papel de cada um. Para isso, é importante abrir a mente e transpor as portas das ouvidorias, agindo juntos.

Serão utilizadas ferramentas fornecidas pela Ouvidoria Geral da União - OGU/CGU, com participação das unidades gestoras de servidores, tomadores de decisão e influenciadores. A principal visão nesse momento é desfrutar do processo e, antes de pensar na solução, mergulhar no problema.

O projeto está na fase inicial de mapeamento de todas as ferramentas que contenham informações sobre percepção de usuários e serviços, com finalidade de responder às seguintes questões:

1. Como essas informações estão organizadas?
2. É possível fazer análises comparativas e evolutivas sobre os serviços?
3. Os relatórios apresentam mais do que dados estatísticos de ouvidoria (tipo ranking de assuntos e tipologias mais demandados)?
4. Como tem sido o formato desses relatórios?
5. Para quem tem encaminhado?
6. Elabora o mesmo formato de relatório de ouvidoria para todas as personas/áreas da instituição em que atua?
7. Com qual frequência tem encaminhado essas informações para as áreas interessadas?
8. Alguém deu feedback sobre o conteúdo? Se não, foi pedido feedback?
9. São levantadas as percepções internas sobre a ouvidoria?
10. Como tem sido a participação da ouvidoria nas reuniões de Governança da instituição?

Respondidas essas questões, será monitorado serviço por serviço, iniciando a segunda fase, com definição de prioridades. Acredita-se que esse trabalho auxilie na realização da avaliação dos serviços prestados e colabore na sua melhoria para a comunidade.

2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

Ao longo dos trabalhos foram identificadas inconsistências nas práticas adotadas pela ouvidoria da UFTM que necessitam de serem adequadas à luz da legislação e das

orientações normativas da CGU, visando a busca da melhoria constante das atividades de ouvidoria.

A seguir são apresentados os pontos de aprimoramento relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFTM:

2.1. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que em alguns casos a UA adota como procedimento o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes aos diretores ou pró-reitores, para que esses efetuem as devidas apurações dos fatos denunciados.

Constatou-se, nesses casos, que o diretor ou pró-reitor recebe a manifestação e a envia em alguns casos integralmente ao docente denunciado, para que esse apresente as justificativas. Esse procedimento, que não está previsto nos normativos da unidade, configura-se como diligências, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 (corroborado no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Em alguns casos analisados, a resposta conclusiva da manifestação incluída no Fala.BR consistiu na transcrição, na íntegra ou em parte, da defesa elaborada pelo próprio docente denunciado, o que demonstra a fragilidade na apuração dos fatos ou até mesmo a falta de apuração da situação relatada.

Mesmo que as denúncias tramitadas pelo Fala.BR sejam pseudonimizadas, o recebimento do inteiro teor da manifestação pelo docente denunciado prejudica a garantia de proteção ao denunciante, preconizada no Decreto nº 10.153/2019, uma vez que em muitas situações é possível que o denunciado reconheça o denunciante pela leitura dos fatos relatados na manifestação, mesmo em anonimato.

No mesmo sentido, foi constatado em alguns casos que a denúncia ou comunicação foi encaminhada para a Reitoria responder. Esse procedimento não está previsto no fluxo de apuração definido nos normativos vigentes, tendo em vista não se tratar a Reitoria de área apuratória.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, como a Corregedoria e a Comissão de Ética. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos apuratórios.

2.2. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização

Na amostra de manifestações analisadas, constatou-se que em três denúncias os anexos não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. De acordo com o art. 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, desde o recebimento da denúncia, devem ser

adotadas as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

Ainda, conforme disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Art. 7º O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no **caput**, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Percebe-se que a proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, inclusive nos casos em que a denúncia parte de um setor interno da unidade. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

2.3. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas percebeu-se que em 15 casos, quando a ouvidoria encaminhou a comunicação ou denúncia à área apuratória, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada. Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, corroborado nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

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

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Compreende-se que nem sempre o acompanhamento da manifestação termina com o envio da resposta conclusiva. Cabe à ouvidoria manter o acompanhamento da análise da manifestação na respectiva área técnica, de modo que o registro da resolutividade ocorra apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas.

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere a unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como "solucionado" demandas ainda pendentes. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar como concluída a manifestação no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

A ouvidoria da UFTM respondeu que em alguns casos pontuais mantém o acompanhamento quanto aos resultados das apurações, geralmente apenas quando o denunciante solicita a informação.

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da UFTM, em ordem de prioridade:

- I. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Encaminhar as denúncias com a devida proteção dos dados do denunciante, de acordo com os artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Adotar a ferramenta de registro da resolatividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas necessidades de readequação e possibilidades de melhoria no que se refere ao fluxo e forma de tratamento das denúncias e comunicações e ao acompanhamento da resolatividade das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são, principalmente, o aprimoramento do tratamento das manifestações de ouvidoria na UFTM, visando a proteção do denunciante e a melhoria dos serviços prestados. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal do Triângulo Mineiro - UFTM a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia em regime especial
Posição no Organograma	É um ambiente funcional da Reitoria da UFTM
E-mails	ouvidoria@uftm.edu.br ouvidoria.iturama@uftm.edu.br
Página na Internet	https://www.uftm.edu.br/ouvidoria
Endereço	- Ouvidoria Geral Prédio da Reitoria Avenida Frei Paulino, 30, Subsolo - Bairro Abadia CEP: 38025-180 Uberaba – MG - Ouvidoria Setorial - Iturama Av. Antônio Baiano, n. 150 - Bairro Cidade Nova CEP 38280-000 Iturama - MG
Canais de Atendimento	Fala.BR, e-mails, telefones (34) 3700-6166 (Whatsapp business) (34) 3700-6208 / (34) 3415-2539 (Whatsapp business Iturama), presencial, Facebook Ouv UFTM e Instagram @ouvidoriauftm
Horário de funcionamento	Ouvidoria Geral - segunda a sexta-feira das 07h às 12h e das 13h às 16h Ouvidoria Setorial - quintas e sextas das 16h às 21h (atendimento em outros horários pode ser agendado por e-mail)
Ouvidora Geral	Tatiana de Souza Figueiredo Marchesi
Ouvidora Setorial - Iturama	Angélica Rodrigues Gonçalves

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Resolução CONSU/UFTM nº 120, de 16 de outubro de 2023, define em seu artigo 13:

Art. 13. Compete à Ouvidoria:

I - receber informações, reclamações e sugestões encaminhadas pelas comunidades interna e externa;

II - analisar as demandas recebidas e encaminhar o resultado de sua análise às unidades administrativas competentes;

III - orientar e propor diligências visando ao esclarecimento de requerimentos recebidos;

IV - acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes;

V - dar ciência ao requerente sobre as demandas, de forma clara, oportuna e imparcial;

VI - impugnar, mediante embasamento técnico e/ou legal, requerimentos incompatíveis com a verdade dos fatos, determinando o devido arquivamento;

VII - garantir ao cidadão canais abertos e acessíveis à livre expressão do pensamento;

VIII - atuar, de forma autônoma e imparcial, servindo de referência à comunidade;

IX - manter sigilo acerca da identidade do solicitante e de informações requeridas, somente quebrado mediante decisão judicial;

X - manter postura de mediação entre os interesses da Universidade e do cidadão, preservando o direito das partes;

XI - sugerir medidas de aprimoramento de práticas e de sistemas de atendimento em benefício da coletividade; e

XII - manter a Administração e a comunidade informadas acerca das atividades e dos resultados obtidos em função do trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O procedimento administrativo instaurado pela Ouvidoria é autônomo e não substitui o processo administrativo disciplinar.

Além disso, estabelece em seus artigos 14 e 15:

Art. 14. São atribuições do Ouvidor Geral:

I - promover, coordenar e gerenciar os serviços, as atividades e recursos referentes à Ouvidoria Universitária;

II - administrar as diligências relativas aos requerimentos e contribuições manifestadas pela comunidade, assim como quanto aos registros, mediando os interesses recíprocos da Universidade e da coletividade;

III - atender, pessoalmente, quando necessário, as demandas de requerimentos e contribuições da comunidade, viabilizando as diligências requeridas;

IV - verificar a natureza das demandas, impugnando requerimentos incompatíveis com a verdade dos fatos;

V - manter sigilo acerca da identidade do solicitante e de informações requeridas, somente quebrado mediante decisão judicial;

VI - prestar contas à comunidade acerca das atividades desempenhadas e dos resultados obtidos pela Ouvidoria;

VII - articular-se com os dirigentes, gestores da Universidade e Ouvidores Setoriais visando a promover e garantir a solução das demandas da comunidade via pesquisa de opinião ou requerimentos;

VIII - informar as manifestações da comunidade aos respectivos gestores; e

IX - empreender a avaliação e o planejamento estratégicos da Ouvidoria Universitária.

Art. 15. São atribuições dos Ouvidores Setoriais:

I - atender às demandas de requerimentos e contribuições da comunidade, viabilizando as diligências requeridas na área de sua competência específica;

II - submeter os requerimentos e contribuições manifestados pela comunidade, ao Ouvidor Geral para fins de conhecimento, avaliação, acompanhamento e registros;

III - articular-se com os dirigentes, gestores da Universidade e Ouvidor Geral, visando a promover e garantir a solução das demandas da comunidade; e

IV - apoiar o Ouvidor Geral no desempenho das atividades da Ouvidoria e na formulação de estratégias destinadas ao aperfeiçoamento contínuo.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro é um ambiente funcional da Reitoria da UFTM e é regida pela Resolução CONSU/UFTM nº 120, de 16 de outubro de 2023.

Em análise à Resolução supracitada, percebe-se que o normativo se encontra atualizado e de acordo com a legislação vigente.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, atualmente a equipe é composta pela Ouvidora-Geral e pela Ouvidora Setorial da unidade em Iturama. A Ouvidora-Geral exerce o encargo de Autoridade de Monitoramento da LAI. O SIC possui força de trabalho própria (servidores da Pró-Reitoria de Planejamento). Há projeto de transferir o SIC para a ouvidoria, mas, devido à falta de equipe, ainda não ocorreu.

A Ouvidora-Geral e a Ouvidora Setorial da Unidade Iturama foram designadas em 08 de fevereiro de 2024, conforme Portaria de Pessoal nº 93, de 08/02/2024, da Reitoria da UFTM, publicada no Boletim de Pessoal da UFTM da mesma data. Na UFTM, Ouvidor-Geral e Ouvidores Setoriais são encargos, razão pela qual não é feita a publicação no DOU.

A Ouvidora-Geral, Tatiana de Souza Figueiredo Marchesi, é graduada em Direito, especialista em Administração de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas, mestre em Educação e licenciada em Letras. Possui experiência nas áreas jurídica e administrativa, com foco em Administração Pública e Educação².

A Ouvidora Setorial, Angélica Rodrigues Gonçalves, é graduada em Tecnologia em Gestão Ambiental, Especialista em Tradução e Interpretação de LIBRAS. Graduada em Licenciatura em Letras Português / Inglês. Mestre em Estudos Linguísticos e Doutora em Estudos Linguísticos³.

² Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/0214882342611547>

³ Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/9598746986410985>

Conforme informado, a Ouvidora-Geral e Ouvidora Setorial realizaram a certificação em Ouvidoria pela Enap/EGv e estão sempre se atualizando com os cursos oferecidos pela PROFOCO, CGU, OGU e outros órgãos.

Em relação à estrutura física, a sala da ouvidoria fica próximo à entrada do Prédio da Reitoria, em Uberaba/MG e conta com equipamentos suficientes para a realização das atividades. Em resposta ao Questionário de Avaliação foi informado que o único problema é que as paredes são de drywall, o que torna a sala vulnerável quanto a sons (em casos que é preciso conversar com o(a) manifestante, é necessário utilizar outra sala).

Imagem 01: Sala da ouvidoria em Uberaba



O atendimento é oferecido pelos telefones (34) 3700-6166 (Whatsapp business)| (34) 3700-6208 / (34) 3415-2539 (Whatsapp business Iturama), pelo Fala.BR, presencial, Facebook Ouv UFTM e Instagram @ouvidoriauftm.

A.5 Mandato da Titular da UA

Sabe-se que a Portaria CGU nº 1.181/2020 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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser 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 9.492/2018.

A Ouvidora-Geral da UFTM, Tatiana de Souza Figueiredo Marchesi, foi nomeada pela Reitora da UFTM em 08 de fevereiro de 2024, após ofício de autorização nº 948/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, de acordo com a página da ouvidoria (<https://www.uftm.edu.br/ouvidoria>) são:

- i. Plataforma Fala.BR;

- ii. Atendimento presencial;
- iii. Atendimento telefônico;
- iv. e-mail;
- v. Facebook;
- vi. Instagram.

Portanto, em relação às obrigações de transparência previstas pelo art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, constatou-se que estão dispostas, na página da UA na internet, as principais informações sobre o acesso a esses canais de atendimento.

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria a ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021, assim como para os trâmites de encaminhamento para análise interna.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Por se tratar de ouvidoria pertencente ao SisOuv deve observar o que diz a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

- I - recebimento da manifestação;
 - II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;
 - III - triagem;
 - IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
 - V - análise preliminar da manifestação;
 - VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
 - VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
 - VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.
- (...)

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de **trinta dias** a contar do recebimento da manifestação, **prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.** (grifos nossos)

Diante de tal informação, é importante lembrar os prazos de atendimento definidos na Lei nº 13.460/2017:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a **decisão administrativa final** ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no **prazo de vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período

Com relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e às demandas de ouvidoria interna, a titular da UA declarou em resposta ao Questionário de Avaliação que atua da seguinte forma:

Ao receber uma manifestação, se por outras formas que não a Plataforma Fala BR, é solicitado ao demandante que faça pelo Fala BR. Caso o manifestante tenha dificuldade em utilizar a plataforma, fazemos com a anuência do cidadão. Fazemos o tratamento da manifestação, caso necessário, anonimizando os dados do denunciante. Todas as manifestações recebidas são cadastradas em uma planilha de controle de prazo. Após análise prévia, as manifestações são tramitadas pelo Fala BR para os pontos focais das áreas responsáveis pelas respostas, com prazo de 20 (vinte) dias. Todos são orientados a utilizarem apenas os e-mails institucionais pessoais, evitando que a manifestação tramite por e-mails setoriais, acessados por mais pessoas que as necessárias para a resposta. Tratando-se de denúncias contra alunos, poderá ser encaminhada à Comissão Disciplinar Discente (CDD). Tratando-se de denúncias contra servidores, poderá ser encaminhada à Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) e/ou Comissão de Ética. Após recebimento das respostas, são tratadas e reformuladas para envio ao cidadão.

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que em alguns casos a UA adota como procedimento o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes aos diretores ou pró-reitores, para que esses efetuem as devidas apurações dos fatos denunciados.

Constatou-se, nesses casos, que o diretor ou pró-reitor recebe a manifestação e a envia integralmente ao docente denunciado, para que esse apresente as justificativas. Mesmo que as denúncias tramitadas pelo Fala.BR sejam pseudonimizadas, o recebimento do inteiro teor da manifestação pelo docente denunciado prejudica a garantia de proteção ao denunciante.

No mesmo sentido, foi constatado em alguns casos que a denúncia ou comunicação foi encaminhada para a Reitoria responder. Esse procedimento não está previsto no fluxo de apuração definido nos normativos vigentes, tendo em vista não se tratar a Reitoria de área apuratória.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, como a Corregedoria e a Comissão de Ética. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos apuratórios.

Além disso, na amostra de manifestações analisadas, constatou-se que em 3 denúncias os anexos não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. A proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, inclusive nos casos em que a denúncia parte de um setor

interno da UA. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

Outro ponto de atenção é o fato de que algumas manifestações encaminhadas para as áreas responsáveis ou área de apuração são concluídas e, em sua maioria, dadas como resolvidas no Fala.BR, não aguardando a análise ou apuração ser finalizada (resolutividade antecipada).

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere a unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como “solucionado” demandas ainda pendentes. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar como concluída a manifestação no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

A UA respondeu que em alguns casos pontuais mantém o acompanhamento quanto aos resultados das apurações, geralmente apenas quando o denunciante solicita a informação.

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

Por fim, a ouvidora relatou que está em fase de elaboração do Regulamento da Câmara de Mediação. A atual Ouvidora-Geral possui cursos de mediação e conciliação, já atuou na área, e poderá realizar sempre que solicitado ou que entenda ser positivo para a resolução da manifestação. Até o momento, a atual gestão não realizou nenhuma mediação e/ou conciliação.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “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”. A unidade setorial deve participar desse processo de atualização conforme previsto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

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.

A ouvidora informou que a atual carta de serviços foi elaborada pela Ouvidoria da UFTM em 2021. A atual gestão, que é recente, pretende fazer uma revisão para verificar se contempla a situação atual. A Carta de Serviços da UFTM está divulgada no site da instituição: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-triangulo-mineiro>.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No Questionário de Avaliação a ouvidoria informou que, atualmente, avalia os serviços prestados pela Universidade através da Plataforma Fala.BR, pelo painel *Resolveu?*, pelo Conselho de Usuários e por questionários de satisfação realizados com a comunidade, principalmente verificando se o usuário conhece a ouvidoria e sabe o que pode resolver através dela.

Através do Fala.BR, com as manifestações, consegue-se ter uma noção de como estão os serviços prestados na Universidade e quais são os pontos recorrentes. Além das orientações apresentadas nos Relatórios Anuais, a ouvidoria participa de comissões da Universidade e tem a oportunidade de apresentar o que tem sido recorrente nas manifestações com a finalidade de melhorar o serviço.

No ano de 2024 está em implantação a Governança de Serviços. Encontra-se na fase inicial de mapeamento de todas as fontes de informações sobre a percepção de usuários e serviços. Acredita-se que essa ferramenta auxilie a ouvidoria a realizar a avaliação dos serviços prestados e colabore na sua melhoria.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

A UA recebeu 130 (cento e trinta) manifestações de ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 100% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 23,33 dias.

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

a) Tipologia das manifestações:

O tipo predominante de manifestação recebida pela UA, no período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram as comunicações de irregularidades, as reclamações e as denúncias, totalizando juntas 87% das manifestações recebidas.

Imagem 03: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

b) Resolutividade da demanda:

No período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, apenas 9 usuários responderam à pesquisa sobre a resolutividade da sua demanda, os quais consideraram em 11% das vezes que sua demanda foi resolvida, 67% que sua demanda não foi resolvida e 22% que sua demanda foi atendida parcialmente.

Observa-se um alto índice de percepção dos usuários sobre a não resolutividade das suas demandas. Esses dados são uma boa oportunidade para a UA refletir e explorar a relação entre a resposta ofertada e a percepção do usuário sobre ela.

Imagem 04: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

c) Satisfação com a resposta:

No período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, apenas 9 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e apresentaram uma satisfação média de 41,76% com o atendimento prestado pela UA.

Imagem 05: Satisfação com o atendimento - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para obtenção da amostra de manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 125 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada extrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	41
Denúncia	22
Elogio	2
Reclamação	25
Simplifique	0
Solicitação	8
Sugestão	2
Total	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

“pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

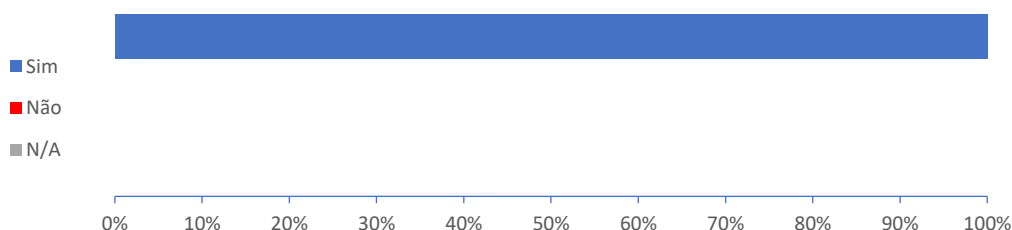
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de quinze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

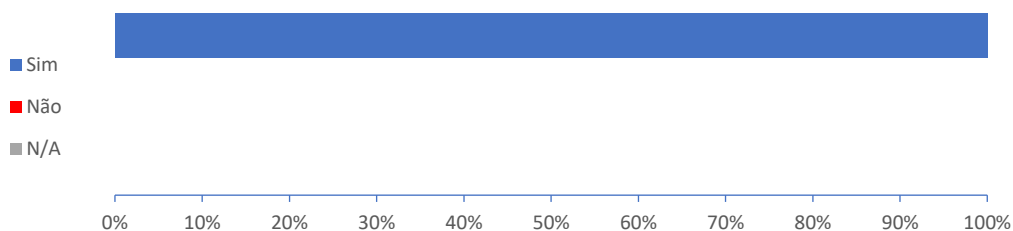


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

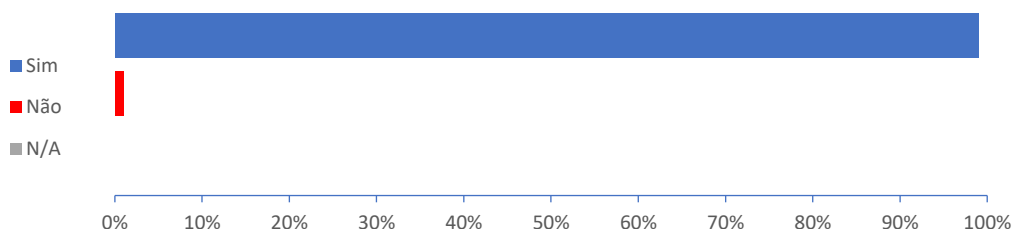


Fonte: elaboração própria.

Na amostra analisada, verificou-se que em 100% dos casos o assunto da manifestação foi classificado.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

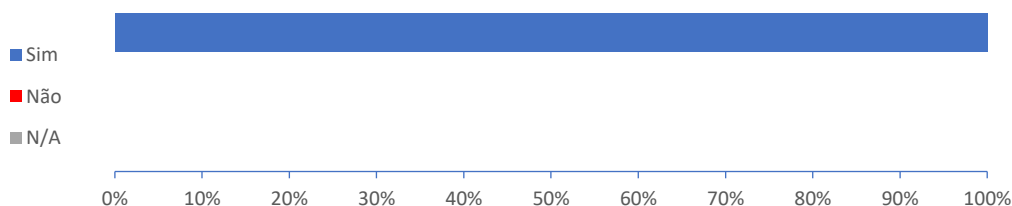


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações verificou-se que, das 100 manifestações analisadas na amostra, apenas uma não estava com a tipologia correta. No caso em tela, entende-se que trata de Pedido de Acesso à Informação e não de Solicitação.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

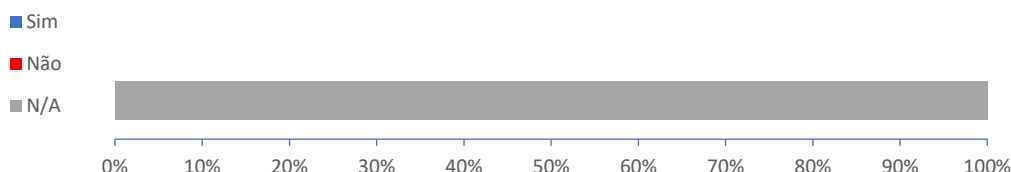


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em todos os casos analisados as respostas foram consideradas adequadas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

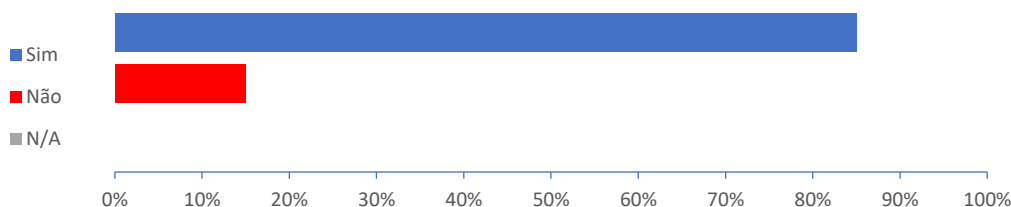


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em todas as 100 manifestações analisadas a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?

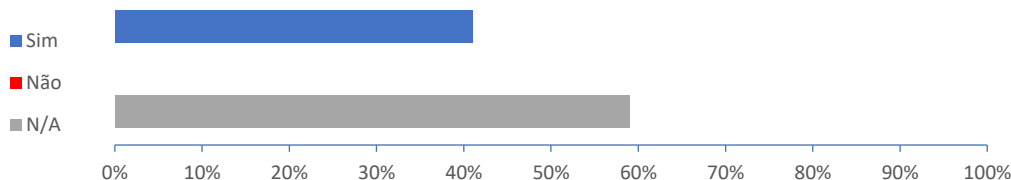


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra verificou-se que das manifestações encaminhadas para apuração, 15 foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR no momento do envio, não aguardando a apuração ser finalizada (resolutividade antecipada). A ouvidora informou que, em geral, não realiza sistematicamente o acompanhamento da finalização da apuração.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

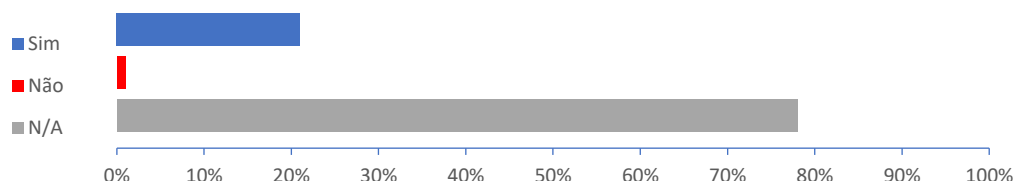


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 41 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 59 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

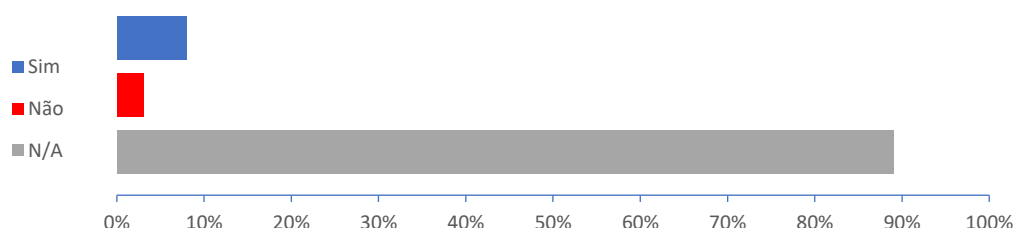


Fonte: elaboração própria.

Das 22 denúncias analisadas, verifica-se que apenas uma não apresentou informações sobre o seu devido encaminhamento à unidade apuratória competente. Em todas as demais, havia informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Assim, 78 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

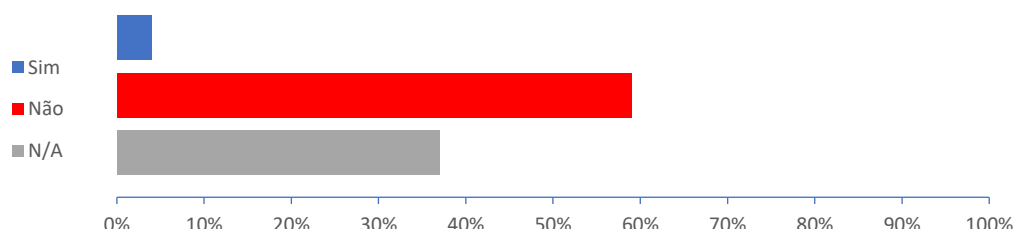


Fonte: elaboração própria.

Do total de 22 denúncias e 41 comunicações analisadas, 11 apresentaram dados pessoais do denunciante. Dessas, verificou-se que 3 não foram pseudonimizadas ao serem encaminhadas ao setor apuratório. 8 foram pseudonimizadas e as demais 89 manifestações não continham informações do denunciante ou não se tratavam de denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

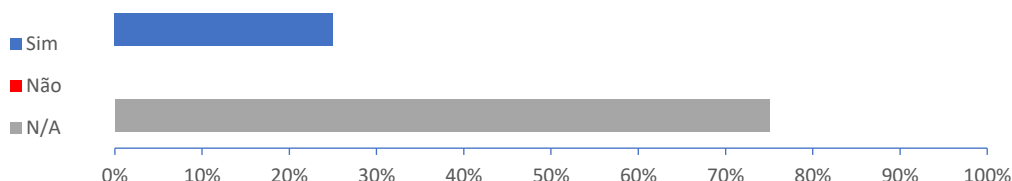


Fonte: elaboração própria.

Das 22 Denúncias e 41 Comunicações analisadas na amostra, em apenas 4 casos foram identificados a realização de diligências da ouvidoria junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, como o encaminhamento da manifestação para área diversa da apuratória.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

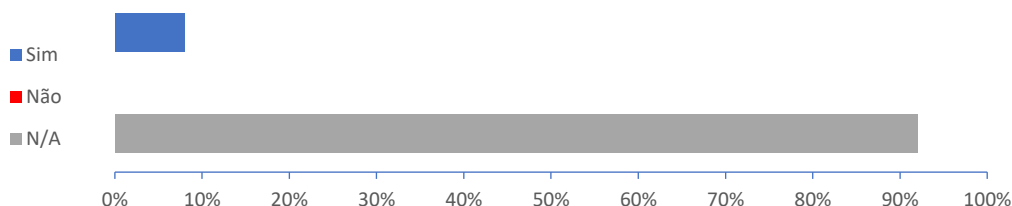


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 25 reclamações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 75 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

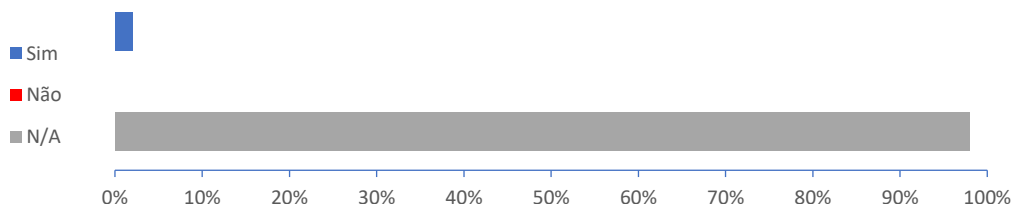


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em todos os 08 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em um caso entende-se que a manifestação, que foi classificada como Solicitação, deveria ter sido reclassificada como Pedido de Acesso à Informação. As demais 92 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

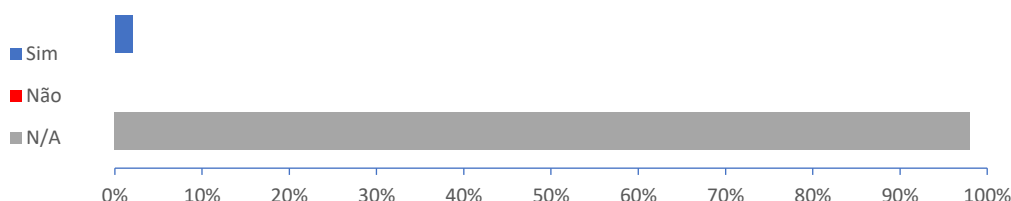


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, as duas Sugestões analisadas possuem informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, verificou-se que nos 2 casos analisados foi dada ciência ao agente objeto do elogio.

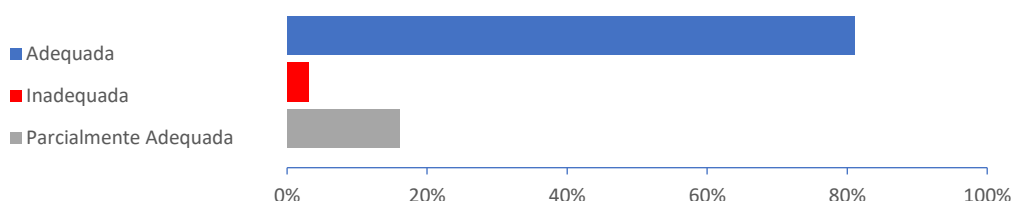
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 81 foram consideradas adequadas, 16 parcialmente adequadas e 03 inadequadas.

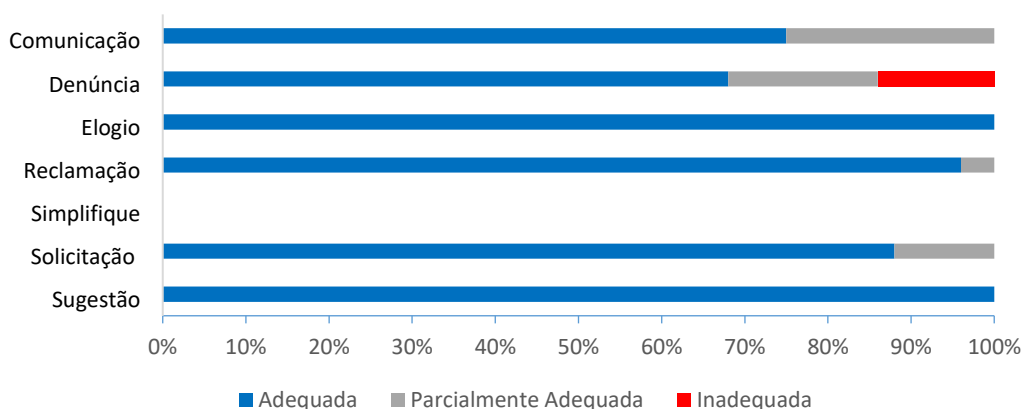
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado. Pode ser o caso também de terem sido realizadas diligências por parte da ouvidoria ou resolutividade antecipada. Observa-se um percentual maior entre as denúncias e comunicações. Das 16 manifestações consideradas parcialmente adequadas, 14 foram denúncias e comunicações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Verifica-se que as 3 manifestações consideradas inadequadas são do tipo denúncia.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao fluxo de tratamento das denúncias e comunicações e à proteção do denunciante, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail em 03/06/2024, foi dado um prazo de quinze dias corridos para a Ouvidoria da UFTM se manifestar acerca das constatações encontradas. Em 18/06/2024 foi recebido e-mail com o Ofício nº25/2024/OUVID/Reitoria/UFTM, com as manifestações da UA, conforme transcrito a seguir.

Em 24/06/2024 foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções, onde foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA acatou os apontamentos e informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar e as recomendações a serem adotadas.

Manifestação:

Senhora Superintendente,

Primeiramente, agradecemos pela avaliação encaminhada, pois nos ajuda no desenvolvimento e melhoria de nossos processos de trabalho. Somos recentemente nomeadas para os encargos de Ouvidora Geral da UFTM e Ouvidora Setorial de Iturama - UFTM, o que torna essa avaliação ainda mais importante.

Analisando os pontos que precisamos melhorar, verificamos que há na UFTM a Portaria Reitoria/UFTM nº 161, de 2 de junho de 2023, que estabelece procedimentos relativos ao processo de tratamento de denúncias no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Estivemos desatentas quanto aos devidos encaminhamentos que devem ser dados às denúncias e passaremos a seguir o que descreve o art. 5º da citada portaria:

Art. 5º Para fins de encaminhamento à unidade ou instância competente, a denúncia, após habilitada, será classificada segundo seu conteúdo da forma a seguir:

I - denúncias envolvendo desvios de conduta ética serão encaminhadas à Comissão de Ética da UFTM para a devida apuração;

II - denúncias envolvendo desvios de conduta e infrações funcionais dos servidores da UFTM serão encaminhadas à Comissão Permanente de Procedimento Administrativo Disciplinar – CPPAD, a qual promoverá a análise e apuração da demanda e poderá remeter à Comissão de Ética quando cabível;

III - denúncias envolvendo responsabilidade de pessoa jurídica pela prática de atos contra a administração pública, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração – PROAD para a devida apuração;

IV - denúncias relacionadas à transgressão disciplinar de prestador de serviços terceirizados serão encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração – PROAD, em relação à Sede, e à Diretoria de Gestão Administrativa – DGA/ITU, em relação ao Campus Universitário de

Iturama, para providências pela fiscalização do respectivo contrato firmado com a empresa prestadora de serviços;

V - denúncias envolvendo descumprimento de regime disciplinar do corpo discente da UFTM serão encaminhadas à Comissão Disciplinar Discente – CDD; e

VI - denúncias relacionadas à gestão de recursos públicos, riscos ao atingimento dos objetivos institucionais e funcionamento de controles internos serão remetidas à Auditoria Interna.

§ 1º A Ouvidoria poderá recorrer às instâncias descritas nos incisos deste artigo para dirimir eventuais dúvidas acerca do encaminhamento de denúncia.

§ 2º Em se tratando de denúncias envolvendo a alta administração, serão encaminhadas à Corregedoria do Ministério da Educação para análise e providências, observando-se o disposto no Decreto nº 3.669, de 23 de novembro de 2000.

Da mesma forma, quando do encaminhamento dessas denúncias, reforçaremos o cuidado para que a demanda seja enviada com a devida proteção à identidade do(da) denunciante, conforme legislação vigente e também conforme art. 13 da citada Portaria: "Art. 13. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos da legislação vigente."

Quanto a resolutividade das demandas, estaremos em contínuo contato com os setores responsáveis pela apuração para proporcionar ao(à) cidadão(ã) a resposta conclusiva quando do término de qualquer procedimento administrativo extra Ouvidoria.

Outrossim, colocamo-nos à disposição para orientações que sejam necessárias, bem como novas capacitações, para que possamos aprimorar nosso trabalho na Ouvidoria da UFTM.

Atenciosamente,

TATIANA DE SOUZA FIGUEIREDO MARCHESI

Ouvidora Geral

Universidade Federal do Triângulo Mineiro

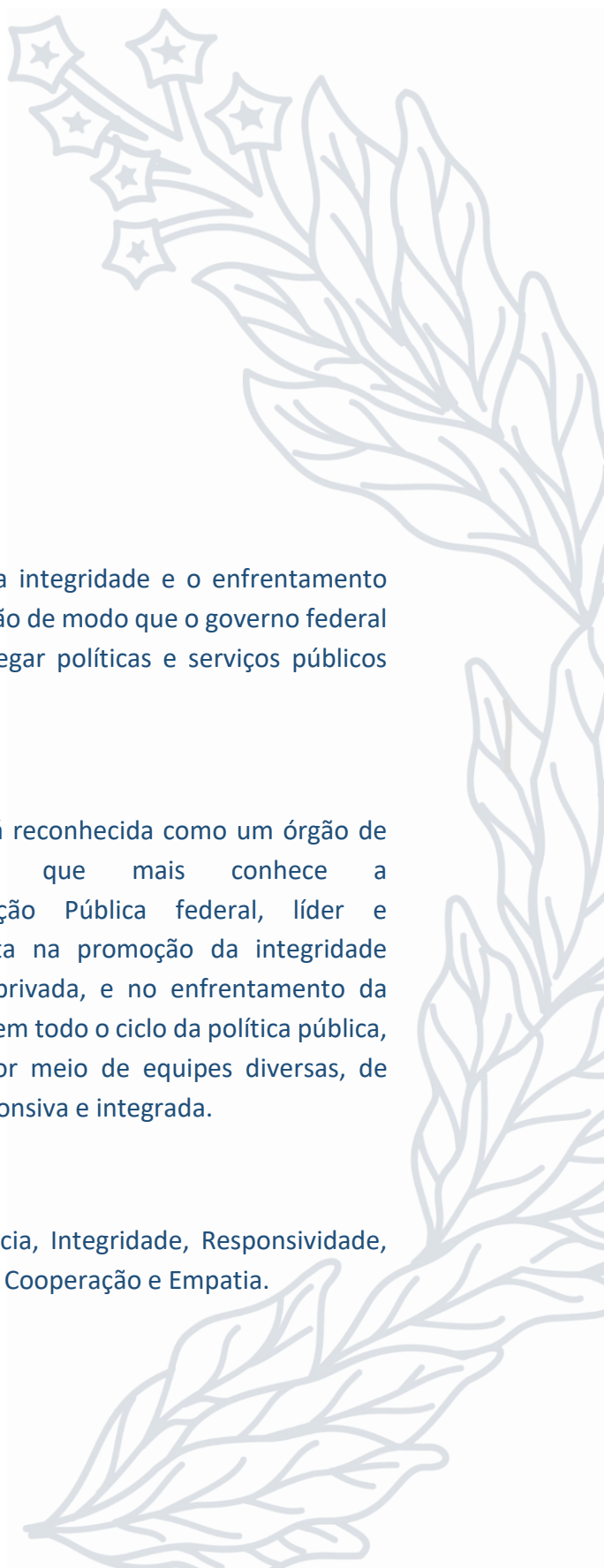
Análise da Equipe de Avaliação: conforme verificado, todos os pontos foram acatados pela UA e serão cumpridos.

Na sequência, em 15/07/2024, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório, no Apêndice D. Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada - UFTM

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual	Benefício
I-Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Aplicar o art. 5º da Portaria Reitoria/UFTM nº 161, de 2 de junho de 2023, que estabelece procedimentos relativos ao processo de tratamento de denúncias no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.	Ouvidoria Geral	01/07/2024	Em execução	Proteger a identidade do denunciante
II-Encaminhar as denúncias com a devida proteção dos dados do denunciante, de acordo com os artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Verificar se os dados do denunciante estão pseudonimizados e aplicar tarjamento quando necessário	Ouvidoria Geral	01/07/2024	Em execução	Proteger a identidade do denunciante
III-Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Reabrir as manifestações encaminhados às comissões de apuração quando da finalização dos processos de apuração para informar ao demandante	Ouvidoria Geral	01/07/2024	Em execução	Garantir a resolutividade das demandas



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.