

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI

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)
Raquel Geralda Máximo

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 Itajubá – UNIFEI.

Município: Itajubá – MG.

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

Período avaliado: abril de 2023 a março de 2024.

Data de execução: agosto de 2024 a dezembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

- 1.Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para a Reitoria;
- 2.Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento das manifestações;
- 3.Necessidade de atualização da Resolução Consuni nº 21/2017.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- I.Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante, conforme disposto nos art. 10 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e no fluxo vigente na UNIFEI;
- II.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, conforme determina o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III.Atualizar o normativo vigente na UNIFEI no que se refere aos critérios e procedimentos para a nomeação, permanência e substituição do titular da ouvidoria, conforme disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Lista de Siglas e Abreviaturas

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

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria	10
1.1.Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para a Reitoria	10
1.2.Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento das manifestações	12
1.3.Necessidade de atualização da RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017	13
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	15
Apêndice A.....	16
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	34
Apêndice D.....	36

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.
2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central.
3. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
4. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 - estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.
5. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - revoga a Portaria CGU nº 581/2021, e estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dá outras providências.

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

UNIDADE AVALIADA

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

A Ouvidoria da UNIFEI está localizada hierarquicamente como órgão de assessoramento da Reitoria e é regida pela RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017 – REGIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL, de 27 de novembro de 2017.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

Ao longo dos trabalhos foram identificadas algumas inconsistências nas práticas adotadas pela ouvidoria da UNIFEI que necessitam de serem adequadas à luz da legislação e das orientações normativas da CGU, visando a busca da melhoria constante das atividades de ouvidoria.

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

1.1. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para a Reitoria

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra verificou-se que em alguns casos a UA adota, ou adotava, como procedimento o envio de denúncias e comunicações para conhecimento da Reitoria. Esta, após consulta à procuradoria, decidia pelo arquivamento ou envio aos setores de apuração.

Esse procedimento de conhecimento e participação da Reitoria no processo de apuração não está previsto no fluxo definido nos normativos vigentes e deve ser evitado, tendo em vista a Reitoria não se tratar de instância apuratória. 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 (corroborados nos art. 10 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

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

Em conversa com a ouvidora foi informado que esse procedimento não ocorre mais nos trâmites atuais das denúncias e comunicações, o que pode ser confirmado pelo fluxo de tratamento publicado no site da universidade.

Além disso, verificou-se que em algumas manifestações da tipologia denúncia o texto não foi pseudonimizado ao ser encaminhado para a reitoria ou 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, inclusive, está prevista no fluxo vigente de tratamento de denúncias da UNIFEI, com o devido encaminhamento ao setor responsável pela apuração dos fatos.

1.2.Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento das manifestações

A Ouvidoria da UNIFEI informou que não utiliza o Fala.BR para os trâmites internos das manifestações de ouvidoria. A tramitação é feita pelo Sistema Integrado de Gestão - SIG, módulo SIPAC, via processos internos. As manifestações do tipo denúncia/comunicação, são tramitadas por processo interno restrito ou sigiloso, geralmente para a corregedoria.

Esse procedimento 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 (corroborado no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), 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 ouvidoria 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 resolatividade, 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. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação do Fala.BR contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

A ouvidora informou o desconhecimento da ferramenta de tratamento das manifestações no Fala.BR e que pretende implementá-la em breve.

1.3.Necessidade de atualização da RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017

Em análise à RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017, que define, dentre outros pontos, o funcionamento da ouvidoria na UNIFEI, verificou-se:

“Art. nº 248. O Ouvidor poderá ser substituído por determinação do Reitor a qualquer tempo.”

Ocorre que a Portaria CGU nº 1.181/2020, que 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, define:

“Art. 10. A proposta de dispensa ou exoneração do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv pelo dirigente máximo do órgão ou entidade deverá ser motivada, e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU, que a analisará em até vinte dias, contados do recebimento.

Parágrafo único. No caso de a CGU manifestar-se contrariamente à exoneração ou dispensa proposta, a comunicação, devidamente motivada, dar-se-á por meio da emissão de expediente dirigido ao dirigente máximo do órgão ou entidade.

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.”

Sendo assim, entende-se que as regras relacionadas à substituição do ouvidor na UNIFEI necessitam ser atualizadas e adequadas ao normativo vigente.

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 UNIFEI, em ordem de prioridade:

- I. Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante, conforme disposto nos art. 10 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e no fluxo vigente na UNIFEI;
- II. 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, conforme determina o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Atualizar o normativo vigente na UNIFEI no que se refere aos critérios e procedimentos para a nomeação, permanência e substituição do titular da ouvidoria, conforme disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas necessidades de readequação e possibilidades de melhoria no que se refere ao fluxo e forma de tratamento das denúncias e comunicações. Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são, principalmente, o aprimoramento do tratamento das manifestações de ouvidoria na UNIFEI, visando a proteção do denunciante e a melhoria dos serviços prestados. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal de Itajubá - UNIFEI a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia em regime especial
Posição no Organograma	É um dos órgãos de assessoramento da Reitoria da UNIFEI
E-mail	ouvidoria@unifei.edu.br
Página na Internet	https://www.ouvidoria.unifei.edu.br
Endereço	Av. BPS, 1303, Bairro Pinheirinho, Itajubá – MG, 4º andar do Prédio da Administração Central
Canais de Atendimento	Fala.BR, e-mail, telefones (35) 3629-1314/(35) 3629-1515, presencial
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira das 8:30 às 17:30
Ouidora Titular	Heloisa Helena dos Santos Amâncio
Ouidora Substituta	Paula Soares de Almeida

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017 – REGIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL, de 27 de novembro de 2017, define em seus Artigos 242 e 243:

Art. 242. Compete à Ouvidoria: (Renumerado pela Resolução 13 de 08/04/2019)

I – Receber, analisar e encaminhar pedidos de informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, ou pedidos de simplificação dos serviços públicos e demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UNIFEI;

II – Atender aos usuários, pessoalmente, por telefone, por meio de formulário eletrônico disponível no site da UNIFEI e pelos sistemas: e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e do e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;

III – Solicitar aos setores/unidades envolvidos informações e/ou documentação necessária para encaminhamento ao cidadão, salvos os casos resguardados pela legislação vigente;

IV – Responder dentro do prazo estabelecido em lei, as solicitações dos cidadãos advindas do e-SIC, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao

Cidadão e do e-Ouv – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal; (Redação dada pela Resolução 13 de 08/04/2019)

V – Promover e divulgar suas ações, visando à melhor consecução de seus objetivos;

VI – Propor aos Órgãos da Administração a criação, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da UNIFEI, nos termos da legislação vigente;

VII – Prestar suporte à DPO fornecendo informações para elaboração do Relatório de Gestão. (Incluído pela Resolução 13 de 08/04/2019)

Art. 243. No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria da UNIFEI deverá: (Renumerado pela Resolução 13 de 08/04/2019)

I – Receber as requisições formuladas por membros da comunidade, encaminhando-as a quem de direito;

II – Recusar como objetos de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III – Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao superior imediato do Ouvidor;

IV – Manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;

V – Atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

VI – Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

VII – Resguardar o sigilo das informações;

VIII – Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria da UNIFEI.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da Universidade Federal de Itajubá é um órgão de assessoramento da administração central e é regida pela RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 21/2017 – REGIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL, de 27 de novembro de 2017.

Em análise à Resolução supracitada, percebe-se que o normativo se encontra atualizado e de acordo com a legislação vigente, com exceção do artigo nº 248, que necessita de ser adequado conforme exposto no item 1.3 deste relatório.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Atualmente a equipe é composta pela Ouvidora Titular, Heloisa Helena dos Santos Amâncio, e pela Ouvidora Substituta, Paula Soares de Almeida. A Ouvidora Titular foi designada para o cargo em 05 de fevereiro de 2024, conforme Portaria nº 143/ 2024 - RT - Nomeação de Chefe da Ouvidoria, publicação no DOU em: 05/02/2024 | Edição: 25 | Seção: 2 | Página: 31.

Heloisa Helena possui graduação em Letras - Português e Inglês pelo Centro Universitário de Itajubá (2008) e mestrado em CIÊNCIAS DA LINGUAGEM pela Universidade do Vale do Sapucaí (2014). Possui diversas capacitações relacionadas ao tema da ouvidoria, das quais destacam-se Gestão em Ouvidoria, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública, Linguagem simples aproxima o governo das pessoas, Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Serviços públicos e defesa do usuário, Acesso à Informação.

Conforme informado em resposta ao questionário, o SIC foi por muitos anos tratado como serviço da Ouvidoria executado pela própria ouvidora. Somente com a entrada da segunda servidora no setor (Junho/2021) a Ouvidora à época solicitou uma portaria ao setor de gestão de pessoas para que esta assumisse a gestão do SIC; Porém ainda não é uma função reconhecida pela Alta administração, e não é abordada no Regimento da Administração Central.

Em relação à estrutura física, foi informado que as instalações físicas são adequadas para o atendimento presencial, pois apesar da sala da Ouvidoria ficar localizada no quarto andar, há opção de acesso via escada ou elevador. Os equipamentos e sistemas também são adequados.

Imagem 01 e Imagem 02: Sala da ouvidoria em Itajubá



O atendimento é oferecido pelos telefones (35) 3629-1314 ou (35) 3629-1515, pelo Fala.BR, presencial ou e-mail: ouvidoria@unifei.edu.br.

A.5 Mandato da Titular da UA

Sabe-se que a Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidora da UNIFEI, Heloisa Helena dos Santos Amâncio, foi nomeada pelo Reitor em 05 de fevereiro de 2024, após OFÍCIO Nº 885/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 29/01/2024.

A.6 Canais de Atendimento

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

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

Portanto, em relação às obrigações de transparência previstas pelo art. 71 da Portaria Normativa nº 116/2024, constatou-se que estão dispostas, na página da UA na internet, as principais informações sobre o acesso a esses canais de atendimento.

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Para os trâmites internos, a ouvidoria informou que utiliza o Sistema Integrado de Gestão - SIG, módulo SIPAC, para tramitar as manifestações via processos internos. As manifestações tipo denúncia/comunicação, são tramitadas por processo interno restrito ou sigiloso para a corregedoria.

Esse procedimento 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 ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, 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. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação do Fala.BR contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

A ouvidora informou o desconhecimento da ferramenta de tratamento das manifestações no Fala.BR e que pretende implementá-la em breve.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Por se tratar de ouvidoria pertencente ao SISOUV deve observar o que dizem as Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

(...)

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

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

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

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

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

Denúncia:

Recebimento na Plataforma Fala.BR, análise preliminar, anonimização do denunciante, cadastro de processo restrito no SIPAC (onde tem acesso aos documentos apenas a Ouvidoria e a Corregedoria), encaminhamento para análise de admissibilidade da Corregedoria, com o teor da denúncia e cópia da manifestação, com prazo de 7 a 10 dias para responder à Ouvidoria. Depois a Ouvidoria insere a resposta na Plataforma para o manifestante sobre o encaminhamento para apuração ou arquivamento. Quando a denúncia é admitida pela corregedoria, após o procedimento apuratório, a decisão final proferida pelo Reitor, sobre o resultado da IPS, ou arquivamento ou PAD, é informado pela Corregedoria à Ouvidoria, que reabre a manifestação e insere o resultado final na Plataforma Fala.BR.

Comunicação de irregularidade:

Mesmo fluxo da denúncia.

Reclamação:

Recebimento na Plataforma, cadastro de processo ou memorando eletrônico (SIPAC) para ser enviado ao gestor responsável pela análise e possível providência, com um prazo de 7 a 10 dias para responder à Ouvidoria. Recebimento da resposta do setor e cadastro na Plataforma Fala.BR para o manifestante. Algumas vezes a Ouvidoria opta por entrar em contato preliminarmente, via telefone ou presencialmente, para esclarecer a situação e dar ciência ao gestor responsável, sobre a demanda do usuário do serviço. Desta forma busca-se mitigar qualquer desconforto ou descontentamento do gestor para com a Ouvidoria, seja pelo teor ou pelo prazo estabelecido.

Solicitação de providências:

Recebimento na Plataforma, envio do teor da solicitação via memorando eletrônico (SIPAC) para o responsável pela possível providência, com o prazo de resposta de 7 a 10 dias para Ouvidoria.

Elogio:

Elogio recebido na Plataforma Fala.BR, é incluído no SIPAC e encaminhado via memorando eletrônico para o servidor elogiado, com cópia para sua chefia imediata e para a Gestão de Pessoas, para arquivamento no assentamento funcional do servidor. Caso o servidor elogiado não tenha acesso ao memorando SIPAC, é enviado via e-mail institucional para ele. Também recebemos elogios para os funcionários terceirizados e encaminhamos para a ciência do fiscal do contrato, solicitando para dar ciência à empresa e ao terceirizado elogiado.

Ao receber uma manifestação, se por outras formas que não a Plataforma Fala BR, é solicitado ao demandante que faça pelo Fala BR.

Foi constatado em alguns casos que a denúncia ou comunicação foi encaminhada para a Reitoria ter conhecimento e responder ou encaminhar para a área apuratória. Esse procedimento não está previsto no fluxo de apuração vigente, tendo em vista não se tratar a Reitoria de área apuratória.

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

A UA respondeu que não existe um procedimento formalizado para acompanhamento quanto aos resultados das apurações. Atualmente, existe um acordo com o Corregedor para envio de todas as decisões finais para a Ouvidoria. Esta reabre a manifestação, insere a análise final e encerra.

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de acompanhamento e registro da resolatividade do Fala.BR de forma adequada, para possam ser geradas informações gerenciais relevantes, permitindo relacionar a

resolutividade ao tempo dispendido para o seu alcance, aos temas que apresentam maiores ou menores taxas de desempenho e à capacidade de atendimento dos setores responsáveis por solucionar as demandas ou por promover as apurações necessárias.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”. A unidade setorial deve participar desse processo de atualização conforme previsto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

A ouvidora informou que a Ouvidoria da UNIFEI acompanhou e orientou o trabalho de atualização da Carta de Serviços em 2021/22. Em 2022 coletou as novas informações para atualização, mas o trabalho não foi concluído pois envolvia a atuação de outros setores (SECOM) e não foi finalizado. A Carta de Serviços permanece disponível no link: <https://ouvidoria.unifei.edu.br/carta-de-servicos-unifei/>.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No Questionário de Avaliação a ouvidoria informou que, atualmente, avalia os serviços prestados pela Universidade através do Conselho de Usuários. Um dos projetos desenvolvidos recentemente foi a promoção do Conselho de usuários para a participação dos usuários e avaliação do serviço de matrícula na Universidade. Foi feito

o chamamento e divulgações para a participação dos voluntários. O resultado dessa avaliação foi enviado ao gestor responsável pelo serviço para conhecer as questões apontadas e buscar melhorias. Foi informado que houve, inclusive, melhoria no processo de matrícula a partir de uma sugestão.

Neste ano de 2024 outros serviços estão sendo inseridos no site do Conselho de usuários para serem avaliados.

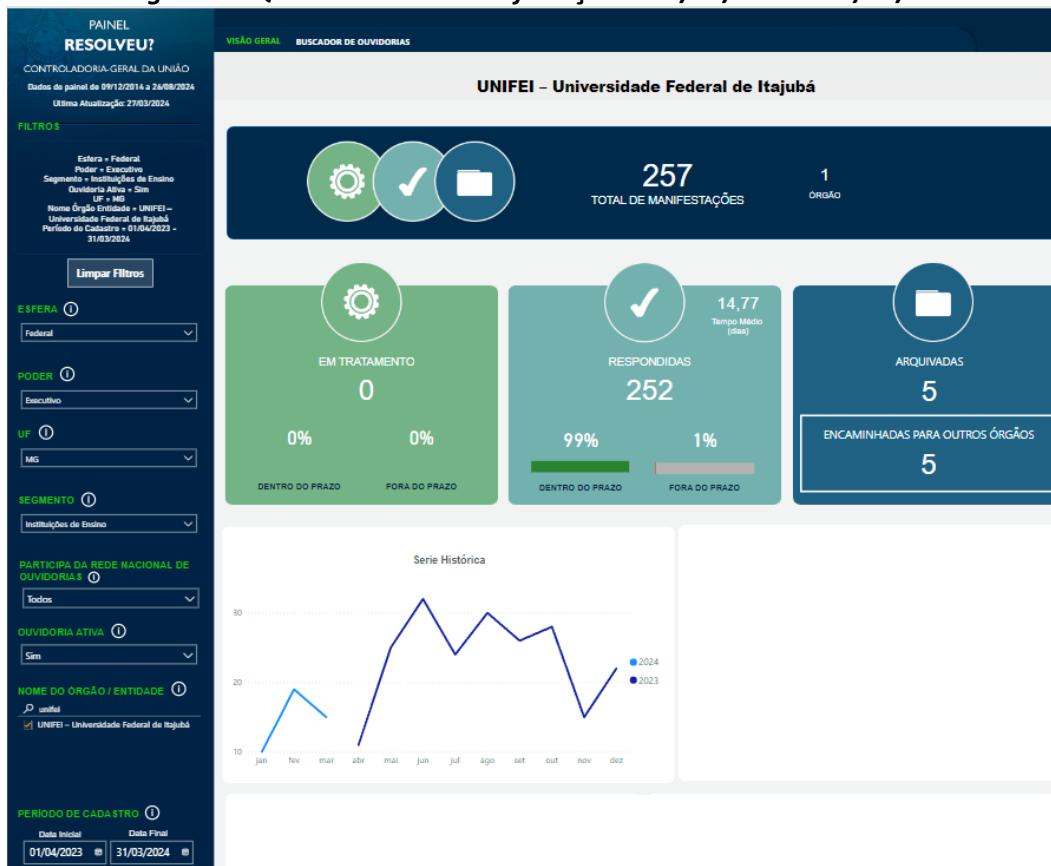
Existem ações previstas para mitigação do risco da Ouvidoria quanto à sua imagem institucional quanto à resolutividade de problemas e eficiência: Visitas aos setores da Universidade explicando os trabalhos da Ouvidoria e sobre as manifestações da Plataforma fala.BR.

Também são realizadas reuniões periódicas com outros órgãos de assessoramento à alta administração (Auditoria Interna, Procuradoria, Corregedoria e Integridade) para alinhamento dos entendimentos e propostas de melhoria nos fluxos de trabalho.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

A UA recebeu 257 (duzentos e cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024, com índice de 99% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 14,77 dias.

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2023 a 31/03/2024

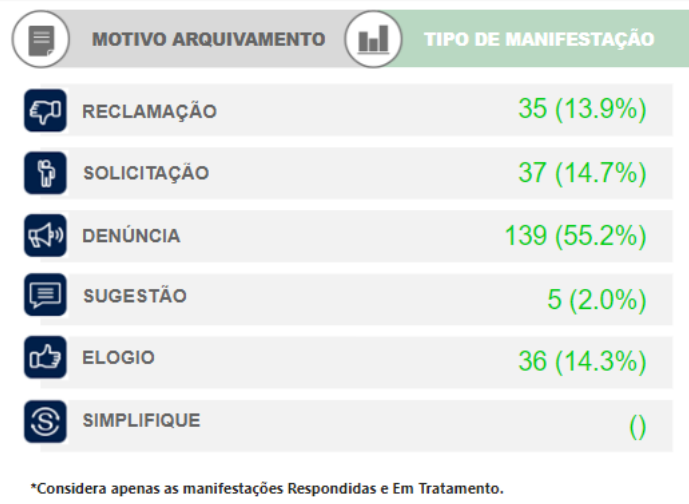


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

a) Tipologia das manifestações:

O tipo predominante de manifestação recebida pela UA, no período em análise, de 01/04/2023 a 31/03/2024, foram as denúncias, totalizando 55% das manifestações recebidas. O quantitativo de reclamações, solicitações e elogios foi bem semelhante, em média, 14%.

Imagem 04: Tipologia das Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024



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

b) Resolutividade da demanda:

No período em análise, de 01/04/2023 a 31/03/2024, 31 usuários responderam à pesquisa sobre a resolutividade da sua demanda, os quais consideraram em quase 89% das vezes que sua demanda foi resolvida, e apenas 11% não foi resolvida.

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

Imagem 05: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/04/2023 a 31/03/2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

88,94%



Não

11,06%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

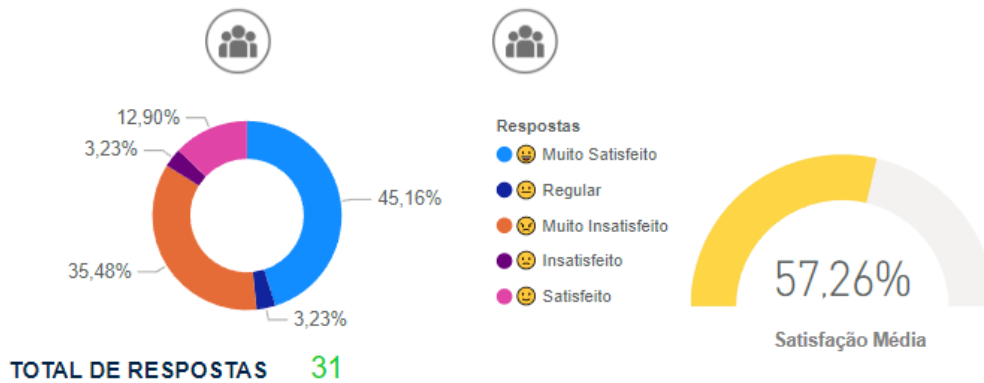
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

c) Satisfação com a resposta:

No período em análise, de 01/04/2023 a 31/03/2024, 31 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e apresentaram uma satisfação média de 57,26% com o atendimento prestado pela UA.

Imagem 06: Satisfação com o atendimento - 01/04/2023 a 31/03/2024

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



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 01/04/2023 a 31/03/2024, compreendendo 100 manifestações.²

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

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

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	49
Denúncia	07
Elogio	14
Reclamação	14
Simplifique	0
Solicitação	12
Sugestão	4
Total	100

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

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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

² 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.

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

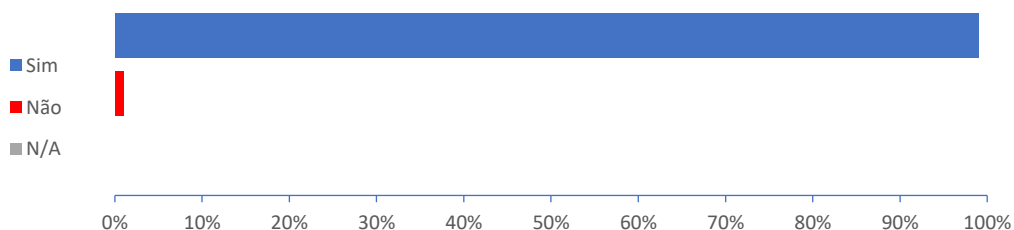
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º, 18 e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

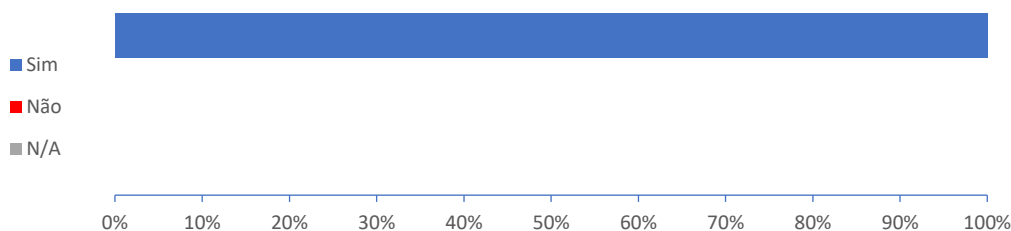


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 99% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

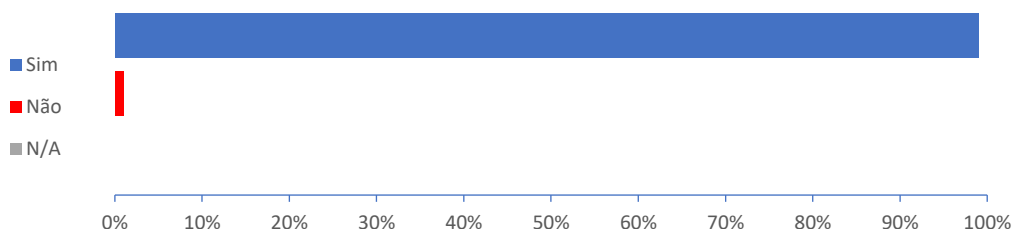


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

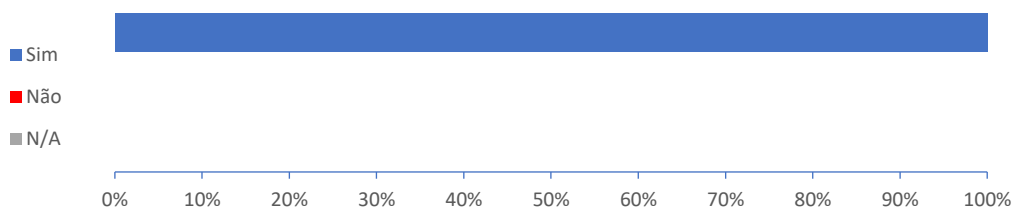


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

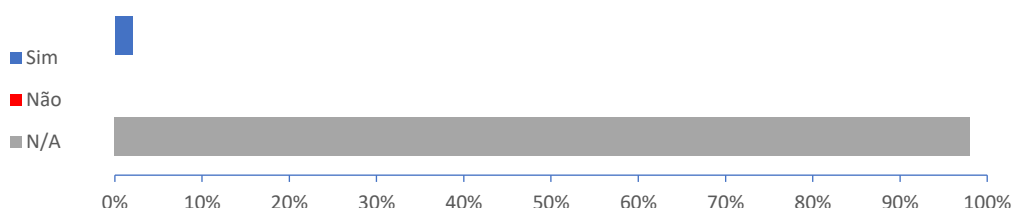


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

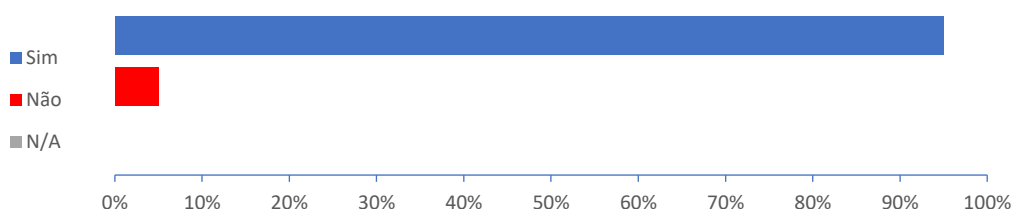


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que das 100 manifestações analisadas apenas duas não se tratavam de demandas de competência da ouvidoria da UNIFEI. Para as demais, a pergunta não se aplica.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

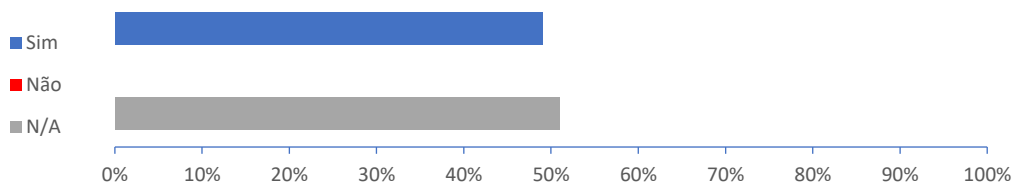


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra verificou-se que 3 manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR no momento do envio para apuração (resolutividade antecipada) e duas foram resolvidas e marcadas como não resolvidas na plataforma. Portanto, 5 manifestações não tiveram o registro da resolatividade correto.

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?

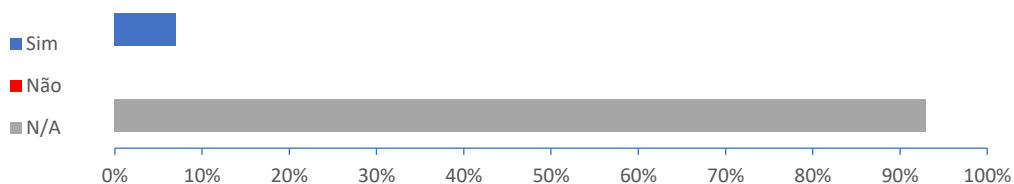


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 49 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 51 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

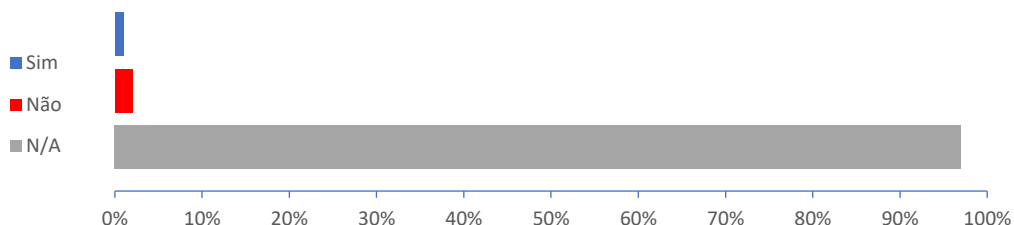


Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias analisadas, verifica-se que em todas havia informação sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Assim, 93 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?

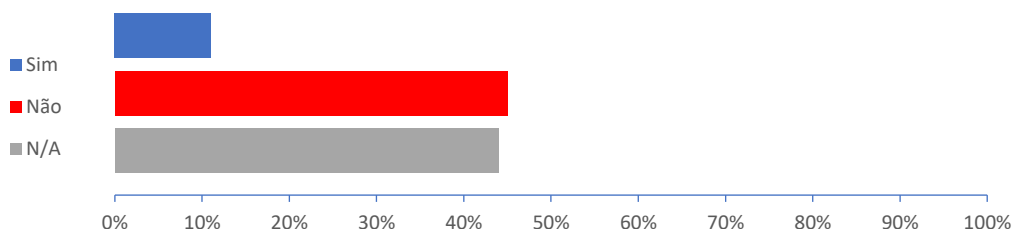


Fonte: elaboração própria.

Do total de 7 denúncias e 49 comunicações analisadas, 3 apresentaram dados pessoais do denunciante. Dessas, verificou-se que duas não foram pseudonimizadas ao serem encaminhadas ao setor apuratório. Uma foi pseudonimizada e as demais 97 manifestações não continham informações do denunciante ou não se tratavam de denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

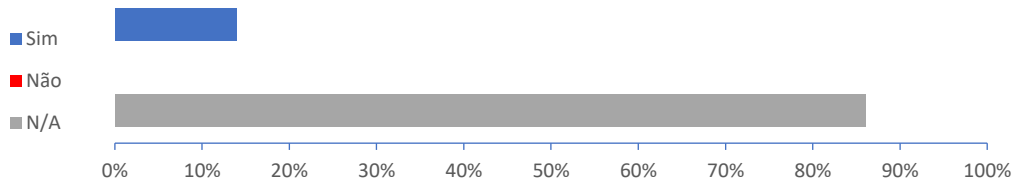


Fonte: elaboração própria.

Das 7 Denúncias e 49 Comunicações analisadas na amostra, em 11 casos foram identificados a realização de diligências da ouvidoria junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, como o encaminhamento da manifestação para área diversa da apuratória.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

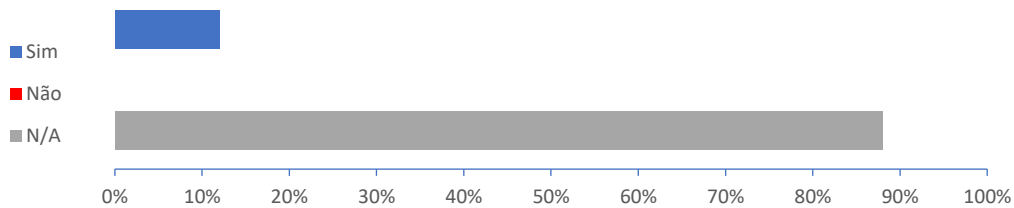


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 14 reclamações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 86 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

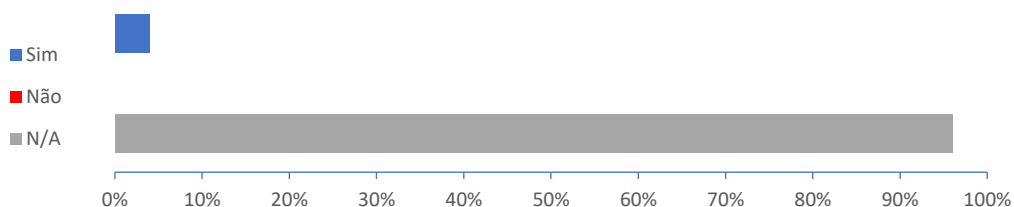


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em todos os 12 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em um caso entende-se que a manifestação, que foi classificada como Solicitação, deveria ter sido reclassificada como Denúncia. As demais 88 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

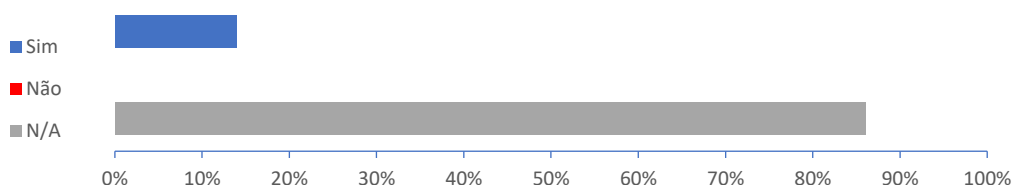


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, verificou-se que nos 14 casos analisados foi dada ciência ao agente objeto do elogio.

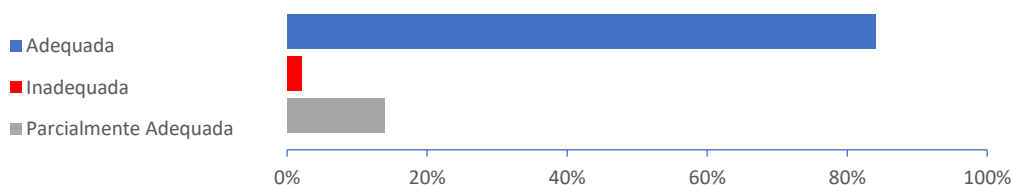
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que: 84 foram consideradas adequadas, 14 parcialmente adequadas e 02 inadequadas.

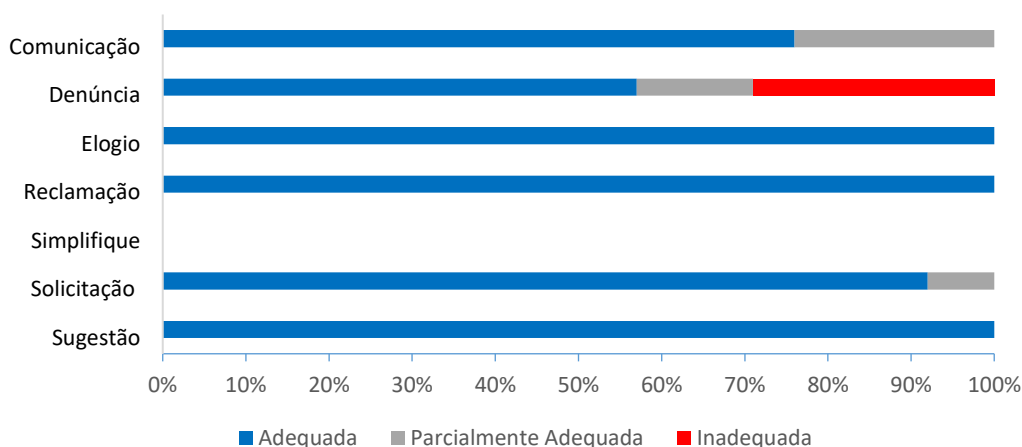
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado. Pode ser o caso também de terem sido realizadas diligências por parte da ouvidoria ou resolutividade antecipada. Observa-se um percentual maior entre as comunicações. Das 14 manifestações consideradas parcialmente adequadas, 12 foram comunicações.

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

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

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações³. 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.

³ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail em 21/10/2024, foi dado um prazo de quinze dias corridos para a Ouvidoria da UNIFEI se manifestar acerca das constatações encontradas. Em 04/11/2024 foi recebido e-mail da ouvidora com as manifestações da UA, conforme transcrito a seguir.

Em 11/11/2024 foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções, onde foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA acatou os apontamentos e informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar e as recomendações a serem adotadas.

Manifestação:

“Prezadas Auditoras,

Primeiramente agradecemos o envio do Relatório Preliminar. O conteúdo está muito bom e temos certeza que irá nos agregar muito valor, a partir das melhorias que iremos implementar atendendo as recomendações.

Porém, após a leitura do relatório, entendo que um ponto precisa ser melhor esclarecido:

Na página 5 do documento, o item 1.1 diz:

“1.1. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias/comunicações, com encaminhamento diretamente para a Reitoria

*A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que em alguns casos a UA adota, ou adotava, como procedimento o envio de denúncias e comunicações à Reitoria, para que essa tenha conhecimento e **efetue as devidas apurações** dos fatos denunciados ou encaminhe aos setores de apuração.” (grifo nosso)*

Esclarecimentos:

Cabe mencionar que não era solicitado para que a Reitoria efetuasse a apuração dos fatos denunciados, era apenas para conhecimento deles, e posterior encaminhamento para apuração. Conforme pode ser observado no final do documento em anexo destacado em negrito. (Documento peça 01 do processo de tratamento da denúncia NUP 23546.xxxxxx/2023-xx.)

Entendemos que, apesar do fluxo de tratamento inadequado na época, esse era um ponto que a Ouvidoria se preocupava, que eles não apurassem. Essa orientação foi passada algumas vezes à Chefia de Gabinete, de forma pessoal e também formalizada, passamos a escrever nos próprios documentos de encaminhamento à Reitoria.

Apontamento

Na página 24

Análise do Gráfico 5:

“Do gráfico acima, verifica-se que das 100 manifestações analisadas apenas não se tratava-se de demandas de competência da ouvidoria da UNIFEI. Para as demais, a pergunta não se aplica.”

Acredita-se que faltou a quantidade no texto.

No mais, o relatório está ótimo! Obrigada!”

Análise da Equipe de Avaliação:

Em relação ao esclarecimento referente ao item 1.1 do relatório, ficou acordado na reunião de busca conjunta de soluções que a CGU iria alterar parte do texto (conforme pode ser visto neste Relatório Final) deixando claro que a ouvidoria encaminhava as manifestações para a Reitoria ter conhecimento. Não era solicitado que a Reitoria efetuasse a apuração dos fatos denunciados, era apenas para conhecimento e posterior encaminhamento para apuração. Porém, em alguns casos, verificou-se que a Reitoria acabava participando do processo de apuração, inclusive arquivando algumas manifestações após sua avaliação.

Em relação ao apontamento sobre a página 24 do relatório preliminar, o texto foi corrigido com a inclusão da informação que estava faltando.

Na sequência, em 02/12/2024, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório, no Apêndice D. Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de quatro recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada – UNIFEI

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual	Benefício
I - Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante, conforme disposto nos art. 10 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e no fluxo vigente na UNIFEI.	Executar a recomendação, encaminhando denúncias e comunicações diretamente às áreas apuratórias.	Ouvidora e Ouvidora Substituta	Ação já implementada	Implementado	Cumprimento legal; adequação dos processos de tratamento;
II - 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, conforme determina o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Executar a recomendação. Cadastrar todos os gestores, pontos focais na Plataforma Fala.Br e tramitar as manifestações via sistema Fala.Br, e não mais via SIPAC.	Ouvidora e Ouvidora Substituta	Abril/2025	A ser implementado	Melhor rastreabilidade, segurança e gestão das informações.
III - Atualizar o normativo vigente na UNIFEI no que se refere aos critérios e procedimentos para a nomeação, permanência e substituição do titular da ouvidoria, conforme disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020.	Executar a recomendação. Proceder com a atualização do Regimento da Ouvidoria, que está inserido no Regimento da Administração Central da UNIFEI.	Ouvidora e Ouvidora Substituta	Junho/2025	A ser implementado	Normativo atualizado.



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.