

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL

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 de Alfenas.

**Município:** Alfenas – MG.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da UNIFAL, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** janeiro a dezembro de 2023.

**Data de execução:** fevereiro a maio de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela Universidade.

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 da 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 parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Foram constatadas as seguintes fragilidades que pressupõe possibilidades de melhoria:

- 1.Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
- 2.Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente a servidores e não ao setor responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização;
- 3.Resolução do Conselho Universitário prevê apenas o tratamento de denúncia identificada; e
- 4.Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da UNIFAL as seguintes providências:

- i.Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- ii.Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante;
- iii.Rever a Resolução nº 55/2018, do Conselho Universitário, inserindo em seu texto a previsão de tratamento das denúncias anônimas, conforme determinado pela legislação vigente; e
- iv.Registrar a resolutividade no Fala.BR para o acompanhamento gerencial das manifestações.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

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

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>7</b>
<b>ESCOPO</b> .....	<b>7</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>9</b>
1. Boas práticas.....	10
1.1. Disponibilização da Carta de Serviços em formato mais amigável e efetivo.....	10
2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria .....	10
2.1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações.....	11
2.2. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente a servidores e não ao setor responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização .....	12
2.3. Resolução do Conselho Universitário prevê apenas o tratamento de denúncia identificada.....	14
2.4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações .....	16
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>18</b>
Apêndice A.....	19
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	37
Apêndice D.....	38

## APRESENTAÇÃO

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 fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria da UNIFAL, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores da entidade com informações relevantes para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de

serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

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.

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

1. Lei nº 13.460/2017 – 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 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – 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 Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – 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, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria Setorial do SisOuv;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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 - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>2</sup>, 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 obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA 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 Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal de Alfenas, órgão suplementar da Reitoria da UNIFAL, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria designado pelo Reitor, com mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Alfenas está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução nº 5, de 17 de abril de 2017, que estabelece o Regimento Interno da Unidade de Ouvidoria.

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

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 1. Boas práticas

### 1.1. Disponibilização da Carta de Serviços em formato mais amigável e efetivo

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.

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 Carta de Serviços da UNIFAL está disponível no portal da Universidade, opção *Serviços para a Comunidade* (<https://www.unifal-mg.edu.br/planejamento/servicos-unifalmg/>), e relaciona os principais serviços oferecidos pela Universidade para a sua comunidade interna e externa, separados por suas categorias e informando o público ao qual estão destinados. Foi elaborada pela Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional, com o auxílio da equipe da Ouvidoria.

Seu formato em página do portal da Universidade foi considerado uma boa prática, pois é mais amigável e facilita a busca e o acesso do usuário ao serviço demandado. Não se trata de um documento extenso e de difícil utilização pelo cidadão interessado. Desta forma, a sua prática fortalece a participação e a divulgação da informação com transparência e foco no cidadão.

## 2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

Ao longo dos trabalhos foram identificadas inconsistências nas práticas adotadas pela UA 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 achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UNIFAL:

## 2.1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações

A Ouvidoria da UNIFAL informou que não utiliza o Fala.BR para os trâmites relacionados às manifestações do sistema. A tramitação é feita pelo SEI – Sistema Eletrônico de Informações, com nível de acesso restrito. Como a migração das informações entre o SEI e o Fala.BR é feita de forma manual, isto proporciona fragilidade e vulnerabilidade a erros, além de poder ter como consequência um tratamento inadequado às denúncias, ocasionando risco para a proteção da identidade do manifestante, sobretudo do denunciante.

A Portaria CGU nº 581/2021, recomenda, no § 1º do artigo 19, a utilização do módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para áreas responsáveis:

§ 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.

E, no caso da impossibilidade da utilização do módulo, a unidade deverá informar anualmente à Ouvidoria-Geral da União sobre as medidas de mitigação de riscos, conforme § 2º do artigo 19:

§ 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.

O uso da plataforma otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, 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.

A ferramenta possibilita ainda 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 gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela UA. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460, de 2017. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação do Fala.BR contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

## 2.2. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente a servidores e não ao setor responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização

A partir da análise das manifestações da amostra, verificou-se que a UA adota como procedimento o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes aos responsáveis pelas respectivas Unidades Acadêmicas para que esses efetuem as devidas apurações e/ou defesa dos fatos denunciados, e não para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética, descumprindo assim o que determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Esse procedimento deve ser evitado pois, conforme apresentado, para a devida proteção do denunciante, a manifestação deve ser acessada apenas por quem tem a necessidade de conhecê-la e apurá-la. Do contrário, o denunciante será exposto sem necessidade, o que ainda pode prejudicar a apuração.

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no art. 22, prevê:

A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

A Portaria CGU nº 581/2021, nos art. 25, inciso VII e art. 31, estabelece:

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR: (...)VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR **por pessoas com a necessidade de conhecer.**

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar **restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer**, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

(grifo nosso)

Importante frisar que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, 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 correccionais.

Durante as análises constatou-se, em grande parte das denúncias e comunicações analisadas, que o responsável pela Unidade Acadêmica ao qual o docente denunciado se vincula recebe a manifestação e a envia integralmente ao envolvido, para que esse apresente as justificativas. Esse procedimento, configura-se como diligências, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a prática.

Nos 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.

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.

Além disso, verificou-se que em algumas manifestações da tipologia denúncias ou comunicações os anexos não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante.

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.

A proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações. Esta proteção estará no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações da UNIFAL com o devido encaminhamento ao setor responsável pela apuração dos fatos e com a devida pseudonimização determinada pela legislação vigente.

### 2.3. Resolução do Conselho Universitário prevê apenas o tratamento de denúncia identificada

A Resolução nº 55, de 04 de dezembro de 2018, do Conselho Universitário da UNIFAL, regulamenta os procedimentos de heteroidentificação complementar à autodeclaração dos(as) candidatos(as) negros(as) para fins de preenchimento das vagas reservadas nos cursos de graduação e concursos públicos para provimento de servidores efetivos. Em seu artigo 21, ela prevê a possibilidade de denúncia de terceiros em tais processos, contudo, ela exige a identificação do denunciante.

Art. 21 Estudantes com registro ativo e cujo ingresso na UNIFAL-MG tenha ocorrido por meio de vagas reservadas a candidatos negros, mas cujo respectivo termo de autodeclaração não tiver sido submetido à comissão de heteroidentificação, poderão ser convocados a fazê-lo a qualquer momento.

§ 1º A convocação e instauração dos correspondentes procedimentos de análise e julgamento ocorrerão mediante processo administrativo cuja condução estará a cargo da PROGRAD, que poderá delegá-la às respectivas comissões.

§ 2º Em qualquer circunstância, será facultado ao estudante em questão o mais amplo direito à defesa e ao contraditório, conforme prevê a lei do processo administrativo (Lei nº. 9.784/1999).

§ 3º No caso da instalação do referido processo de confirmação ser motivada por denúncia de terceiros, **a identidade do denunciante deverá ser declarada pelo próprio no processo**, sem prejuízo do direito ao sigilo que lhe deve ser incondicionalmente assegurado. (grifo nosso)

Ainda que seja assegurado ao denunciante o direito ao sigilo, a exigência de identificação é incompatível com as normas recentes sobre a temática.

Conforme previsto no art. 23 do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017:

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

(...)

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv:

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Em março/2024, esta portaria foi revogada e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, nos mesmos termos:

Art. 37. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

Os normativos mencionados corroboram o entendimento do país quanto à denúncia anônima, conforme expressado na Convenção da ONU Contra a Corrupção, a qual foi assinada e ratificada pelo Brasil por meio do Decreto Federal nº 5.687, de 31/01/2006. Dessa forma, a referida Convenção integra o ordenamento jurídico interno do Brasil com status de lei ordinária, o mesmo status da Lei Nacional nº 13.460/2017. As duas normativas são, portanto, complementares entre si: uma trata das manifestações identificadas, incluindo as denúncias, enquanto a outra trata da denúncia anônima em seu art. 13, inciso II (anexo ao citado decreto federal).

Artigo 13

Participação da sociedade

[...]

2. Cada Estado Parte adotará medidas apropriadas para garantir que o público tenha conhecimento dos órgãos pertinentes de luta contra a corrupção mencionados na presente Convenção, e facilitará o acesso a tais órgãos, quando proceder, para a denúncia, **inclusive anônima**, de quaisquer incidentes que possam ser considerados constitutivos de um delito qualificado de acordo com a presente Convenção. (grifo nosso)

Portanto, uma resolução de conselho universitário não pode ser contrária ao disposto na mencionada Convenção da ONU Contra a Corrupção, tampouco apresentar incompatibilidade com o determinado na legislação vigente. Ainda, independente da origem da denúncia, a Administração, tendo conhecimento de um provável ilícito, deve adotar as medidas pertinentes para a devida apuração.

Por fim, em que pese não ser da governança da Ouvidoria da UNIFAL a edição do regulamento dos procedimentos de heteroidentificação complementar à autodeclaração de candidatos negros para fins de preenchimento de vagas reservadas, condicionar o recebimento de denúncias à identificação do denunciante é contrário à legislação vigente e impõe prejuízo às atividades da Ouvidoria, na medida em que a Universidade utiliza a citada resolução para fundamentar o arquivamento de denúncia anônima sem promover a sua devida apuração. Sublinha-se que a atuação da ouvidoria na análise preliminar de denúncias relaciona o conhecimento/aptidão da denúncia à existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública federal chegar a tais elementos e não à identidade do denunciante.

#### 2.4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas percebeu-se que, 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 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:

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 à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade no Fala.BR mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como "solucionado" demandas ainda pendentes.

A UA informou que mantém os processos do SEI abertos para a tramitação das manifestações até o seu encerramento, com a indicação do resultado da apuração e informe das providências adotadas, porém sem o devido acompanhamento por parte da Ouvidoria.

Nesse sentido, sugere-se que a Ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para que 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 UNIFAL, em ordem de prioridade:

- I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II. Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante;
- III. Rever a Resolução nº 55/2018, do Conselho Universitário, inserindo em seu texto a previsão de tratamento das denúncias anônimas, conforme determinado pela legislação vigente; e
- IV. Registrar a resolutividade no Fala.BR para o acompanhamento gerencial das manifestações.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências no que se refere à utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações, ao encaminhamento de forma direta a servidores e às áreas relacionadas aos fatos a serem apurados em denúncias e comunicações, à pseudonimização, à adequação de normativo e ao registro de resolutividade. Para tanto, recomenda-se a utilização do Fala.BR como único canal de tramitação das manifestações, a revisão dos fluxos de tratamento de denúncias e comunicações, a revisão da Resolução nº 55/2018, do Conselho Universitário e a adoção da ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: o registro e tratamento de todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, consoante Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021, o uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Unidade a gestão dos prazos e celeridade, e a reavaliação do encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias, 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 e da instituição como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL, a seguir, foram coletadas durante a etapa de levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Informação	Descrição
<b>Esfera e Poder</b>	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA</b>	Autarquia em regime especial
<b>Posição no Organograma</b>	Diretamente vinculada à Reitoria
<b>E-mail</b>	ouvidoria@unifal-mg.edu.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.unifal-mg.edu.br/ouvidoria/">https://www.unifal-mg.edu.br/ouvidoria/</a>
<b>Endereço</b>	Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700, Centro Sala AL-O-411-A 37.130-001 – Alfenas-MG
<b>Canais de Atendimento</b>	Fala.BR, Telefone: (35) 3701-9014, WhatsApp institucional: (35) 99153-2031 e de forma presencial
<b>Horário de funcionamento</b>	Atendimento Presencial: de 3ª a 6ª feira, no período da manhã. Atendimento Remoto: 2ª feira e de 3ª a 6ª feira no período da tarde. Horário de atendimento: das 07:30 às 11:30h e das 12:30 às 16:30h (todos os dias)
<b>Ouvidora</b>	Profa. Dra. Geovania Lúcia dos Santos
<b>Ouvidor Adjunto</b>	Profa. Dra. Janaina de Mendonça Fernandes

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 5, de 17 de abril de 2017 define as seguintes competências para a UA:

I - receber as manifestações enviadas por membros da comunidade, encaminhando-as aos interessados ou a aqueles que possam auxiliá-la na resposta demandada;

II - recusar envolver-se em questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, sugerir soluções no âmbito administrativo;

III - rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de três dias após a sua ciência;

IV - promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou de qualquer de seus membros, em

processos de investigação preliminar, de sindicância e administrativos disciplinares;

V - atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

VI - resguardar o sigilo das informações;

VII - elaborar plano de trabalho anual;

VIII - monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;

IX - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;

X - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, documento elaborado pela administração da UNIFAL-MG que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Universidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos; e

XI - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhá-los conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria-Geral da União.

Segundo o art. 4º do Regimento Interno da UA, a Ouvidoria deve atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, direito ao contraditório, busca da solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I. agir com presteza e imparcialidade;
- II. zelar pela sua própria independência e autonomia;
- III. contribuir para consolidar a participação da sociedade na avaliação e no direcionamento da administração da UNIFAL-MG; e
- IV. contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito da universidade.

A Ouvidoria também exerce as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – da UNIFAL ([sic@unifal-mg.edu.br](mailto:sic@unifal-mg.edu.br)). A titular da UA também é a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### A.3 Normativos Internos

Em consulta à página da Ouvidoria no portal da UNIFAL observa-se o link para acesso ao seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 5, de 17 de abril de 2017.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

O atual Regimento Interno da UA estabelece a estrutura da Ouvidoria da UNIFAL, composta por Ouvidor, Ouvidor Adjunto e servidor técnico-administrativo. Em seu artigo 2º fica determinado que a Reitoria da UNIFAL é responsável por garantir a

infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da UA.

Todos os 3 membros da Ouvidoria possuem tempo médio de atuação na ouvidoria de um a dois anos e se capacitaram por meio dos cursos disponibilizados pela Escola Virtual/PROFOCO. A titular do cargo, nomeada em 31/01/2023, é ocupante do cargo de Professor do Magistério Superior, Bacharel e Licenciada em História, Mestre e doutora em Educação.

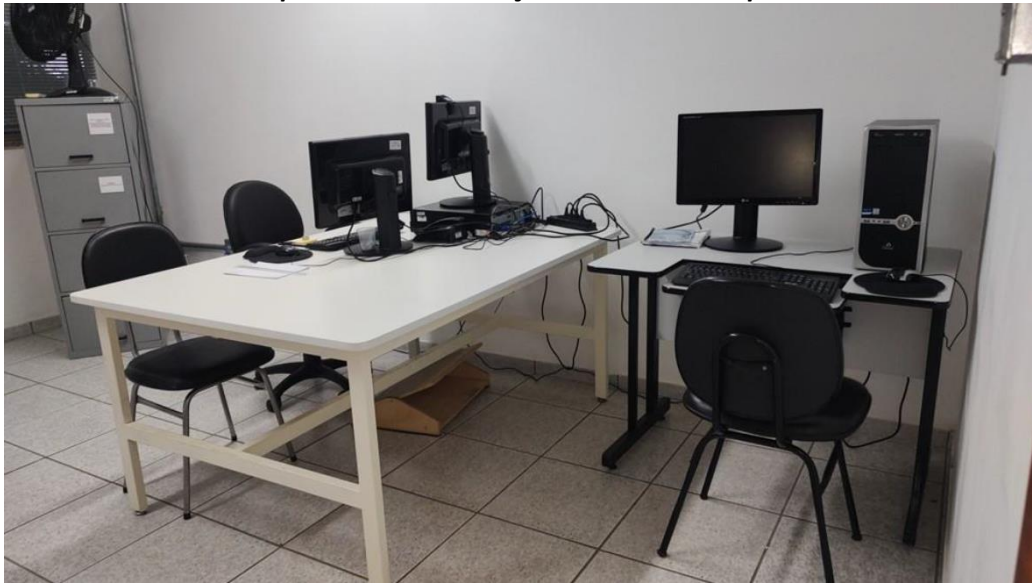
Contudo, conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria conta com a dedicação da Ouvidora e o apoio de uma servidora efetiva cujo trabalho é compartilhado com outros dois órgãos/comissões internas – CPA e CPPD. Em que pese haver a figura da Ouvidora Adjunta, no que se refere à realização das atividades atinentes ao órgão, a titular da função somente o faz “em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor”, não contando, portanto, como força de trabalho nos expedientes ordinários.

A sala da Ouvidoria fica no 4º Andar do Prédio Administrativo, no campus Alfenas, unidade central da UNIFAL. O prédio se encontra reformado, é bem sinalizado e totalmente acessível aos usuários. Conta com uma antessala e equipamentos suficientes para a realização das atividades.

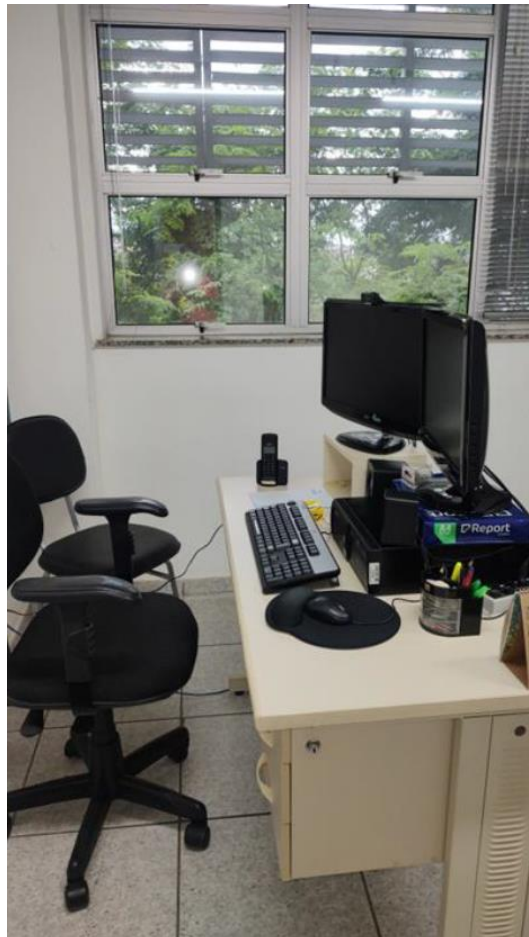
**Figura 1: Antessala da UA**



**Figura 2:** À esquerda, mesa da Ouvidora. À direita, espaço para registro de manifestação por usuários que buscam orientação e atendimento presencial.



**Figura 3:** Espaço de trabalho da servidora técnica administrativa lotada na Ouvidoria



O atendimento é oferecido pelo telefone +55 35 3701-9014, pelo WhatsApp institucional 35 99153-2031, pelo e-mail [ouvidoria@unifal-mg.edu.br](mailto:ouvidoria@unifal-mg.edu.br), pelo Fala.BR e presencialmente nos seguintes horários:

- Atendimento Presencial: de 3ª a 6ª feira, no período da manhã.
- Atendimento Remoto: 2ª feira e de 3ª a 6ª feira no período da tarde.
- Horário de atendimento: das 07:30 às 11:30h e das 12:30 às 16:30h (todos os dias)

#### A.5 Mandato da Titular da UA

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 atual titular da UA, Profa. Dra. Geovania Lúcia dos Santos, foi nomeada pelo Reitor em 31 de janeiro de 2023, para exercer o mandato pelo período de 02 anos, prorrogável por igual período. A indicação encontra-se em fase final de aprovação pela Controladoria-Geral da União.

#### A.6 Canais de Atendimento

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

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Atendimento presencial;
- iii. Atendimento remoto;
- iv. Atendimento telefônico;
- v. e-mail.

No que se refere ao modo de recebimento de manifestações, a Resolução do CONSUNI nº 48, de 24 de setembro de 2021, estabelece que

Art. 6º (...) § 2º Preferencialmente as manifestações deverão ser encaminhadas em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), da Controladoria-Geral da União (CGU). Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone, sendo que tais manifestações

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 elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021.

Para todos os trâmites para análise interna de manifestações, a UA declarou que utiliza o SEI - Sistema Eletrônico de Informação para o envio e recebimento de memorandos aos setores responsáveis pela resposta, com nível de acesso restrito.

### 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, a ouvidoria setorial 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 registradas no Fala.BR, a titular da UA declarou que, de modo geral, cria um documento em formato PDF da manifestação e o

envia por memorando ao setor responsável para que este preste os devidos esclarecimentos via SEI. Posteriormente, a UA envia a resposta ao demandante por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto às denúncias, a UA informou que realiza a anonimização quando necessário. Segundo a titular, é feita uma primeira análise junto ao setor envolvido e, caso a denúncia ou comunicação se mostre procedente, é encaminhada à área apuratória para investigação. Este assunto foi tratado em ponto específico do relatório.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades, prevista no inciso V do Decreto nº 10.153/2019, deve ser independente, como a Corregedoria, a Comissão de Ética e a Auditoria. Portanto, sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, antes da abertura do devido processo administrativo correccional, se for o caso, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos correccionais.

A UA não promove a mediação e conciliação entre os usuários e a UNIFAL.

Um ponto de atenção é o fato de as manifestações encaminhadas para apuração são concluídas e, em sua maioria, dadas como resolvidas no Fala.BR, não aguardando a apuração ser finalizada (resolutividade antecipada). O acompanhamento da análise da área apuratória é realizado, de acordo com a ouvidora, através dos processos no SEI, que ficam abertos até sua conclusão final, e não pela ferramenta de registro de resolutividade do Fala.BR. Ao final da análise, os setores de apuração alimentam o SEI e concluem o processo. Assunto também tratado em ponto específico do relatório.

#### **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 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.

Como destacado no item Boas Práticas deste relatório, a Carta de Serviços da UNIFAL está disponível no portal da Universidade, opção Serviços para a Comunidade (<https://www.unifal-mg.edu.br/planejamento/servicos-unifalmg/>), e relaciona os principais serviços oferecidos pela Universidade para a sua comunidade interna e externa, separados por suas categorias e informando o público ao qual estão destinados. Foi elaborada pela Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional, com o auxílio da equipe da Ouvidoria. A Carta de Serviços também está disponível no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-alfenas>).

#### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

Por ser uma gestão recente, e pela reduzida força de trabalho da Ouvidoria da UNIFAL, a UA informou que trata e monitora as manifestações recebidas pelos diversos canais disponíveis, além de preparar os relatórios de sua responsabilidade.

#### **A.11 Dados do Painel *Resolveu?***

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação<sup>3</sup> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A UA recebeu 234 (duzentos e trinta e quatro) manifestações de ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 96% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 27,06 dias.

---

<sup>3</sup> Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

**Imagem 01: 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 85,6% das manifestações recebidas.

**Imagem 02: 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, os 10 usuários que responderam à pesquisa sobre a resolutividade da sua demanda consideraram em 50% das vezes que sua demanda foi resolvida e 50% que sua demanda não foi resolvida.

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

**Imagem 03: 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 10 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e apresentaram uma satisfação de 52,5% com o atendimento prestado pela UA.

De modo detalhado temos a metade dos usuários muito satisfeitos (50%), seguida pela outra metade dos usuários que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos (10% - 40%).

**Imagem 04: 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 a 31/12/2023, compreendendo 234 manifestações.<sup>4</sup>

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 estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

**Quadro 02: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	36
Denúncia	19
Elogio	6
Reclamação	29
Simplifique	0
Solicitação	6
Sugestão	4
<b>Total</b>	<b>100</b>

**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

<sup>4</sup> 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;

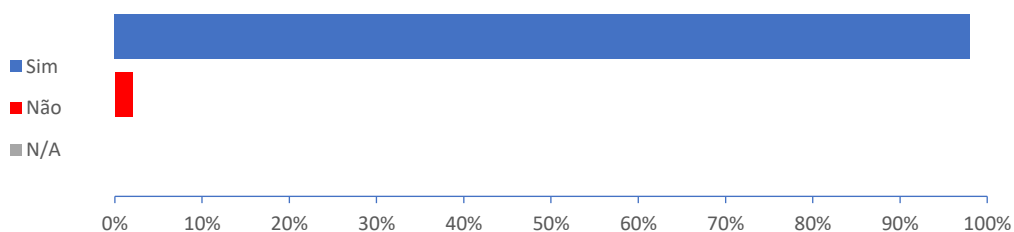
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 pelas 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?

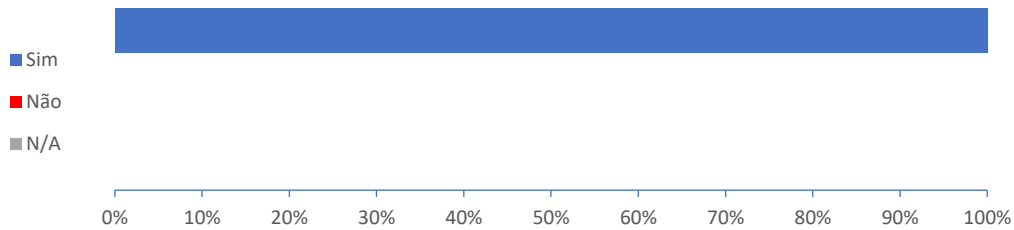


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 98% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

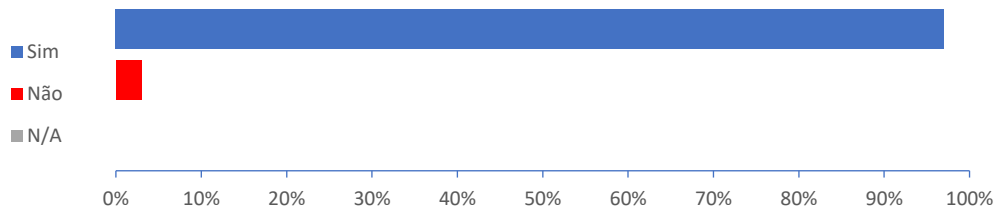


Fonte: elaboração própria.

Em 100% da amostra analisada, o assunto da manifestação foi classificado.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

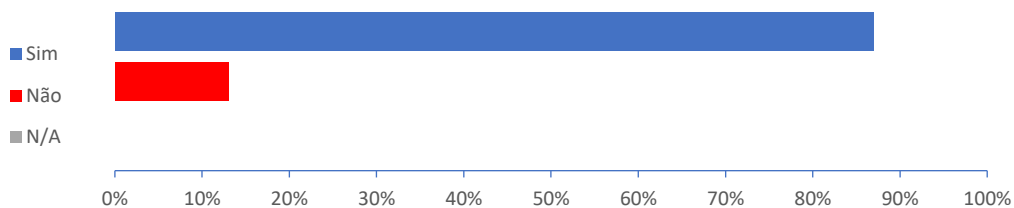


Fonte: elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava correta em 97% da amostra analisada, sem prejuízo no tratamento das três manifestações cuja classificação foi considerada equivocada.

### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

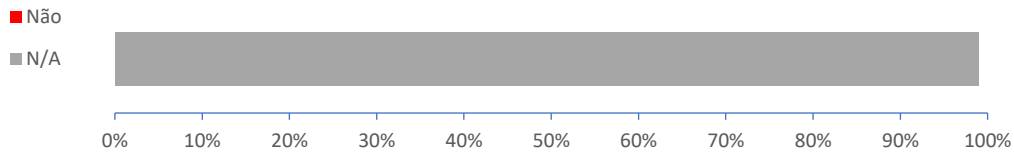


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 13 respostas não foram consideradas suficientes. As respostas foram muito extensas, com pouca objetividade e com falta de imparcialidade, já que grande parte foi escrita pelo próprio servidor citado na manifestação consistindo em defesa pessoal sobre os fatos relatados. Portanto, as respostas poderiam ter abordado mais diretamente o fato citado na manifestação.

### 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?

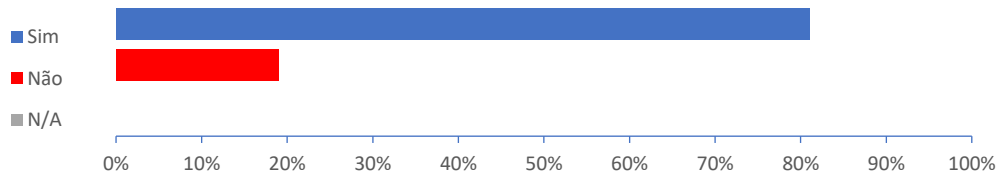


Fonte: elaboração própria.

Em todos os casos amostrados, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de competência da Ouvidoria.

### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

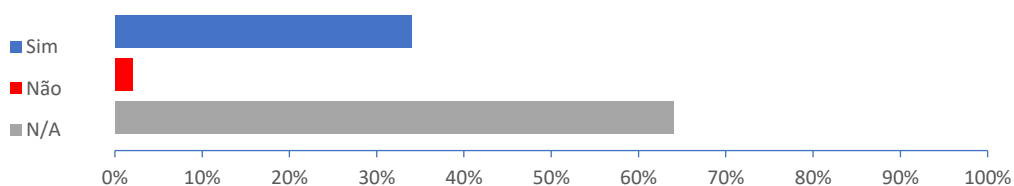


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que 19 manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR logo após o encaminhamento às respectivas áreas competentes, sem aguardar a finalização do processo de apuração ou providência (resolutividade antecipada). Assunto tratado em ponto específico deste relatório.

### 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?

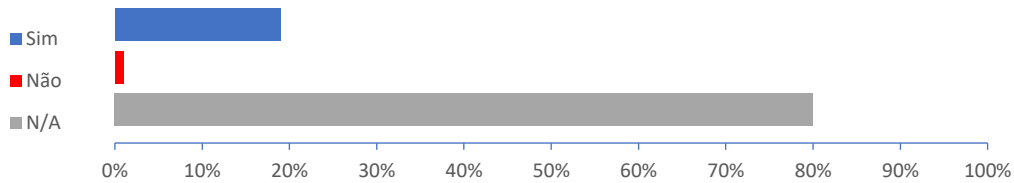


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 36 comunicações presentes na amostra, 34 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Duas delas estavam apenas com o print da manifestação no Fala.BR, sem informações sobre a reclamação, fato que foi reportado à Ouvidoria e corrigido oportunamente. As demais 64 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?

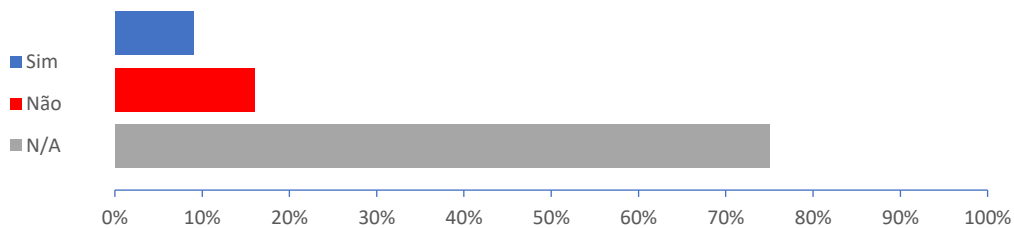


Fonte: elaboração própria.

As respostas das denúncias analisadas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Uma delas foi considerada inadequada por apresentar apenas o print da manifestação no Fala.BR, sem informações sobre a denúncia, fato que foi reportado à Ouvidoria e corrigido oportunamente. Uma reclamação foi considerada pela equipe de auditoria como denúncia e por isso incluída nesta análise. As demais 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?

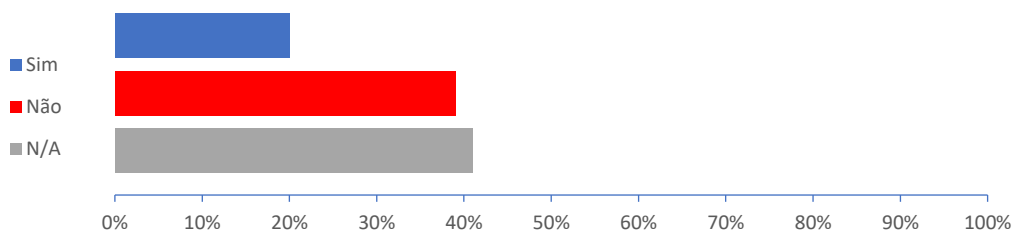


Fonte: elaboração própria.

Do total de manifestações passíveis de pseudonimização, foi feita uma amostra para avaliar a pseudonimização por meio do encaminhamento pelo sistema SEI. Das 18 denúncias, uma reclamação e 6 comunicações, 16 foram encaminhadas ao setor apuratório com dados pessoais do denunciante ou foram enviadas na íntegra para o denunciado, com possibilidade de identificação do denunciante.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

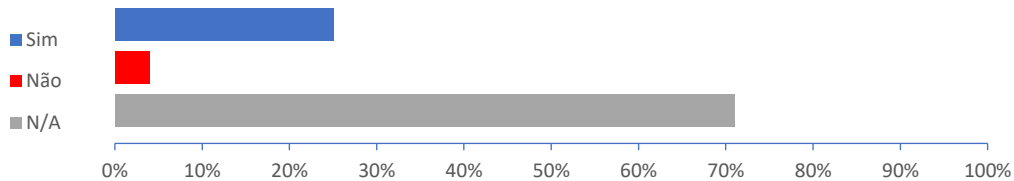


Fonte: elaboração própria.

Das 19 denúncias e 36 comunicações analisadas na amostra, foram identificadas 17 manifestações em que houve diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, visto que as respostas foram elaboradas pelos próprios docentes (ou baseadas nas respostas desses agentes) citados na denúncia/comunicação.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

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

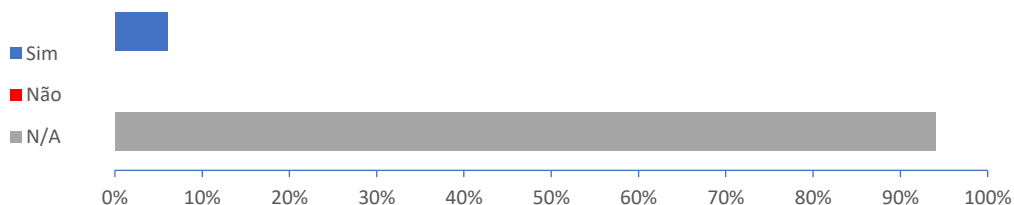


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, observa-se que em 25 das 29 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em quatro reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 71 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?

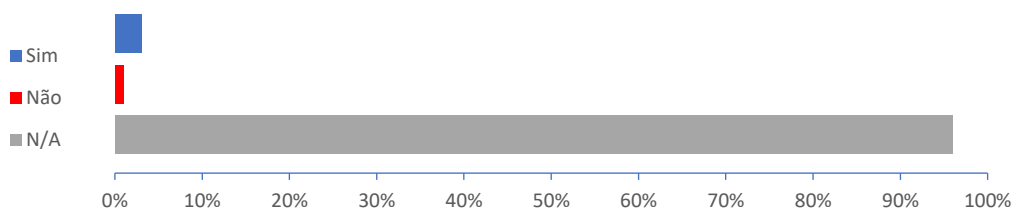


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 6 manifestações do tipo solicitação apresentam explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 94 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?

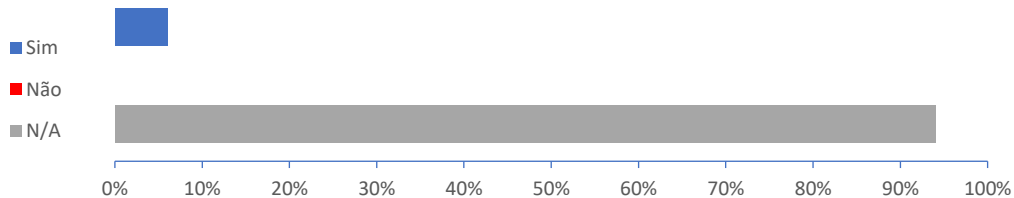


Fonte: elaboração própria.

Das respostas das 4 manifestações do tipo sugestão analisadas, uma não informa sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa, apenas agradece a sugestão.

#### 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 6 elogios da amostra, em todos os casos foi dada ciência ao responsável pelo serviço público e à sua chefia.

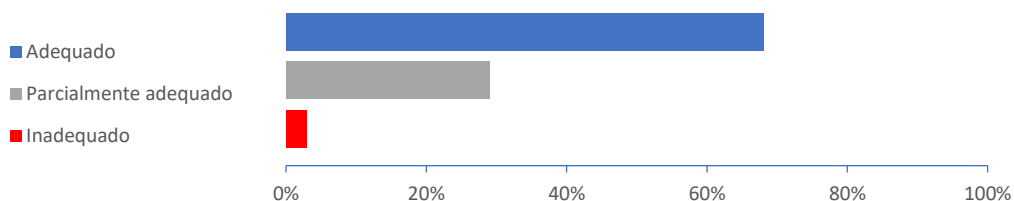
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação na amostra analisada.

### 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, verificase que 68 foram consideradas adequadas, 29 parcialmente adequadas e 03 inadequadas.

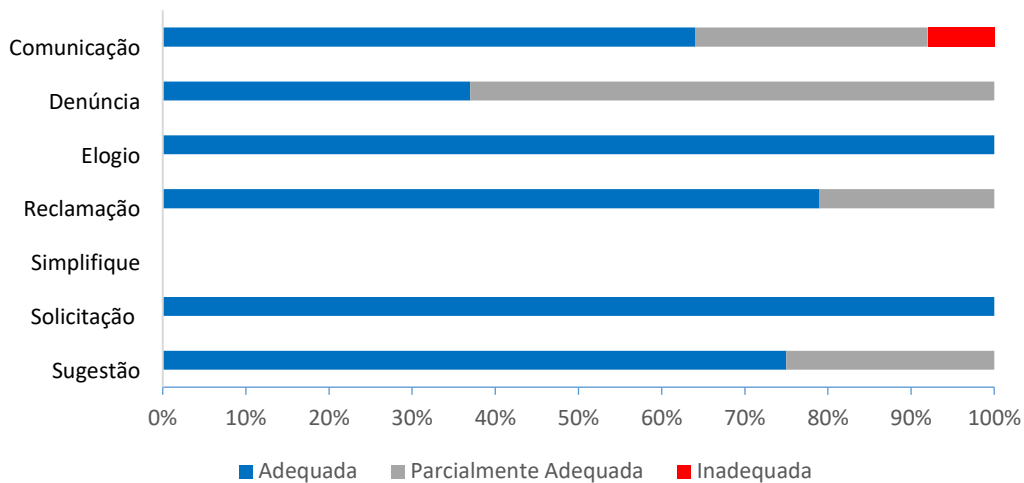
#### Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre as 29 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que 22 delas se referem a denúncias e comunicações de irregularidade, que em muitos casos foram respondidas diretamente pelo docente citado na manifestação, incorrendo em diligência à área supostamente envolvida nos fatos relatados e sem a devida pseudonimização.

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. Sendo assim, todas as 3 manifestações inadequadas eram comunicações.

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 Manifestações<sup>5</sup>. 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.

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

O Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UNIFAL foi encaminhado à UA por meio do OFÍCIO Nº 8914/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 20/06/2024. Em resposta, a ouvidora enviou a seguinte manifestação, por e-mail, em 05/07/2024:

“Com nossos melhores cumprimentos, manifesto plena concordância com o que foi apontado no Relatório Preliminar de Avaliação de Ouvidoria da UNIFAL, dado o entendimento de haver pertinência em todos os apontamentos.

A título e informação, contudo, teço, a seguir, considerações em relação aos itens apontados nas conclusões do supracitado relatório:

1.1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações:

Informo já estar em curso o processo de adoção do Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações do Fala.Br iniciado no dia 19/06, com previsão de conclusão no mês de setembro, conforme processo SEI nº 23087.008779/2024-80;

1.2. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente a servidores e não ao setor responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização:

Tal fragilidade tem sido mitigada por meio dos seguintes expedientes: a) criação da Corregedoria para recebimento e tratamento das denúncias e comunicações; b) orientação das unidades colaboradoras no sentido de assumirem a responsabilidade pela apuração, sem dar acesso às manifestações às pessoas denunciadas; c) adoção do módulo de triagem e tratamento de manifestações do Fala.Br visando, entre outros, a rastreabilidade e limitação do acesso às manifestações somente a quem, efetivamente, for tratá-las.

No tocante pseudonimização, a Ouvidoria tem se mantido atenta para garantir o procedimento em todas as situações;

1.3. Resolução do Conselho Universitário prevê apenas o tratamento de denúncia identificada:

Já temos elaborada Minuta de nova Resolução na qual esta orientação inadequada está revista em conformidade com as diretrizes da CGU/OGU e da legislação pertinente. Tal Minuta será submetida brevemente para aprovação do Conselho Superior;

e 1.4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações:

Tal fragilidade decorre da falta de entendimento da diferenciação entre conclusão e resolutividade. A partir do diálogo com essa auditoria, tal entendimento foi revisto, possibilitando adequar os procedimentos às diretrizes e expectativas da CGU/OGU.”

#### **Análise:**

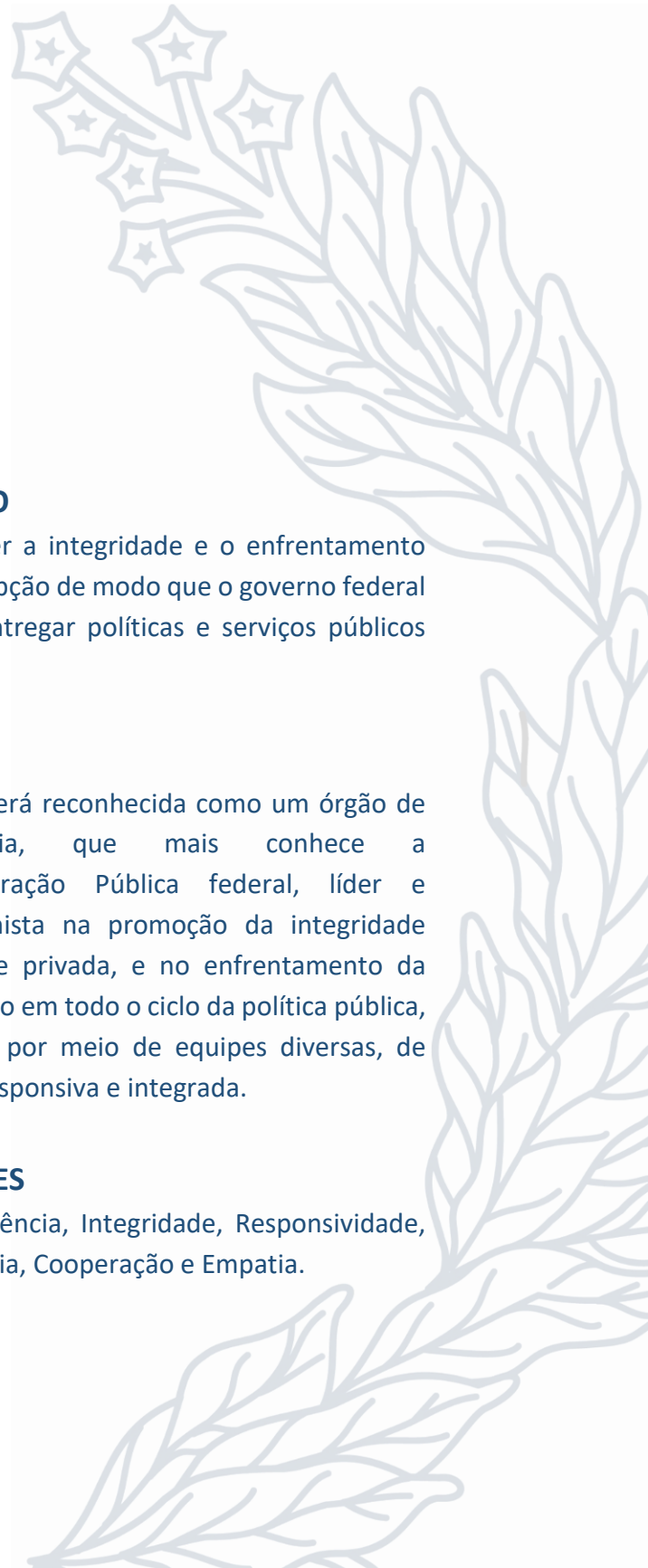
A UA acatou o posicionamento da equipe de auditoria e já apresentou as medidas que estão sendo tomadas para atender às recomendações emitidas.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Respons. pela execução	Prazo para implement.	Estado atual	Benefício
<b>i. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas</b>	Adoção do Módulo de Triagem e Tratamento Fala.BR como canal exclusivo de tramitação e gerenciamento de manifestações	Ouvidoria	Iniciado em Junho de 2024 com previsão de conclusão da implementação, em toda a universidade, até dezembro de 2024	Cadastramento de colaboradores	Maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas
<b>ii. Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante</b>	Adoção do Módulo de Triagem e Tratamento Fala.BR como canal exclusivo de tramitação e gerenciamento de manifestações RESOLUÇÃO	Ouvidoria	Iniciado em Junho de 2024 com previsão de conclusão da implementação, em toda a universidade, até dezembro de 2024	Cadastramento de colaboradores	<p><b>TRAMITAÇÃO</b></p> <p>I.1. Denúncias e comunicações: As denúncias recebidas pelo Fala.BR tramita para a unidade apuratória competente, de acordo com os seguintes critérios:</p> <p>I.1.1 - à Corregedoria quando se tratar de possíveis infrações disciplinares de servidores;</p> <p>I.1.2 - à Comissão de Ética quando se tratar de possíveis desvios de conduta ética;</p> <p>I.1.3 - à Auditoria Interna quando os fatos relatados exigirem apuração de possíveis práticas de ilegalidades ou irregularidades envolvendo processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos, nos termos da legislação federal;</p> <p>I.1.4 - à Pró Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis quando se</p>

Recomendação	Ação	Respons. pela execução	Prazo para implement.	Estado atual	Benefício
					tratar de questões envolvendo exclusivamente discentes;  I.1.5 - à Pró Reitoria de Administração e Finanças quando se tratar de questões envolvendo exclusivamente colaboradores terceirizados; ou  I.1.6 - às demais unidades organizacionais quando se tratar de respectiva competência de apuração ou de verificação do cumprimento de atribuição regimental correspondente.*
	Criação da Corregedoria	Reitoria	Resolução CONSUNI Nº 22, DE 26 DE MARÇO DE 2024 Institui a Coordenadoria de Assuntos Correicionais e Integridade – Caci	Concluído	Maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas
<b>iii. Rever a Resolução nº 55/2018, do Conselho Universitário, inserindo em seu texto a previsão de tratamento das denúncias anônimas, conforme determinado pela legislação vigente</b>	Aprovação de Nova Resolução em conformidade com a legislação.	CONSUNI	A Minuta da nova Resolução já está na Pauta do Conselho Superior, com previsão de discussão e aprovação em breve	Em andamento	Garantia do princípio da proteção à identidade da pessoa denunciante, sem declinar da responsabilidade de apurar ilícitos ou suspeita de ilícitos, conforme legislação vigente
<b>iv. Registrar a resolutividade no Fala.BR para o acompanhamento gerencial das manifestações</b>	Adequação no procedimento de registro de informações no Fala.BR	Ouvidoria	Já está sendo realizado	Em execução	Permitir à CGU e à UNIFAL-MG maior conhecimento e controle da resolutividade de denúncias, fatos e/ou situações registradas no Fala.BR



## **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.