

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Universidade Federal de São João del Rei

Belo Horizonte/MG, 2024



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

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

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

IZABELA MOREIRA CORREA
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)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (OGU)
Roger Souza de Paula

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Conceição Policarpo
Isabella Braun
Silvana Antunes

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São João Del Rei – FUNRei.

Município: São João del Rei – MG.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São João Del Rei, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021.

Data de execução: setembro e outubro de 2021.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São João Del Rei - FUNRei, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado 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 e Decretos nº 9.492/2018, nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

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? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- b) readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas;
- c) necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria; e
- d) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São João Del Rei as seguintes providências:

- I - formalizar os fluxos internos de tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- II - adequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos de encaminhamento de denúncias para unidades internas, como também para outras unidades do SisOuv;
- III - promover a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - atualizar a página da ouvidoria no sítio eletrônico da Universidade, inclusive quanto à inclusão dos dados do atual Ouvidor;
- V - avaliar a qualidade das respostas das unidades às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, prestando a devida orientação para que o atendimento aos usuários seja realizado de forma satisfatória e resolutiva, de acordo com os padrões estabelecidos nas normas vigentes;
- VI - atualizar os normativos internos da unidade em consonância com a legislação vigente, em especial a Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEJ/SAJ	Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos
CEP	Comissão de Ética Pública
CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
FUNREI	Fundação Universidade Federal de São João Del Rei
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PDA	Plano de Dados Abertos
PR	Presidência da República
QA	Questionário de Avaliação
Secep	Secretaria Executiva da Comissão de Ética Pública
Seme	Secretaria Especial de Modernização do Estado
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da FUNRei	10
1.1. Participação na elaboração do Plano de Dados Abertos	10
2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho	10
3. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas	11
4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria ...	12
5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES.....	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	42
Apêndice D	43

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 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.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA

está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

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, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade de ouvidoria, utiliza-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), 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 previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas dentro do período avaliado constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, foram realizadas duas reuniões com o Ouvidor da FUNRei. A primeira no dia 20 de setembro, para apresentar a equipe e explicar sobre o trabalho, e a segunda no dia 27 de setembro, na qual o Ouvidor fez uma apresentação sobre a Ouvidoria. Em seguida foi enviado ao Ouvidor um Questionário de Avaliação – QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

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 Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de São João del Rei (FUNRei)**, órgão vinculado ao Ministério da Educação e, portanto, sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da FUNRei recebe, examina e encaminha as manifestações de ouvidoria recebidas pela Universidade (Art. 2º da Resolução CONSU/UFSJ nº 043/2007). Conforme informado pelo Ouvidor, a Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão e pela disponibilização das informações da Universidade em transparência ativa. Estão em fase de planejamento e regulamentação interna as atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Coordenação da Câmara de Mediação, que também ficarão sob responsabilidade da Ouvidoria.

A Ouvidoria ainda não conta com uma equipe de trabalho. Seu quadro é composto apenas pelo Ouvidor. O atual normativo restringe o acesso à Ouvidoria apenas ao Ouvidor-Geral.

Ressalta-se que o Ouvidor concluiu o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU, e participa de fóruns virtuais com outros ouvidores e gestores de SIC de instituições federais de ensino superior.

As informações da UA foram coletadas no seu portal na internet (<https://ufsj.edu.br/ouvidoria/>), nos seus normativos internos, no Painel Resolveu?, no Questionário de Avaliação, e nas reuniões realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2018 e 2019. Mais detalhes sobre a ouvidoria da FUNRei podem ser encontrados no Apêndice A deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de São João Del Rei.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da FUNRei

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Participação na elaboração do Plano de Dados Abertos

A Ouvidoria é responsável por presidir os trabalhos da Comissão do Plano de Dados Abertos da Universidade Federal de São João del Rei, de acordo com a Portaria CONSU/UFSJ nº 272/2021.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A Ouvidoria conta com apenas um normativo que regulamenta as suas atividades, que é a Resolução CONSU/UFSJ N. 043/2007. Esse normativo não formaliza o fluxo de trabalho da Ouvidoria.

A existência de normativos internos formalizados e divulgados que contemplem, dentre outros aspectos, a descrição dos fluxos de tratamento de manifestações adotados pela UA, permite, acima de tudo, mitigar o risco de descontinuidade dos trabalhos no caso de afastamento ou substituição dos responsáveis pelas atividades de ouvidoria nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Além disto, também serve como forma de garantir que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento adequados na UA, e computadas corretamente no relatório de gestão.

Vale ainda ressaltar que além das legislações que amparam as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, disponíveis no site da UA, a regulamentação interna da atividade de ouvidoria trará segurança jurídica ajudando a FUNRei a garantir que situações semelhantes sejam tratadas de forma padronizada.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário é de extrema importância e trará outros benefícios para atividades da unidade além dos mencionados anteriormente: a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique!;

- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da FUNREI durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

3. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções 2.6 e 2.7 do Apêndice A, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o sistema SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, para o tratamento de demandas.

O encaminhamento das manifestações às unidades é por e-mail, após tarjamento das informações de identificação dos usuários.

O Ouvidor apontou a necessidade do Fala.Br contemplar as funcionalidades de tramitação e cadastro de informações e respostas pelas unidades. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe tal previsão no § 1º do art. 19:

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Chamou a atenção o fato de o prazo para resposta concedido pela Ouvidoria às unidades ser igual ao prazo máximo legal. A concessão desse prazo pode acarretar atrasos no envio das respostas aos usuários, devido ao trabalho realizado pela própria Ouvidoria, antes e depois do recebimento das demandas das unidades, sobretudo, em razão da força de trabalho da ouvidoria está centrada unicamente no seu ouvidor.

Observa-se que a sistemática envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SIPAC. O trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

No que diz respeito à segurança dos dados dos usuários, dada a sistemática adotada, com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

Informa-se, ainda, que a Unidade não apresentou justificativa, conforme previsão nos 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, sobre a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR:

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

(...)

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.”

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SIPAC para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para trâmite interno das manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Portanto, caso a Unidade opte por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Falar.BR, deverá apresentar, anualmente, justificativas para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão/atualização dos seguintes itens na página da Ouvidoria:

- a) Atualizar o link da Resolução CONSU/UFSJ N. 043/2007, que regulamenta a Ouvidoria (<https://ufsj.edu.br/ouvidoria/>). O atual link não dá acesso ao normativo, mas a uma página de erro;
- b) Incluir os Planos de Trabalho dos últimos anos. A página contém apenas os dos anos de 2017 e 2018;
- c) Incluir os Relatórios Anuais de Ouvidoria do ano de 2020;

d) Incluir os dados do Ouvidor (nome, portaria de nomeação, breve currículo etc.);

e) Excluir o link do e-sic que está após a descrição do pedido de acesso à informação, na página https://ufsj.edu.br/ouvidoria/cadastre_sua_manifestacao.php;

f) Alterar a seguinte informação da página https://ufsj.edu.br/ouvidoria/cadastre_sua_manifestacao.php para adequar à definição de denúncia contida nos artigos 3º e 22 do Decreto nº 9.492/2018. Os anexos devem ser enviados, de preferência, pelo próprio Fala.Br, no momento do cadastramento da denúncia:

“Ao cadastrar uma denúncia esteja atento! É necessária a descrição do acontecimento/situação com elementos mínimos que possam indicar suspeitas de uso irregular de recursos, ou a conduta indevida de um agente público. Caso haja esses indícios, o levantamento é submetido aos órgãos de controle interno ou externo e a ouvidoria informa quais os procedimentos serão adotados. É importante que você tenha indícios mínimos da irregularidade e os encaminhe, via e-mail, para a Ouvidoria.”

g) Incluir a carta de serviços da Universidade na página https://ufsj.edu.br/carta_servicos/.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da FUNRei, a fim de complementar o rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria para ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet.

5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 259 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) do período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Em mais de 50% das manifestações analisadas, o campo Assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: ou o campo não foi preenchido, ou não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que em 4 das 36 reclamações analisadas (11%) a resposta fornecida ao cidadão não foi adequada. Em uma delas faltou orientação quanto à documentação necessária para resolver o problema; em duas não houve uma comunicação sobre as providências em curso para solução do fato reclamado; em um caso a Ouvidoria respondeu solicitando dados que o usuário havia informado no texto da reclamação.

Em relação ao tratamento das denúncias e comunicações observa-se que em determinado caso houve o tratamento da comunicação, com claro teor de denúncia, como reclamação, portanto, de modo inadequado e, inclusive, com sugestão de o manifestante procurar entrar em contato direto com o acusado. Tal prática é contrária à proteção do manifestante, pois não demonstra empatia com seu desejo de não se expor publicamente. Ademais, o tipo de tratamento adotado pela UA não possibilita a apuração da denúncia uma vez que o fluxo da reclamação não envolve os setores responsáveis para essa competência.

Já na sugestão, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão.

Por fim, em um dos dois elogios analisados, a Ouvidoria não informou para qual setor enviou a manifestação. Apenas disse que foi dada ciência à gestão superior.

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 FUNRei, em ordem de prioridade:

I - formalizar os fluxos internos de tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

II - adequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos de encaminhamento de denúncias para unidades internas, como também para outras unidades do SisOuv;

III - promover a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

IV - atualizar a página da Ouvidoria no sítio eletrônico da Universidade, inclusive quanto à inclusão dos dados do atual Ouvidor;

V - avaliar a qualidade das respostas das unidades às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, prestando a devida orientação para que o atendimento aos usuários seja realizado de forma satisfatória e resolutive, de acordo com os padrões estabelecidos nas normas vigentes;

VI - atualizar os normativos internos da unidade em consonância com a legislação vigente, em especial a Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da FUNRei, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 1º de junho de 2020 a 31 de maio de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com o Ouvidor da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, apesar da reduzida força de trabalho e da inexistência de fluxos de trabalho. Entretanto, as inconsistências aqui relatadas devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Ressalta-se que a Ouvidoria deve ser compreendida não apenas como uma mera recebedora e distribuidora de manifestações, mas como unidade responsável por todo o processo de atendimento aos usuários, o que inclui a qualidade das respostas fornecidas. Neste sentido, é imprescindível que, quando esse encaminhamento a setores da Universidade for necessário ao pleno atendimento das demandas, a Ouvidoria atue em conjunto com esses setores, no sentido de orientar para que a resposta por eles produzida seja adequada e satisfatória, a fim de que o resultado do atendimento ao usuário seja sempre o melhor possível. Esse papel cabe à Ouvidoria.

Em especial, as recomendações sugeriram à UA promover reestruturação dos normativos internos que regem a unidade de ouvidoria; formalizar os fluxos internos de tratamento das manifestações; promover a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; adequar os procedimentos de restrição de dados

pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria; ampliar a equipe da Ouvidoria; avaliar a qualidade das respostas das unidades às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação; promover ações de ouvidoria ativa.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: mapeamento dos processos de ouvidoria para o tratamento das manifestações externas e internas e a consequente melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A Fundação Universidade Federal de São João del Rei – FUNRei – vincula-se ao Ministério da Educação, e possui, de acordo com a Lei nº 10.425/2002, o objetivo de ministrar ensino superior, desenvolver a pesquisa nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária. A FUNRei é formada pelas seguintes unidades:

- I. Conselho Universitário: órgão máximo, normativo e deliberativo. Presidido pelo Reitor.
- I. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONEP): órgão superior de coordenação e supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Presidido pelo Reitor.
- II. Conselho Diretor (CONDI): órgão fiscalizador, normativo, deliberativo e consultivo da UFSJ, em matéria de natureza administrativa e econômico-financeira. Presidido pelo Reitor.
- III. Reitoria: órgão de administração geral que coordena, executa e supervisiona todas as atividades da Universidade, cumprindo e fazendo cumprir as Leis e as deliberações dos Conselhos Superiores. De acordo com o Estatuto, aprovado em 2011, a Reitoria é dividida em:
 - i. Pró-reitoria de Ensino de Graduação;
 - ii. Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação;
 - iii. Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários;
 - iv. Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento;
 - v. Pró-reitoria de Administração;
 - vi. Pró-reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas;
 - vii. Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis;
 - viii. Gabinete;
 - ix. Procuradoria Jurídica;
 - x. Assessoria de Comunicação;
 - xi. Assessoria Especial;
 - xii. Auditoria Interna;
 - xiii. Comissão Permanente de Pessoal Docente;
 - xiv. Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação;
 - xv. Secretaria dos Conselhos Superiores;
 - xvi. Núcleo de Tecnologias de Informação.

1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública
Data de criação	05/11/2007
E-mail	ouvidoria@ufs.br
Página na Internet	https://ufs.br/ouvidoria/
Canais de atendimento	Fala.Br, e-mail, telefone, presencial
Endereço	Campus Santo Antônio, Sala 2.28 - Praça Frei Orlando, nº 170, Centro São João del-Rei/MG CEP 36.307-352
Telefone	(32) 3379-5818
Ouvidor	Helbert Ignácio Silva
	ouvidoria@ufs.br
	Servidor efetivo – Técnico Administrativo em Educação
	Experiência de 1 ano 4 meses em ouvidoria
	Nomeado para o cargo de Ouvidor em 19/04/2021. Lotado na ouvidoria a partir de 24/06/2020 para treinamento. Substituiu a Ouvidora anterior entre agosto de 2020 e março de 2021.

2. Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal de São João del Rei integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria da FUNRei.

As competências da Ouvidoria estão definidas na Resolução CONSU/UFSJ nº 043/2007:

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria da UFSJ:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, elogios e sugestões de professores, técnicos administrativos, alunos, funcionários terceirizados e integrantes da comunidade externa que porventura desenvolvam ações no âmbito da Universidade, abrangendo todos os campi e unidades da instituição;

II – recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para a correção e prevenção das falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público;

III – coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da UFSJ, dando conhecimento ao Reitor, Conselhos Superiores e à Ouvidoria Geral da República;

IV – incentivar a participação da comunidade universitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFSJ;

V – propor à administração superior medidas administrativas favoráveis atinentes a quaisquer unidades da UFSJ.

O ouvidor informou que a Ouvidoria também exerce as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC - da Universidade. O próprio art. 7º, parágrafo primeiro, inciso “d” menciona o pedido de informação entre os assuntos tratados pela Ouvidoria. De acordo com ele, a Ouvidoria está irá assumir também a coordenação do Conselho de Usuário de Serviços Públicos e da Câmara de Mediação. A implementação dessas funções está em fase de planejamento e depende de incrementos de estrutura e pessoal.

3. Normativos Internos

Em consulta à página da Ouvidoria no portal da Universidade não foi possível consultar o normativo interno que regulamenta a atividade da Ouvidoria (Resolução CONSU nº 043/2007). O link disponível não estava disponível no período consultado. A pedido da CGU, o normativo foi enviado pelo Ouvidor.

A referida norma não define prazo para atendimento das manifestações pela Ouvidoria. Porém, determina em seu artigo 6º:

Art. 6º Todos os membros da comunidade universitária deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor Geral em caráter prioritário e em regime de urgência, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Parágrafo único. A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado neste artigo deverá ser justificado por escrito, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, não ficando dispensado, com a justificativa, da prestação das informações solicitadas.

Ao ser questionado pela CGU sobre os prazos concedidos para as unidades internas responderem às demandas encaminhadas pela Ouvidoria, o Ouvidor declarou que concede o prazo de 30 dias para manifestações de ouvidoria e 20 dias para solicitações de acesso à informação para as unidades procedam à análise e produção de resposta, com a possibilidade de prorrogação por 30 dias para manifestações de ouvidoria e 10 dias para solicitações de acesso à informação. Esses prazos são os definidos pela legislação para atendimento a demandas de ouvidoria e acesso à informação para os órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal. Porém, entende-se que a ouvidoria deve conceder um prazo menor às unidades, para que o prazo total, incluindo as atividades de responsabilidade da própria Ouvidoria no tratamento das manifestações (recebimento, análise e triagem da manifestação pela Ouvidoria antes do encaminhamento a essas unidades, análise das respostas e envio ao demandante) possa ser cumprido.

Foi informado pelo Ouvidor que a minuta do novo regimento interno da Ouvidoria, que está em fase final de elaboração, deverá trazer o prazo de 20 dias para resposta das unidades às manifestações de ouvidoria (prorrogável por mais 20) e de 15 dias para resposta aos pedidos de acesso à informação (prorrogável por mais 10).

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.

Desta forma, ainda que o normativo interno vigente não estabeleça um prazo às unidades competentes, a Lei já o faz e necessita ser cumprida.

Atualmente a Ouvidoria não conta com assento nos conselhos universitários. O novo normativo interno que está sendo elaborado deve prever a participação do Ouvidor nos Conselhos Superiores (CONSU, CONEP E CONDI), com direito a voz, mas sem direito a voto.

4. Equipe e Estrutura física

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, a equipe é composta apenas pelo Ouvidor, que desempenha as suas atividades em regime de dedicação exclusiva (40 horas semanais). O atual normativo (Resolução CONSU/UFSJ nº 043/2007), inclusive, possui limitações para nomeação de outros servidores e acesso à Ouvidoria:

Art. 3º A Ouvidoria será vinculada à Reitoria, que definirá o servidor que a ocupará por um período de dois anos, prorrogável por mais dois anos.

(...)

§ 3º O Ouvidor Geral poderá solicitar ao Reitor que nomeie servidores da UFSJ para a realização de tarefas **temporárias e determinadas**.

§ 4º **O acesso à Ouvidoria é exclusivo ao Ouvidor Geral**, e a divulgação de dados sem autorização expressa do Conselho Universitário implicará em violação ética.

Segundo o Ouvidor, a Ouvidoria necessita de ao menos mais um servidor para que seja possível expandir e otimizar os trabalhos atualmente desempenhados.

O atual Ouvidor informou que concluiu a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO – Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, sob a coordenação da CGU e oferecida na modalidade EaD pela ENAP. Também participa de fóruns virtuais de ouvidores e gestores de SIC de instituições federais de ensino superior. Sua experiência foi adquirida a partir de maio de 2020, quando foi inicialmente lotado na Ouvidoria da FUNRei para treinamento. De agosto de 2020 a março de 2021 substituiu a Ouvidora Elaine Cristina Aparecida de Souza. Em abril de 2021 foi nomeado como titular do cargo, após pedido de exoneração da Ouvidora.

Atualmente a Ouvidoria não trabalha com metas definidas. Conforme informado pelo Ouvidor, o estabelecimento de metas integrará o planejamento para o próximo ano.

Até o presente momento a Ouvidoria não promove ações de divulgação dos seus canais de atendimento. Essas ações estão previstas para começarem a ser realizadas a partir do próximo ano.

Quanto à estrutura física, a Ouvidoria ocupa atualmente uma sala de menos de 4m² no interior da Reitoria, com uma mesa, uma cadeira, um armário, um desktop com monitor, e um notebook. O Ouvidor tem trabalhado apenas remotamente devido à pandemia de Coronavírus. De acordo com o Ouvidor, a atual estrutura não é suficiente para o pleno atendimento às missões da unidade. Está prevista a migração para um novo espaço no mês de dezembro de 2021, bem localizado e mais adequado para realizar o atendimento aos usuários dos serviços da Universidade.

5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. postal.

Devido à pandemia de Coronavírus, atualmente a Ouvidoria não está realizando atendimento presencial e telefônico.

Conforme declarado pelo Ouvidor, todas as manifestações recebidas por e-mail são respondidas pela Ouvidoria com um texto padrão, com instruções básicas, para que o usuário realize o cadastro da manifestação via Fala.BR. Portanto, o registro no Fala.BR das manifestações que são recebidas por e-mail não são feitos pela Ouvidoria. As manifestações recebidas por e-mail que não são de competência da Ouvidoria (dúvidas, consultas etc.) são encaminhadas por e-mail ao setor responsável para serem respondidas aos usuários.

6. Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado link para o Fala.BR (https://ufsj.edu.br/ouvidoria/cadastre_sua_manifestacao.php). Não há na página da Ouvidoria a indicação de nenhum outro sistema para registro de manifestações além do Fala.Br.

Como sistemas adicionais, a Ouvidoria vislumbra a possibilidade de integração do Fala.Br ao SIPAC – Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos, que é um sistema interno de protocolo. Porém, ainda não há tratativas para a integração. Esse sistema já é utilizado durante o tratamento das demandas.

O ouvidor ainda relatou a necessidade de um sistema que possibilite o acompanhamento das manifestações até a sua efetiva conclusão e uma resposta definitiva ao usuário (ex. denúncias de demoram a ser apuradas).

A ouvidoria não utiliza nenhum painel de gerenciamento próprio, mas acompanha os dados do Painel Resolveu?.

7. Fluxo Interno de Tratamento

Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria realiza a sua extração no Fala.Br em formato PDF e tarja do nome do usuário e demais informações sensíveis.

O encaminhamento das manifestações às unidades é feito por e-mail. A ouvidoria utiliza o próprio alerta de recebimento da manifestação enviado pelo Fala.Br para fazer o encaminhamento, anexando a manifestação. No corpo do e-mail são inseridas as instruções da ouvidoria à unidade, como prazo, possibilidade de prorrogação e aviso de conteúdo sensível. Os prazos concedidos às unidades são:

- **Manifestações de Ouvidoria: 30 dias, prorrogáveis por igual período;**
- **Acesso à Informação: 20 dias, prorrogáveis por igual período.**

Um novo normativo da Ouvidoria está sendo elaborado. Esse normativo estabelecerá prazos mais curtos para resposta das unidades à Ouvidoria.

O acompanhamento é feito por e-mail, com orientação técnica às unidades e fiscalização ativa para cumprimento dos prazos (alerta de vencimento do prazo).

A resposta é enviada à Ouvidoria por e-mail ou memorando eletrônico do SIPAC. A Ouvidoria trata a manifestação apenas para adequar a ortografia e gramática, insere o nome e cargo do respondente e tarja as informações protegidas pela LGPD. Além disso, transforma os possíveis anexos da resposta em PDF ou envia para o drive/nuvem a depender da quantidade de arquivos.

Após tais procedimentos a resposta conclusiva é registrada no Fala.Br, acompanhada de um texto padronizado e Informações sobre a Ouvidoria (solicitação de avaliação das respostas, notificação sobre direito à interposição de recursos quando há negativa de acesso à informação).

A Ouvidoria apresentou as seguintes áreas com competentes para tratar cada tipo de manifestação:

Denúncias: Unidade superior hierarquicamente; Auditoria Interna; Comissão de Ética; Gabinete da Reitoria.

Elogios: Unidade ou servidor (em caso de elogio nominal); Chefia imediata; Pró-Reitoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (para arquivamento em pasta funcional).

Reclamações: Unidade superior hierarquicamente.

Solicitações: Unidade responsável pelo atendimento da solicitação.

Sugestões: Gestor da unidade responsável por analisar a viabilidade de implementação da medida.

Simplifique: Gabinete da Reitoria.

Comunicações: Unidade superior hierarquicamente; Auditoria Interna; Comissão de Ética; Gabinete da Reitoria.

A respeito das denúncias e comunicações de irregularidades de discentes contra docentes, a Ouvidoria declarou que “todas as manifestações relativas às atividades-fim da UFSJ, ou seja, ensino, pesquisa e extensão, são encaminhadas para as respectivas pró-reitorias ou centros acadêmicos responsáveis pela gestão de cada componente da tríade universitária: Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Comunitários. No caso do Campus Centro-Oeste Dona Lindu, em Divinópolis – MG, o único optante pelo modelo de Centro, com diretoria, congregação e câmara de ensino próprias, esse tipo de manifestação é enviado diretamente para a Secretaria Administrativa do campus.” Essas unidades conduzem a apuração. Os casos mais graves, que envolvem, por exemplo, questões disciplinares ou acusações de violação ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, são encaminhados ao Gabinete da Reitoria.

Não há nenhuma norma interna que proíba a prática de retaliação ou punição arbitrária dos denunciantes. Porém, a ouvidoria protege os dados pessoais antes do encaminhamento de todas as manifestações às demais áreas.

8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o tarjamento. Desta forma, o encaminhamento das manifestações às demais unidades não expõe as informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes.

Ao ser questionado sobre a proteção da identidade nos casos em que o conhecimento dos dados do denunciante é necessária à apuração dos fatos pela unidade competente, o Ouvidor respondeu que a regra é a ocultação da identidade e que não se recorda de nenhum caso no qual foi necessário o conhecimento dos dados do denunciante para a apuração da denúncia.

9. Temas e Órgãos Internos Demandados

A UA informou que não possui um mapeamento sobre temas e órgãos/unidades internas mais demandadas, mas que o próximo relatório de atividades da Ouvidoria conterà a análise das demandas mais frequentes. Destacou, como exemplo, as frequentes reclamações sobre atrasos na emissão de certificados e diplomas. Segundo ele, os problemas mais frequentes são sempre apresentados nas reuniões com o Gabinete da Reitoria para que possa ser buscada uma solução. O novo normativo deverá contar com previsão de emissão de recomendações pela Ouvidoria, o que tornará esse processo formalizado.

10. Entidades Supervisionadas

Não há unidades supervisionadas pela Ouvidoria-Geral da FUNRei.

11. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em razão da Ouvidoria estar vinculada à Reitoria da FUNRei, a competência atual para análise e aprovação do Relatório Anual de Gestão, elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é do Reitor da Universidade. Os relatórios anuais de gestão dos anos 2018 e 2019 estão disponibilizados em <https://ufsj.edu.br/ouvidoria/index.php>. Não há relatório do ano de 2020.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

No âmbito da Universidade de São João del Rei, a elaboração do PDA 2019-2020 foi conduzida por uma Comissão específica nomeada pelo Reitor, presidida pela antiga Ouvidora Elaine Cristina Aparecida de Souza, e composta por membros do Núcleo de Tecnologia da Informação, da Ouvidoria, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPE), Pró-Reitoria de Planejamento (PPLAN) e Pró-Reitoria de Administração (PROAD), que tiveram a incumbência de elaborar a proposta do plano e definir as estratégias para sua implantação. O Conselho Diretor foi responsável por apreciar e aprovar o PDA.

A Ouvidoria não realiza nenhum tipo de trabalho participativo com a sociedade ou comunidade acadêmica voltada para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela Universidade. A Ouvidoria também não realiza a avaliação dos serviços prestados pela Universidade.

Conforme declarado pelo Ouvidor, a Ouvidoria não possui, atualmente, competência para demandar melhorias e correções das atividades realizadas nas demais unidades da Universidade no que se refere às questões de ouvidoria.

a. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que 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 indicação do atual ouvidor foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 6566/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 14 de abril de 2021, enviado ao Reitor da universidade.

b. 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”.

Em consulta ao portal da Universidade Federal de São João del Rei, não foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários. A Carta de Serviços da FUNRei também não está disponibilizada no Portal de Serviços do Governo Federal (www.gov.br). Segundo o Ouvidor, a Carta de Serviços da FUNRei não está atualizada. A sua atualização está prevista para o próximo ano, até o final do primeiro semestre.

c. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria da FUNRei é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A página da Ouvidoria (https://ufsj.edu.br/acessoainformacao/servico_de_informacao_ao_cidadao_-_sic.php) contém o link para a página de Acesso à Informação do Governo Federal. É importante lembrar que o sistema e-SIC, há pouco tempo, passou a integrar a plataforma Fala.BR. Nessa mesma página há o texto “Relatório Geral de Pedidos de Informação e de solicitantes (05/2012 a 02/2019)”, que aparentemente conteria o link de acesso ao referido relatório. Porém, o texto não está associado a nenhum link.

d. Planejamento de Ações de Melhoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- Estrutura física aquém das necessidades (há tratativas avançadas para melhoria, como respondido anteriormente);
- Atraso na adequação às novas regulamentações de ouvidoria e Acesso à Informação (há revisões em curso);
- Equipe de trabalho reduzida (necessidade de, pelo menos, mais um servidor para expansão e otimização dos trabalhos da Ouvidoria);
- Tramitação de manifestações via e-mail (desafios como integridade e segurança da informação);

- Necessidade de treinamento para gestão do site (para atualização de informações da página da Ouvidoria e da transparência ativa).

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos da FUNRei, retirados do Painel Resolveu?, considerando o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:

No portal da FUNRei não está disponível o Relatório de Ouvidoria 2020, mas apenas o de 2018 e 2019. Desta forma, não é possível comparar os dados com os obtidos no Painel Resolveu.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020 a 31/05/2021**, era composta de 119 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	37
Denúncia	12
Elogio	2
Reclamação	43
Simplifique	1
Solicitação	21
Sugestão	3
Total	119

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 119, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique!;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique!, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique! é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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 na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 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 na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a 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 na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. 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. Especificamente para as manifestações Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
8. *A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

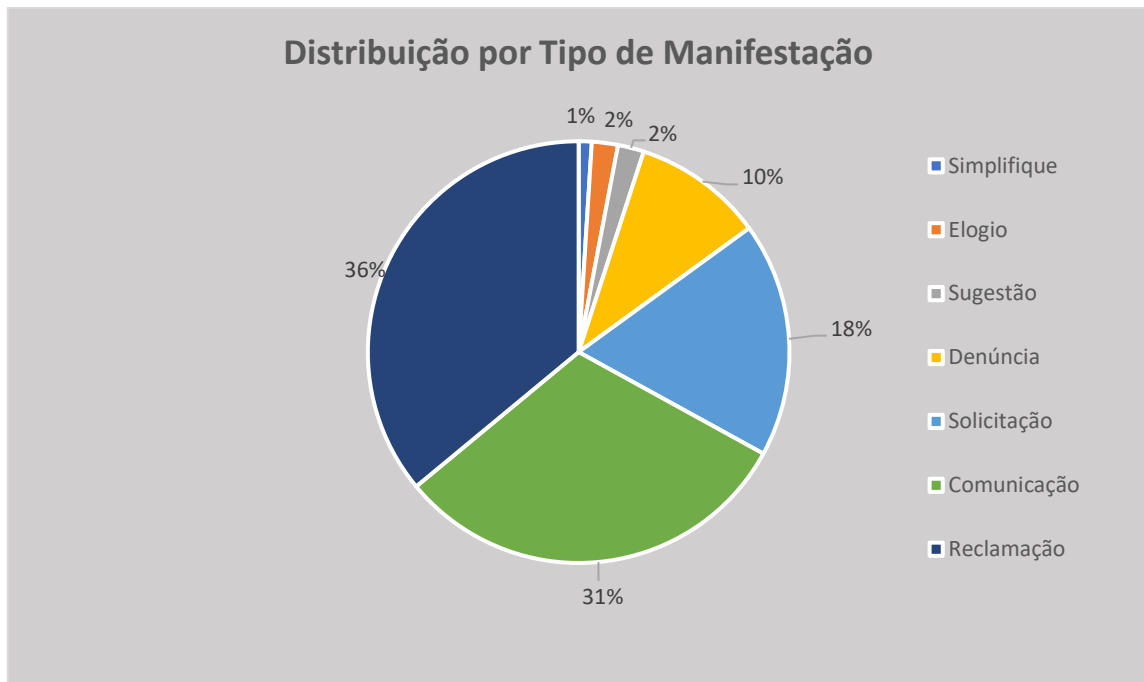
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme apresentado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal seleção resultou em um total de 119 manifestações, sem duplicidade.

Do total de manifestações recebidas pela FUNREI no período referente ao escopo dessa avaliação, foram selecionadas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	31
Denúncia	10
Elogio	2
Reclamação	36
Simplifique	1
Solicitação	18
Sugestão	2
Soma	100



A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



A tabela abaixo descreve brevemente os principais assuntos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

² Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

Resumo do Teor da Manifestação	Quantidade
Comunicação	31
Assédio Moral	
Assédio Sexual	
Certificado ou Diploma	
Corrupção	
Cotas	
Denúncia de irregularidades de servidores	
Educação superior	
Energia elétrica	
Matrículas	
Ouvidoria	
Outros em Administração	
SISU – sistema de Seleção Unificada	
Universidades e Institutos	
Denúncia	10
Assédio Moral e Sexual	
Certidões e Declarações	
Corrupção	
Cotas	
Denúncia de irregularidades de servidores	
Outros em Administração	
Outros em Educação	
Universidades e Institutos	
Elogio	2
Bibliotecas	
Acesso à informação – Equipe E-SIC	
Reclamação	36
Certidões e Declarações	
Certificado ou Diploma	
Cotas	
Educação superior	
Matrículas	
SISU – Sistema de Seleção Unificada	
Universidades e Institutos	
Simplifique	1
Certificado ou Diploma	
Solicitação	18
Acesso à Informação	
Certificado ou Diploma	
Coronavírus (COVID 19)	
Educação superior	
Matrículas	
Outros em Administração	

Ouvidorias
Recursos Humanos
Universidades e Institutos

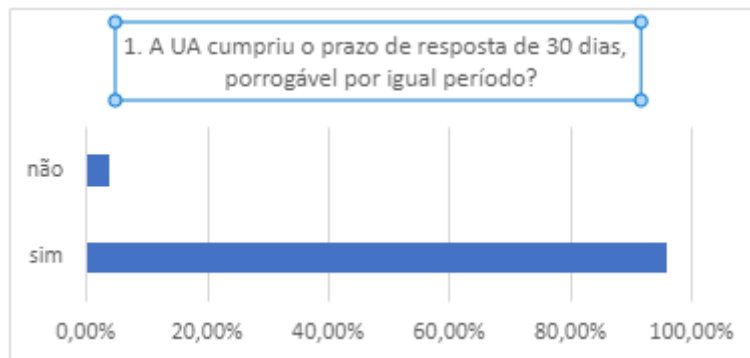
Sugestão **2**

Sugestão sobre alteração no nome do Campus da universidade.

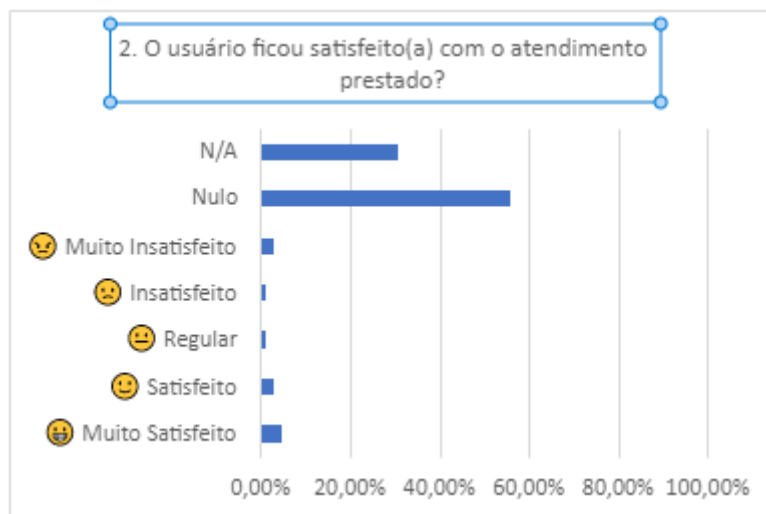
Sugestão sobre alteração na página eletrônica da universidade

Total da Amostra **100**

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³:

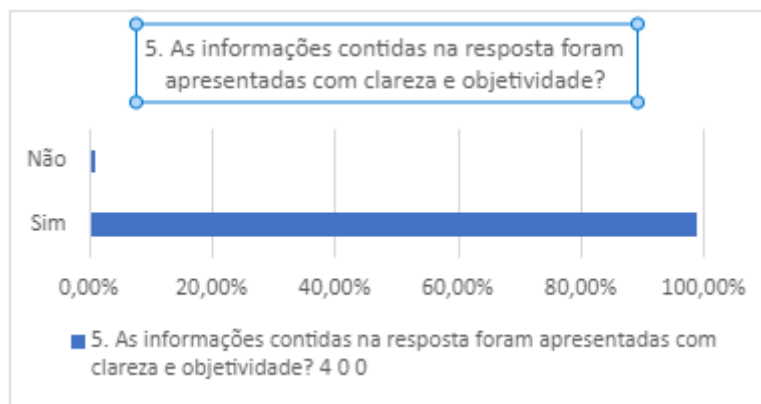
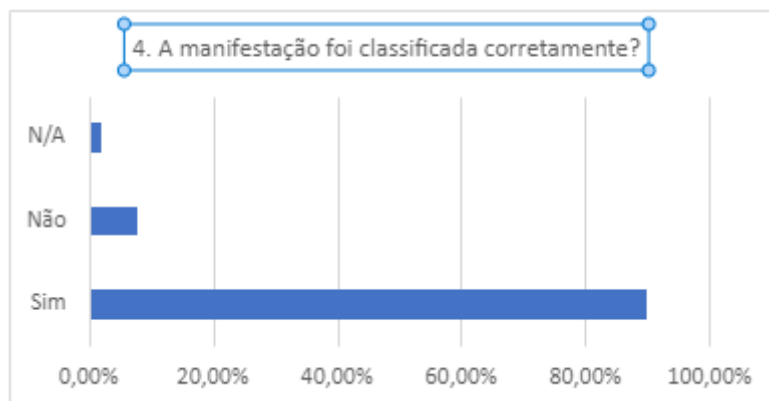
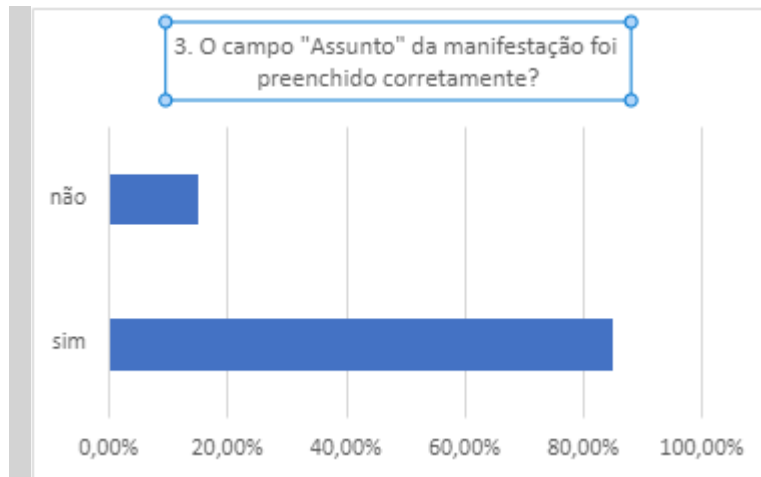


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 96% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

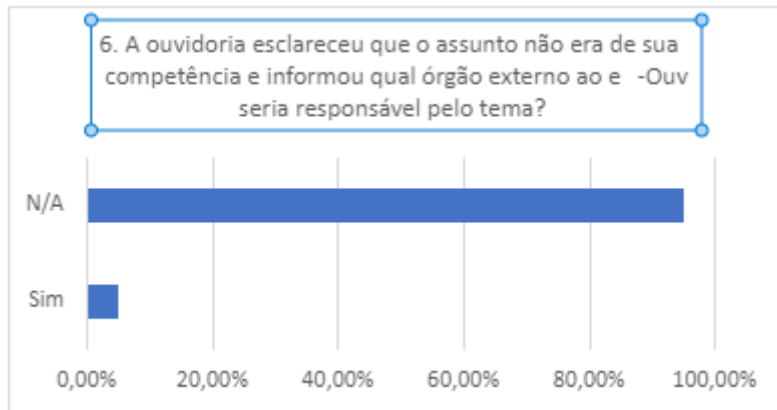


No gráfico acima, é revelado que 13% das manifestações examinadas tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, sendo 8% em níveis acima de regular e 4% com baixo índice de satisfação.

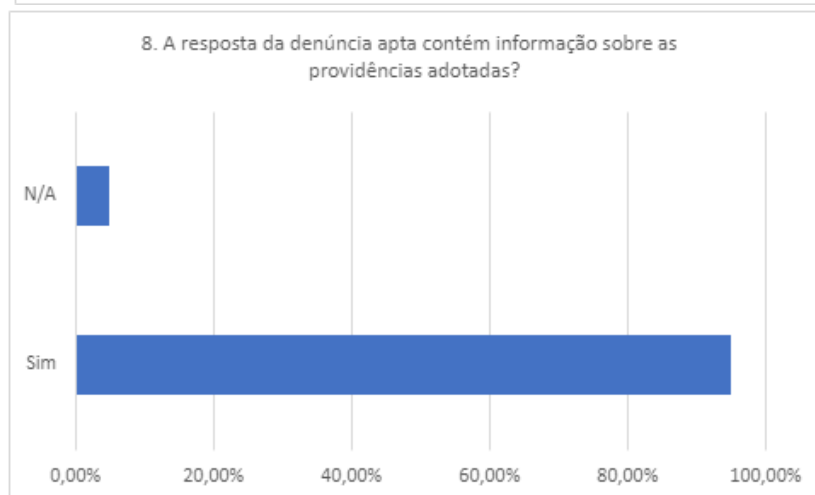
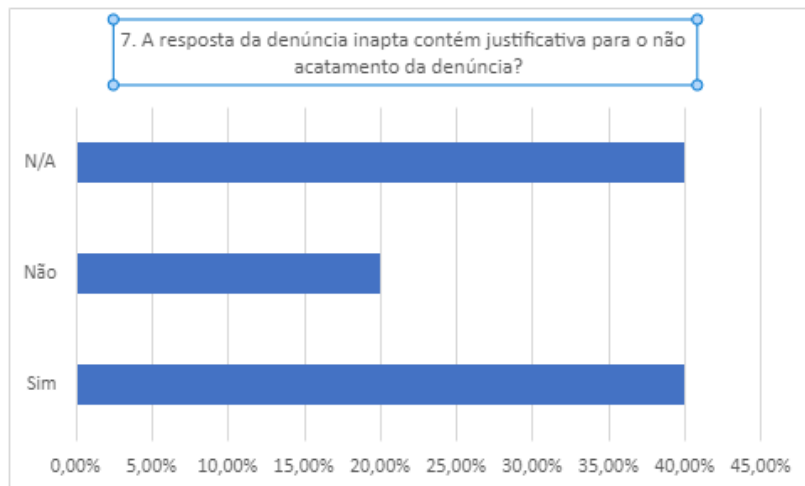
³ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Nas perguntas 3 e 4, observa-se a possibilidade de melhoria na classificação dos assuntos e do tipo de manifestação pela Ouvidoria da UFJS, para a apuração mais exata dos dados e o respeito ao fluxo de tratamento devido. A pergunta 5 revela o alto índice de qualidade das respostas ofertadas aos manifestantes, em termos da linguagem utilizada.



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 95% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do UFSJ. Do quantitativo restante, em 5% das manifestações, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação.



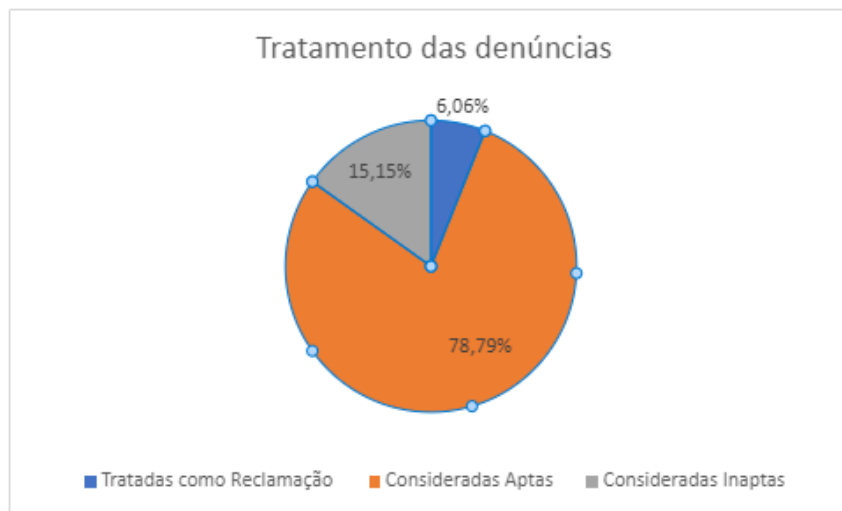
Para entender os gráficos 7 e 8, deve-se considerar que a Funrei recebeu 10 denúncias identificadas e 23 não identificadas por meio de comunicações de irregularidades. Das 10 denúncias identificadas, 06 (60%) foram consideradas aptas, 02 (20%) inaptas e 02 (20%) receberam tratamento como reclamação.

Nas 23 comunicações de irregularidades, manifestações nas quais os dados identitários do manifestante são reservados, 20 (64,5%) foram tratadas como denúncias aptas, 03 (9,7%) como denúncias inaptas e 08 (25,8%) como reclamação.

Portanto, do total das 33 denúncias recebidas pela Funrei 26 (78,8%) denúncias foram consideradas aptas, 05 (15,15%) como inaptas e 02 (6,05%) foram tratadas como reclamação.

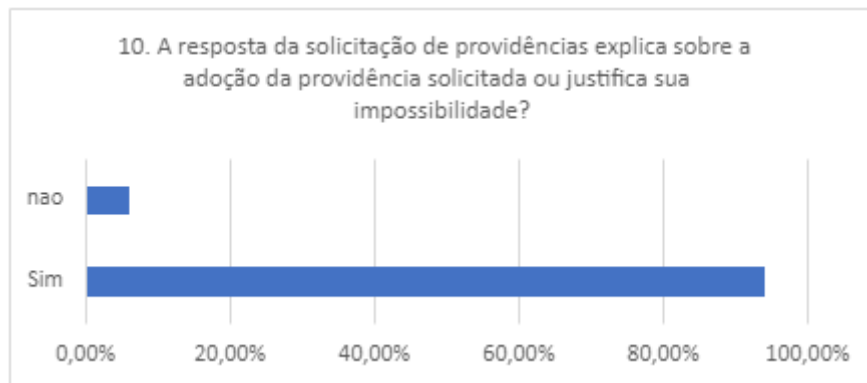
Portanto, conforme demonstrado no gráfico 7, deve-se ressaltar que não foram prestadas respostas conclusivas adequadas em 20% das denúncias consideradas inaptas.

Por fim, em ambos os gráficos, a quantidade de situações de N/A refere-se às manifestações que foram tratadas como reclamações.

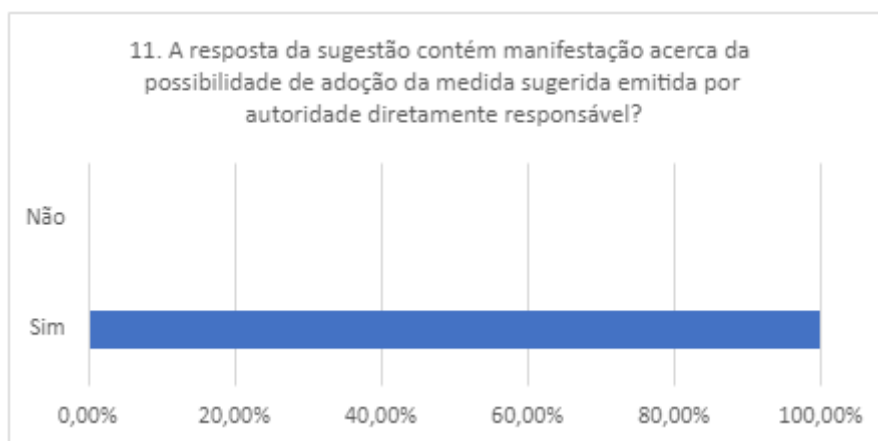


Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 36 reclamações selecionadas inicialmente, apenas uma não apresentou os esclarecimentos necessários ao manifestante. Nesse caso, a ouvidoria solicitou informações complementares para que fosse dado o devido encaminhamento à reclamação. Entretanto, essa solicitação deveria ter sido realizada por meio de um pedido de complementação, e não em resposta à manifestação.

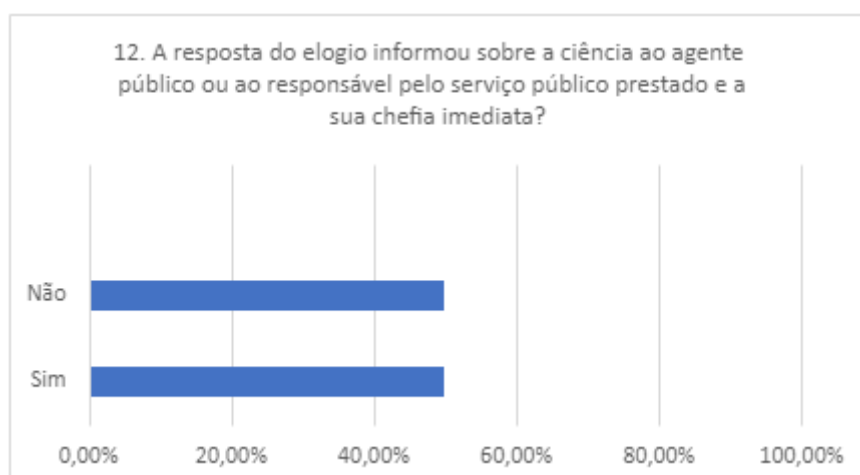




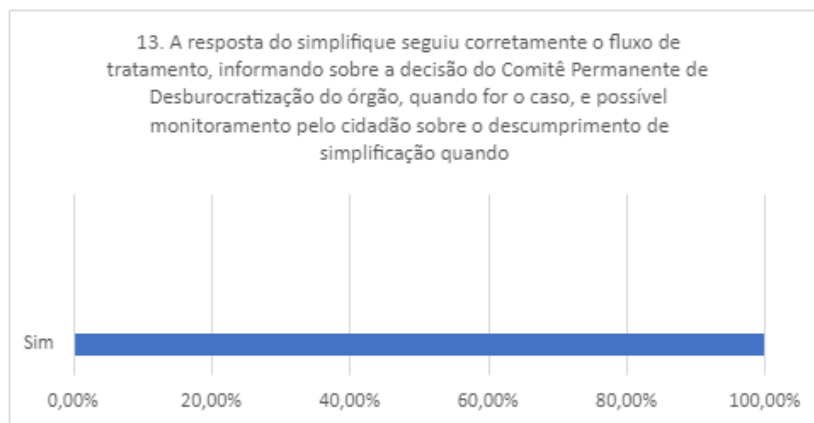
O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, 17% ofereceram resposta conclusiva adequada. Apenas uma manifestação não se tratava de solicitação e, embora a ouvidoria tenha fornecido resposta conclusiva ao cidadão, não houve a reclassificação para o tipo de manifestação correto, qual seja, elogio, na forma do inciso III, art. 3º, do Decreto nº 9.492/2018.



No gráfico 11 observa-se que, dentre as 02 sugestões selecionadas inicialmente, todas apresentaram ao manifestante a possibilidade de adoção das medidas sugeridas.

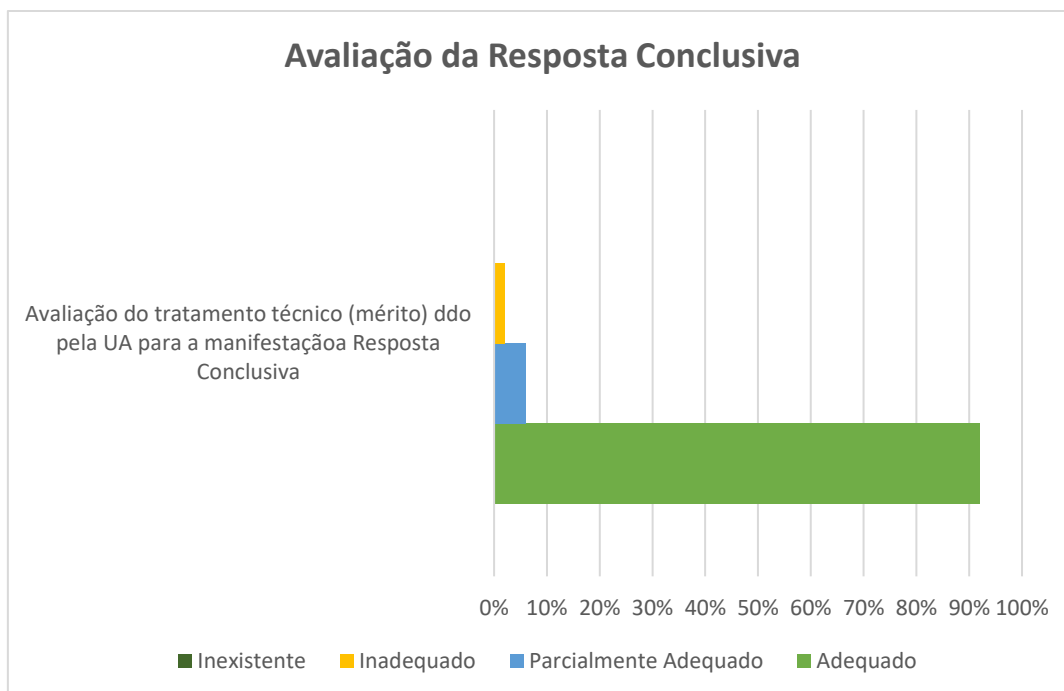


Na avaliação geral da pergunta 12 observa-se que dentre os 02 elogios selecionados, em um deles não foi dada ciência a um dos setores que havia sido objeto do elogio. O tratamento adequado seria informar sobre o elogio recebido a todos os setores envolvidos na manifestação.



Conforme apresentado anteriormente, houve apenas uma manifestação do tipo Simplifique!. Em resposta ao manifestante, a ouvidoria acatou a sugestão de simplificação, porém não há evidência de que tenha sido oriunda do comitê de desburocratização da entidade.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁴ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

⁴ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 92% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Apêndice C

Ações Implementadas pela Unidade Avaliada

Após apresentação do Relatório Preliminar e reunião de busca conjunta de soluções, a Unidade Avaliada adotou providências necessárias para sanar determinadas recomendações exaradas pela Equipe de Avaliação.

Segue a análise das medidas adotadas pela Unidade:

“III - atualizar a página da ouvidoria no sítio eletrônico da Universidade, inclusive quanto à inclusão dos dados do atual Ouvidor;

Essa recomendação foi plenamente atendida. Infelizmente não houve oferta de treinamentos do módulo de gestão das páginas web da UFSJ pelo Núcleo de Tecnologia da Informação. Também tivemos contratemplos burocráticos para a liberação do acesso ao SysWeb, sistema de gestão dos conteúdos online. Esses fatores causaram a demora na atualização da página. A página, devidamente atualizada, pode ser acessada por meio do link: <https://ufsj.edu.br/ouvidoria/> “

Com relação a recomendação constante no item III, a Equipe de Avaliação considera plenamente atendida, uma vez que a página foi devidamente atualizada, conforme link de acesso indicado.

“IV – reformular o atual espaço físico da Ouvidoria a fim de torná-lo mais acessível, bem sinalizado, e equipado, de forma que os usuários possam ser acolhidos e atendidos de forma adequada;

Essa recomendação também foi plenamente atendida. Hoje a nossa unidade ocupa a sala 3.33 do Campus Santo Antônio (CSA), sede da UFSJ. O novo espaço conta com estrutura para atendimento adequado aos usuários dos serviços públicos, sala de reuniões, recepção e mobiliário e equipamentos novos cedidos pela Pró-Reitoria de Administração (PROAD). A acessibilidade é garantida por um elevador localizado a 10 metros e a sala está sinalizada. Essa mudança foi fruto de tratativas junto ao Gabinete da Reitoria anteriores ao início desta avaliação. Fez parte, portanto, do diagnóstico inicial logo após a minha nomeação, em abril de 2021. “

A recomendação constante no item IV foi considerada como atendida por essa Equipe de Avaliação. Exaltamos o esforço da UA em promover a melhoria do espaço físico da ouvidoria e, sobretudo, melhor atender ao usuário do serviço público.

Pelo exposto, a Equipe mantém as demais recomendações exaradas para futuro monitoramento e implemento de ações corretivas.

Apêndice D

Plano de Ação

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado atual	Benefícios
I – formalizar os fluxos internos de tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo	Promover a revisão do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFSJ	Comissão Interna	12/2023	Revisão concluída pela comissão. Processo formalizado para a apreciação e aprovação pelo Conselho Universitário (CONSU) da UFSJ.	Normatização e padronização dos procedimentos executados pela unidade; segurança jurídica; transparência de ações.
II - adequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos de encaminhamento de denúncias para unidades internas, como também para outras unidades do SisOuv	Adotar medidas de proteção ao denunciante	Ouvidoria-Geral da UFSJ	01/2022	Concluído. Cumprimento do Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que 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.	Integridade; confiança nas instituições; promoção da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.
III - promover a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas	Migrar o tratamento e a triagem de manifestações para a plataforma FalaBR	Ouvidoria-Geral da UFSJ	12/2024	Em fase de planejamento. A UFSJ possui, atualmente, um déficit de servidores técnico-administrativos em educação que inviabiliza a realização de treinamentos e adequações de toda a estrutura administrativa para a migração a curto prazo.	Rastreabilidade; mensuração de resolutividade de manifestações; proteção de dados pessoais sensíveis.

IV - atualizar a página da ouvidoria no sítio eletrônico da Universidade, inclusive quanto à inclusão dos dados do atual Ouvidor	Atualizar a página da Ouvidoria-Geral da UFSJ	Ouvidoria-Geral da UFSJ	01/2022	Concluído.	Transparência.
V – avaliar a qualidade das respostas das unidades às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, prestando a devida orientação para que o atendimento aos usuários seja realizado de forma satisfatória e resolutiva, de acordo com os padrões estabelecidos nas normas vigentes	Revisar o conteúdo das respostas enviadas pelas unidades administrativas e acadêmicas da UFSJ	Ouvidoria-Geral da UFSJ	01/2022	Concluído.	Promoção da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.
VI - atualizar os normativos internos da unidade em consonância com a legislação vigente, em especial a Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021	Promover a revisão do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFSJ	Comissão Interna	12/2023	Revisão concluída pela comissão. Processo formalizado para a apreciação e aprovação pelo Conselho Universitário (CONSU) da UFSJ.	Normatização e padronização dos procedimentos executados pela unidade; segurança jurídica; transparência de ações.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade