

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Fundação Universidade Federal de Ouro Preto

Brasília/DF, 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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

SUPERVISÃO

Andresa Coelho Penido (NAOP/MG)
Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo (OGU)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP.

Município: Ouro Preto – MG.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: 01/04/2023 a 31/03/2024.

Data de execução: agosto a dezembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (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, vigente à época e substituída pela 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 das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?


A Ouvidoria setorial merece destaque entre os produtos e serviços entregues pela unidade de ouvidoria avaliada à sociedade. Não obstante, foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

1. Desatualização das normas que regem as atividades de Ouvidoria;
2. Necessidade de centralização do recebimento e tratamento de todas as manifestações na Ouvidoria da UFOP;
3. Insuficiência quantitativa da mão-de-obra disponibilizada à Ouvidoria;
4. Não elaboração/ausência no sítio da Ouvidoria das informações previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
5. Não registro dos subassuntos/tags nas manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR;
6. Fragilidade no procedimento de pseudonimização no tratamento das denúncias e comunicações;
7. Inadequação no registro da resolutividade das manifestações;
8. Não elaboração/Ausência da divulgação do Relatório de Gestão na página da Ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada por ocasião da reunião de busca conjunta, onde foram abordadas as causas das fragilidades e apontadas propostas de saneamento e proposição de recomendações que, se implementadas, poderão contribuir para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

1. Atualização das normas que regem as atividades de Ouvidoria;
2. Centralização do recebimento e tratamento de todas as manifestações de ouvidoria na Unidade Setorial;
3. Ampliação da mão-de obra disponibilizada à Ouvidoria;

- 
4. Efetivar o uso dos subassuntos/tags no tratamento das manifestações;
 5. Elaborar o Relatório de Gestão e garantir sua devida divulgação;
 6. Atualizar as informações disponibilizadas no sítio da Universidade/Ouvidoria, inclusive com os fluxos de todas as tipologias;
 7. Realizar a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante;
 8. Realizar o registro da resolutividade como “Sim”, quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.
 9. Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CUNI	Conselho Universitário
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
TI	Tecnologia da Informação
UA	Unidade Avaliada
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Achados	10
1.1.Boas Práticas	10
1.1.1.Parceria com o Projeto de Extensão “Ouvidoria Feminina”	10
1.2.Desatualização das normas que regem as atividades de Ouvidoria da UFOP	11
1.3.Necessidade de centralização do recebimento e tratamento de todas as manifestações na Ouvidoria da UFOP	15
1.4.Insuficiência quantitativa da mão-de obra disponibilizada à Ouvidoria com vistas a viabilizar a centralização dos trabalhos e a respectiva conformidade com os normativos.....	17
1.5.Não registro dos subassuntos e de tags nas manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR.....	19
1.6.Não elaboração/Ausência do Relatório de Gestão na página da Ouvidoria.....	20
1.7.Ausência no sítio da Ouvidoria de parte das informações previstas na Portaria Normativa CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024)	21
1.8.Fragilidade no procedimento de pseudonimização no tratamento das denúncias e comunicações.....	22
1.9.Inadequação no registro da resolutividade das manifestações	24
RECOMENDAÇÕES	25
CONCLUSÃO	27
APÊNDICES	28
Apêndice A.....	29
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	43

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 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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), 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:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 E ESCOPO

A avaliação das unidades setoriais do SisOuv, realizada pela OGU, no exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria CGU nº 581/2021, (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados

pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- 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 UFOP, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>), no Painel *Resolve?*, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações realizado pela Unidade setorial, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na 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. Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizada interlocução com a equipe da ouvidoria 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

Conforme o Estatuto da Universidade, a UFOP é uma fundação de direito público com sede e foro na cidade de Ouro Preto. Ela é organizada de forma multidisciplinar e possui autonomia didático-científica, administrativa, financeira e patrimonial, respeitando a legislação vigente, o Estatuto, o Regimento Geral, os regimentos dos

órgãos que compõem sua estrutura institucional e as resoluções de seus órgãos colegiados.

Sobre a Ouvidoria, o Regimento Interno dela foi aprovado pela Resolução CUNI nº 2423, de 27 de maio de 2021. A norma prevê:

Art. 1º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto é um órgão de promoção e defesa dos direitos de estudantes, servidores(as) docentes, servidores(as) técnico-administrativos(as) e da comunidade extrauniversitária em suas relações com a UFOP, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas.

Parágrafo único. Considera-se a Ouvidoria a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela UFOP, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

A estrutura da Ouvidoria está prevista no art. 3º:

Art. 3º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor(a);

II – Ouvidora Adjunta

III - Assessoria técnica;

IV - Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

§ 1º A Assessoria Técnica bem como a Coordenação do SIC são constituídas por servidores técnico-administrativos efetivos.

§ 2º Caberá à Reitoria da UFOP garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

§ 3º Caberá à Ouvidora Adjunta o acompanhamento e encaminhamento de procedimentos ou situações identificadas como tendo questões relativas à violência contra a mulher em sua origem ou fundamento principal.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UFOP estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria:

1. Achados

1.1. Boas Práticas

1.1.1. Parceria com o Projeto de Extensão “Ouvidoria Feminina”

A Ouvidoria da UFOP conta com a parceria do Projeto de Extensão “Ouvidoria Feminina”, o qual é um espaço institucional de acolhimento e encaminhamento de denúncias de mulheres em situação de violência na UFOP e na comunidade.

O Projeto atende qualquer pessoa que se reconheça socialmente como mulher e tenha sofrido uma violência – psicológica, moral, patrimonial, física ou sexual -

motivada por gênero. O Projeto de Extensão acolhe mulheres da universidade, da comunidade de Ouro Preto e seus distritos. Na atual ausência de Projetos de Extensão de Ouvidoria LGBTQIA*, antirracista e anticapacitista na UFOP, a Ouvidoria Feminina acolhe provisoriamente essa população.

O projeto realiza ações na área pedagógica-educacional, como a organização palestras; cursos; elaboração de cartilhas; grupo de estudos quinzenal sobre temas de gênero; produção de conteúdo online, cooperações interinstitucionais, e promoção de acolhimento, como uma rede de psicólogas, psiquiatras e advogadas parceiras gratuitas. Assim, atua na área preventiva e de acolhimento, e no encaminhamento para resolução de conflitos.

1.2. Desatualização das normas que regem as atividades de Ouvidoria da UFOP

Primeiramente, importante esclarecer que o Decreto nº 9.492/2018, o qual regulamentou a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Ouvidoria-Geral da União a competência de atuar como órgão central do Sistema (art. 6º).

O art. 7º do mencionado Decreto também prevê:

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Posto isso, a partir dos trabalhos de avaliação, o qual compreendeu, dentre outros, o exame das normas internas que regem as atividades de ouvidoria da UFOP, verificou-se a necessidade de atualização delas, de modo que estejam em conformidade com a legislação geral que rege a matéria e com a orientação normativa deste órgão central.

A título de exemplo, mencionamos alguns trechos que requerem atualização/aprimoramento da redação, sem prejuízo de outros apontamentos:

a) Regimento Interno da Ouvidoria da UFOP

a.1) O Artigo 16 do referido normativo tem o seguinte texto:

Art. 16 o A Ouvidoria poderá declarar improcedentes, documentando o fato, as manifestações incoerentes ou contendo assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com clara finalidade difamatória ou de prejudicar e atingir a honra de alguém.

O Decreto nº 10.153/2021 prevê que a análise dos fatos cabe à unidade de apuração, não cabendo à Ouvidoria emitir juízo sobre a procedência ou não, mas apenas sobre os requisitos mínimos para prosseguimento da denúncia. Assim, deve existir um cuidado no sentido de delimitar a atuação da ouvidoria e da unidade de apuração.

Art. 3º Para fins deste Decreto, considera-se: (...)

IV - habilitação - procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de **ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos** de autoria,

materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração; e

V - unidade de apuração - **unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia**

a.2) O Artigo 17 também precisa ser revisitado:

Art. 17 o As manifestações poderão ser encaminhadas: (...)

§ 2 o **As manifestações anônimas deverão ser justificadas no formulário eletrônico por seu autor, cabendo ao Ouvidor aceitar ou não as razões.**

§ 3 o Nos casos em que aceitar uma manifestação anônima, o(a) Ouvidor(a) deverá informar, no formulário eletrônico ou no documento resultante desse ato, as razões do acolhimento dessa manifestação.

§ 4 o Não serão levadas em consideração manifestações anônimas de elogio.

Diferente do previsto pelo Regimento Interno da UFOP, a Lei nº 13.460/2017 prevê que o denunciante pode formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive anônima. Não sendo anônima, ainda assim, o art. 6º prevê que os elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia e que, em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos Lei nº 13.460/2017.

Art. 5º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal garantirão ao denunciante a possibilidade de:

I - **formular a denúncia por qualquer meio existente**, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo;

II - ter acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e

(...)

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, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018

(...)

Art. 11. **Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.**

a.3) O Regimento Interno ainda mantém a previsão que estava contida na revogada Instrução Normativa CGU nº 5, qual seja, que cada ouvidoria pública federal deveria informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

§ 5 o A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia contra servidor efetivo ou agente público no exercício de Cargos de Direção (CD), a partir do nível 4 ou equivalente (IN 5 CGU).

Sobre isso, reitera-se que a Instrução Normativa CGU nº 5 foi revogada em 2021.

b) Portaria Reitoria UFOP nº 123/2022 (Estabelece o fluxo interno para o trâmite e tratamento de denúncias no âmbito da Universidade Federal Ouro Preto)

Art. 1º (...) § 5º **A denúncia recebida por qualquer unidade da Universidade Federal de Ouro Preto deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, à Ouvidoria da UFOP, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal.**

Ocorre que, a Lei nº 13.460/2017 prevê que os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o **recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria**. Não devendo assim, ocorrer uma permissão legal, para que outras unidades, não preparadas para atender as obrigações da atividade de ouvidoria, como por exemplo, de proteção ao denunciante, recebam e tratem as manifestações.

Lei nº 13.460/2017

Art. 4º **A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável**, observado o disposto no [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#).

§ 1º **Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.**

c) Estatuto da Universidade Federal de Ouro Preto e Resolução CUNI Nº 2423/2021

O Estatuto da Universidade Federal de Ouro Preto, art. 13, prevê que o mandato do reitor é de 4 anos:

Art. 13. Os cargos e as funções sujeitos ao princípio eletivo **têm mandato de 4 (quatro) anos para o mandato eletivo do dirigente (reitor, vice-reitor, diretor e vice-diretor de unidade)**, 2 (dois) anos para docentes e técnicos administrativos em educação e de 1 (um) ano para os discentes, permitida uma única recondução, excetuados aqueles mandatos previstos (...)

A Resolução CUNI nº 2423/2021 que **aprova o Regimento da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Ouro Preto e dá providência** estabelece que o mandato do(a) Ouvidor(a) e da Ouvidora Adjunta serão encerrados conjuntamente com o mandato do(a) Reitor(a) que os(as) indicou para aprovação pelo CUNI. Ou seja, teria a duração de 4 anos, coincidindo o início e o fim, salvo deliberação do CUNI.

Resolução CUNI Nº 2423/2021 -

Art. 4º A Ouvidoria da Universidade Federal de Ouro Preto será administrada por um(a) Ouvidor(a), a ser indicado(a) pelo(a) Reitor(a) e aprovado(a) pelo Conselho Universitário da Universidade Federal de Ouro Preto, nos termos da legislação vigente. (...)

§ 4 **o mandato do(a) Ouvidor(a) e da Ouvidora Adjunta serão encerrados conjuntamente com o mandato do(a) Reitor(a) que os(as) indicou para aprovação pelo CUNI.**

§ 5 o A destituição do(a) Ouvidor(a) ou da Ouvidora Adjunta, em momento diverso ao do término de mandato do(a) Reitor(a), ocorrerá por deliberação do CUNI.

Essa previsão da Resolução CUNI Nº 2423 vai de encontro ao previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020, de 10/06/2020, a qual 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. Ressalta-se que essa Portaria, prevê, inclusive, que serão nulas as exonerações ou dispensas de titulares de unidades setoriais do SisOuv com fundamentos diversos dos previstos, sem a prévia aprovação da CGU.

A Portaria CGU nº 1.181/2020, prevê:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período

Art. 9º O órgão ou entidade deverá comunicar à CGU a **exoneração ou dispensa** imediata que **decorrer de pedido do titular, falecimento ou encerramento do vínculo funcional do titular** da unidade setorial de ouvidoria com o Serviço Público Federal, sem prejuízo da adoção de providências para a indicação de novo titular, no prazo previsto no § 2º do art. 2º.

(...)

§ 2º São nulas as exonerações ou dispensas de titulares de unidades setoriais do SisOuv com fundamentos diversos dos previstos no caput, sem a prévia aprovação da CGU.

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.

(...)

Art. 12. Os órgãos e entidades do SisOuv terão o prazo de cento e oitenta dias para adequar seus normativos, no que couber, de modo a cumprir integralmente o teor da presente Portaria.

Sobre as regras a serem observadas em relação aos mandatos dos Ouvidores dos SisOuv, a **Portaria CGU nº 1.181, de 10/06/2020**, art. 12, concedeu o prazo de 180 dias para que os órgãos e entidades se adequassem. Todavia, a **Resolução CUNI nº 2423, de 27 maio de 2021, mesmo após decorridos 11,5 meses do início da vigência da norma, ela foi publicada em desacordo.**

Acrescenta-se que a norma, aos moldes atuais, com a previsão dos mandatos do Ouvidor e da Ouvidora Adjunta serem encerrados conjuntamente com o mandato do(a) Reitor(a) que os(as) indicou para aprovação pelo CUNI, é incoerente ao conceito de “mandato”. Pois, essa figura prevista no ordenamento administrativo brasileiro, busca a independência funcional e o resguardo de interferências políticas, não devendo, assim, estar atrelada, vinculada ao mandato do Reitor(a) que os(as) indicou para aprovação pelo CUNI.

Nesse sentido, para a proteção do mandato dos ouvidores, a Portaria CGU nº 1.181/2020 listou as hipóteses de desligamento, quais sejam: pedido do titular, falecimento ou o encerramento do vínculo funcional do titular com Serviço Público. Observa-se que não foi citado o pedido de afastamento ocorrer pelo dirigente do órgão ou por algum conselho, e completou: são nulas as exonerações ou dispensas de titulares de unidades setoriais do SisOuv com fundamentos diversos.

Diante do exposto, verifica-se a necessidade de que a Universidade Federal de Ouro Preto, com o auxílio da Ouvidoria, realize uma vasta revisão das normas em uso, de modo que elas estejam convergentes com os normativos atuais que regem a matéria. Evitando, assim, ações e procedimentos sem o devido amparo legal e com inobservância aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

1.3. Necessidade de centralização do recebimento e tratamento de todas as manifestações na Ouvidoria da UFOP

Os exames realizados no âmbito deste trabalho de avaliação demonstraram que, mesmo existindo normas gerais (Lei nº 13.460/2017) e normas internas (Portaria Reitoria nº 123/2022), as unidades da UFOP não estão atuando em conformidade com os normativos. Em outras palavras, não estão enviando todas as manifestações recebidas para tratamento pela Ouvidoria.

A Lei nº 13.460/2017 estabelece:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

(...)

Verifica-se que, não compete a nenhuma unidade acadêmica (escolas e institutos da Universidade) e setores administrativos (pró-reitorias, diretorias e coordenadorias) receber manifestações de Ouvidoria.

No mesmo sentido, a Portaria Reitoria nº 123/2022, art. 1º, § 5º, prevê:

Art. 1º Estabelecer o fluxo interno para o trâmite e tratamento de denúncias no âmbito da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), com objetivo de dar efetividade à apuração dos fatos denunciados e tornar mais eficiente o processo de detecção de indícios de ilicitude nas práticas e procedimentos internos, bem como prevenir futuras irregularidades. (...)

5º A denúncia recebida por qualquer unidade da Universidade Federal de Ouro Preto deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, à Ouvidoria da UFOP, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal.

Em que pese a UFOP tenha legislado nesse sentido, coma a Portaria Reitoria nº 123/2022, é indispensável que a Universidade também atue em prol do cumprimento das normas por todas as instâncias acadêmicas e administrativas.

A importância do recebimento e tratamento das manifestações pela unidade de Ouvidoria não se limita a uma questão formal, mas também reside no fato de que a

relação entre o órgão e o cidadão respeite as orientações e previsões legais que nem sempre serão adotadas por áreas alheias a Ouvidoria, tais como¹:

- Uso de linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente;
- Respeito aos prazos de respostas;
- Proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;
- Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências, dentre outras.

Além disso, é preciso que esteja bem claro à todas as áreas técnicas, que, cabe à Ouvidoria fornecer aos cidadãos as respostas às suas solicitações, reclamações, sugestões e elogios, bem como realizar a correta e tempestiva marcação da resolutividade na Plataforma Fala.BR.

Para o atendimento dessas obrigações pela Unidade Setorial, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu a prerrogativa de que as Unidades podem solicitar informações às áreas dos órgãos/entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais **deverão responder no prazo de vinte dias**, contado da data de recebimento do pedido na área competente, **prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa**.

Decreto nº 9.492/2018:

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa. (...)

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.**

Sobre a marcação da Resolutividade, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, prevê:

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:(...)

¹ Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Parágrafo único: No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv 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 interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

Por fim, retornando à Lei nº 13.460/2017, imperioso frisar que ela dispôs sobre alguns conceitos tratados por ela:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - **serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;**

III - **administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;**

IV - **agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e**

V - **manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.**

Frente ao exposto, verifica-se a impossibilidade de que o tratamento de manifestações de ouvidoria ocorra em unidades acadêmicas/administrativas que não a Unidade Setorial de Ouvidoria.

1.4. Insuficiência quantitativa da mão-de obra disponibilizada à Ouvidoria com vistas a viabilizar a centralização dos trabalhos e a respectiva conformidade com os normativos

Como é possível verificar ao longo deste relatório, que a execução das atividades de ouvidoria na UFOP não está em conformidade com a legislação, apesar dos esforços dispensados pela Ouvidoria para que isso ocorra.

Para viabilizar as alterações e atualizações normativas que deve ocorrer, bem como a regular e eficiente execução das atividades aos moldes das normas que regem a matéria, a UFOP deve avaliar a ampliação do quadro de pessoal da Ouvidoria, como por exemplo, a lotação de servidores e/ou terceirizados incumbidos de atividades de apoio ao titular da Ouvidoria, o qual, por sua vez, atualmente, acumula a função de docente e do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC.

Nesse sentido, oportuno mencionar que os usuários dos serviços públicos possuem os seguintes direitos, os quais devem ser objeto de empenho pelos órgãos e entidades públicas:

Lei 13.460/2017:

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável (...)

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

Nesse sentido, observa-se que, a ampliação dos recursos destinados à ouvidoria pela alta gestão do órgão, sejam recursos físicos, tecnológicos ou de mão-de-obra, estão relacionados ao atendimento, ao respeito dos direitos dos usuários dos serviços públicos. E ainda, as competências previstas no Decreto nº 9.492/2018, art. 10:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017²;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Por fim, cumpre frisar que, a Ouvidoria-Geral da União vem orientando que as unidades setoriais do SisOuv não sejam acometidas de outras atribuições, além daquelas definidas na Lei nº 13.460/2017 e respectivas regulamentações, em

² Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

homenagem ao princípio da especialização e da segregação de funções, como boa prática administrativa.

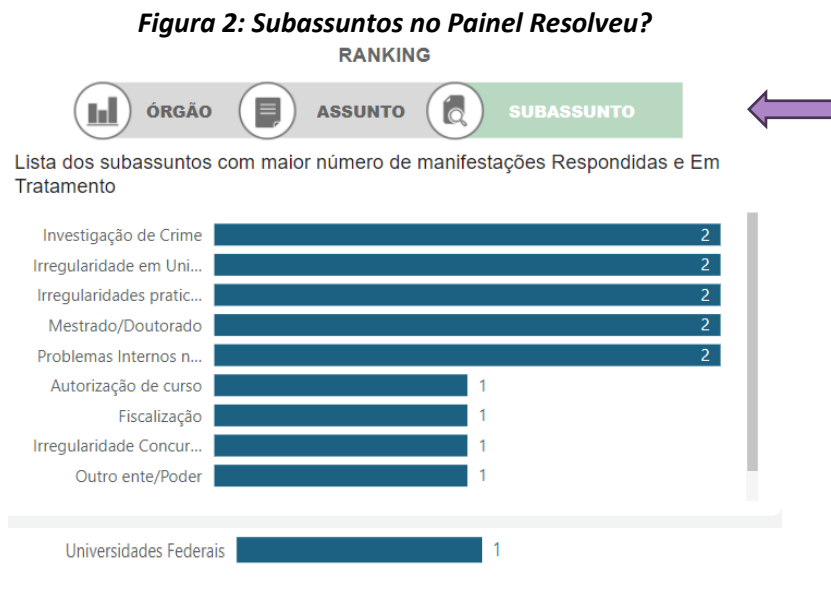
1.5. Não registro dos subassuntos e de tags nas manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR

A análise da amostra das manifestações da UFOP apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou a ausência do uso do subassuntos e de tags em 76% das manifestações.

Em consulta ao Painel *Resolveu?*, verifica-se que para o período semelhante ao da amostra (01/04/2023 a 31/03/2024) a unidade respondeu 156 manifestações, e desse total, apenas 13 (8,5%) continha o subassunto, como é possível observar na Figura 1 abaixo:



Fonte: Painel *Resolveu?*. Consulta realizada em 08/09/2024.



Fonte: Painel *Resolveu?*. Consulta realizada em 08/09/2024.

A Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) tratou sobre esse preenchimento, e, atualmente, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 mantém a previsão da classificação do campo “Subassunto” das manifestações nos arts. 10 e 24:

Art. 10 (...) VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e **subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade**, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Registra-se que as unidades de ouvidoria têm a possibilidade de configurar esses campos na Plataforma Fala.BR, da forma que melhor atenda as respectivas necessidades, podendo criar, alterar, inativar, excluir ou inserir novos subassuntos e tags.

A falta de detalhamento compromete a qualidade das informações gerenciais, sendo essa, uma das competências das ouvidorias elencadas na Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no artigo 7º, VI:

VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

Dessa forma, verifica-se uma limitação no tratamento das manifestações pela Ouvidoria, em consequência, o comprometimento da produção de informações estratégicas e temáticas.

1.6. Não elaboração/Ausência do Relatório de Gestão na página da Ouvidoria

O Relatório de Gestão é um documento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social. Além disso, incentiva a participação social na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada.

Ocorre que em consulta ao sítio da Universidade, na página da Ouvidoria <https://www.ufop.br/ouvidoria>, na data de 05/09/2024, não foi localizado o Relatório de Gestão de 2023, previsto na Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências **necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:** (...)

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

Esses relatórios devem ser utilizados pela alta administração para a melhoria de processos e serviços ofertados aos usuários e para dar transparência das ações adotadas para a solução dos problemas existentes.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60, prevê sobre o Relatório Anual de Gestão:

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

Diante disso, resta comprometida a existência e disponibilidade das informações que compõem o Relatório de Gestão da Unidade, norteadoras das atividades de Ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão da Fundação.

1.7. Ausência no sítio da Ouvidoria de parte das informações previstas na Portaria Normativa CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024)

A Portaria CGU nº 581/2021, estabelece a obrigatoriedade de as unidades darem publicidade as seguintes informações:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. (...)

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

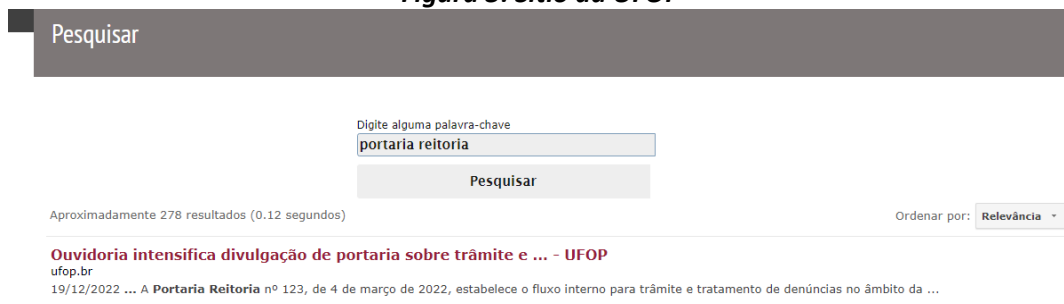
Sobre o art. 71, em visita ao sítio <https://ufop.br/ouvidoria>, em 05/09/2024, não foram localizadas as informações listadas nas alíneas “c”, “d” e “g”, acima negritadas.

No que tange aos fluxos previstos no art. 42, a UFOP a tratou por meio da Portaria Reitoria Nº 123/2022, a qual regulamenta o fluxo das denúncias no âmbito da Universidade. Vale ressaltar que, essa Portaria não foi considerada de fácil acesso no sítio.

Quanto às demais tipologias, os fluxos não foram localizados no sítio, nem informado se eles estão oficializados pela instituição, com a conversão em portaria e a respectiva publicação, por exemplo.

Vale comentar que foi necessário fazer uma busca com o argumento “Portaria Reitoria” para localizar a Portaria Reitoria nº 123/2022. No caso, esta equipe de avaliação possuía a informação de que o fluxo das denúncias fora oficializado por meio de uma “Portaria Reitoria”; todavia, o cidadão comum que não tiver acesso a essa informação poderá encontrar dificuldades em localizar a norma.

Figura 3: Sítio da UFOP



Fonte: <https://ufop.br/search/google/portaria%20reitoria>. Consulta realizada em 17/09/2024.

A importância dessa publicidade está no fato de que, quando o usuário do serviço conhece o fluxo de tratamento, ele compreende melhor as responsabilidades e a ordem das tarefas, o que melhora sua capacidade de entender, monitorar e acompanhar os prazos da manifestação enviada.

A existência de fluxos internos traz benefícios para atividades da unidade, a exemplo da uniformidade de tratamento, que será observada mesmo após a eventual troca do titular da unidade ou dos colaboradores, melhor classificação das tipologias e do envio das repostas conclusivas, além de melhor interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Ademais, o normativo é uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

1.8. Fragilidade no procedimento de pseudonimização no tratamento das denúncias e comunicações

A partir da análise da amostra de 100 manifestações, obtidas da Plataforma Fala.BR, verificou-se que 06 manifestações não foram pseudonimizadas para proteger a identificação do denunciante no campo “Teor” - 3 Denúncias, 2 Comunicações e 1

solicitação (a última, não reclassificada para denúncia). Além disso, não se verificou no histórico das manifestações a tramitação por meio do módulo de tratamento.

Cumpre frisar que a Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade **Criação de extrato de denúncia**, a qual permite ao analista editar o texto de uma denúncia, retirando os dados que possam identificar o manifestante, para encaminhamento a outro órgão/unidade de ouvidoria. As informações originais serão mantidas na Ouvidoria em que a manifestação foi registrada inicialmente.

Essa falha põe em risco a proteção do cidadão, aumentando o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos envolvidos, em especial do denunciante, constituindo uma falha grave ao processo de tratamento de denúncias.

Sobre a responsabilidade da pseudonimização, o Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre salvaguardas de proteção ao denunciante, trata no art. 6º das regras de proteção dos elementos de identificação do denunciante. **A norma prevê que compete a unidade de ouvidoria o tratamento da denúncia e a respectiva pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes.** Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

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](#), e no [art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018](#).

§ 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 às unidades de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º. (...)

Ao ser questionada sobre o uso da Plataforma Fala.BR para o tratamento e trâmite de manifestações, e, caso não utilizasse essa plataforma, qual sistema era empregado pela ouvidoria e quais medidas eram adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, a Ouvidoria informou:

“as informações são colocadas em processos SEI UFOP que são sigilosos. Apenas o ouvidor e a ouvidora adjunta, bem como os responsáveis (corregedor, coordenadora de processos administrativos disciplinares, pró-reitores, reitora e vice-reitor) pelos setores administrativos responsáveis pelos trâmites, têm acesso a esses processos sigilosos”.

O uso do SEI não atende ao previsto no artigo 3º do Decreto nº 10.153/2019, mesmo com acesso restrito, que pode ser alterado durante o tratamento da manifestação. Isso ocorre porque o SEI não mantém registro de nomes e datas, nem solicita justificativa para o acesso às denúncias ou comunicações, ou seja, não possui rastreabilidade.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época, também eram previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações:

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, **a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo**, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem. (...)

Neste sentido, tem se por prejudicada o atendimento pela Ouvidoria dos deveres de proteção aos dados do denunciante, devendo passar a adotar a supressão dos elementos de identificação, por meios da pseudonimização, a qual deve se estender, além dos campos de cadastro do manifestante, à descrição do fato e seus anexos.

1.9. Inadequação no registro da resolutividade das manifestações

A Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade “Resolutividade”. O Manual do sistema orienta:

Resolutividade: ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?".

O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda.

Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.

A partir dos exames na unidade, observou-se situações em que a marcação da resolutividade pela ouvidoria foi com base na possibilidade de insatisfação do usuário com a resposta apresentada, e não com base no esgotamento das providências adotadas.

Outra situação identificada refere-se à marcação da Resolutividade como "Sim" com a observação "Apurada: procedente ou parcialmente procedente". Essa situação leva a indícios de que o registro é realizado antes da conclusão das providências necessárias para o caso.

Indagada sobre o registro da resolutividade das manifestações na Plataforma Fala.BR, a ouvidoria assinalou que:

"Como há um descompasso entre os tempos previstos na Plataforma Fala.BR e as ações efetivas das instâncias administrativas da Universidade, especialmente no caso de procedimentos disciplinares, a Ouvidoria opta por informar que solução efetiva das demandas apresentadas pelo Fala.BR depende da atuação do setor acionado."

Em que pese o descompasso temporal, o campo pode ser editado posteriormente para informar que a demanda foi resolvida em definitivo. Tal edição é possível acessando a seção Respostas, e clicando no botão "+".

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, § 4º, (vigente à época), e agora na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, Parágrafo único do art. 29, prevê que na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv, registrarão informação sobre a resolutividade da manifestação, observando que:

- ✓ a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e
- ✓ a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos não apenas da ouvidoria, mas da Universidade.

Como mencionado, a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, independente da satisfação ou não do usuário com a resposta apresentada. O controle e o registro das providências adotadas devem ser objetivo. E com base nas providências efetivamente concluídas ou não.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Reitoria da Universidade e à Ouvidoria:

1. Que a alta gestão da Universidade Federal de Ouro Preto, com o auxílio da Ouvidoria, ou outras áreas que possam contribuir, no aspecto jurídico,

por exemplo, constituam uma força tarefa para realizar a revisão, atualização e aprovação de novas normas, de modo que elas estejam convergentes com os normativos atuais que regem a matéria, em especial: Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018; Decreto nº 10.153/2021; Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

E ainda, que essa revisão não seja limitada apenas aos itens mencionados nesta avaliação, uma vez que, o trabalho é realizado por amostragem, e que, considerando o quão desatualizadas algumas normas estão, as instâncias responsáveis pela aprovação atuem com celeridade, para dessa formar, trazer à conformidade legal na prestação do serviço público a cargo da UFOP.

2. Que todo corpo acadêmico e administrativo da UFOP seja esclarecido sobre a necessidade de atender às normas que regem as atividades de ouvidoria, e que os desvios identificados na atuação desses agentes, em relação à extrapolação da competência a eles atribuídas legalmente, impacta na legalidade, na qualidade da prestação do serviço público e na geração de informações estratégicas.
3. Que a alta gestão, ao se adequar as normas, em especial a centralização das atividades de ouvidoria, na Unidade Setorial, realize um estudo e identifique qual é a força de trabalho a ser disponibilizada à Ouvidoria, providencie mão-de-obra-qualificada, de modo que a Unidade consiga realizar as atividades de sua competência com a eficiência e a celeridade necessárias.
4. Efetivar o uso dos subassuntos e das tags no tratamento das manifestações, preenchendo adequadamente os campos qualificadores da manifestação, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 10, VI;
5. Elaborar o Relatório do Gestão, com no mínimo o conteúdo previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dando-lhe a respectiva publicidade.
6. Adequar as informações disponibilizadas no sítio da Universidade/Ouvidoria, inclusive com a formalização dos fluxos de todas as tipologias, conforme o previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 21 e 71;
7. Realizar à pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, procedimento o qual deve se estender, além dos campos de cadastro do manifestante, à descrição do fato e seus anexos, em conformidade ao Decreto nº 10.153/2019 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 art. 42 e 43;
8. Realizar o registro da resolutividade como “Sim”, quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável, em observância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29.

9. Após a adoção das providências acima, adotar medidas para incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Por fim, sugerimos que seja apresentado um plano de ação contemplando todas as medidas que serão adotadas pela alta administração e pela Ouvidoria, contemplando as providências que serão adotadas e o prazo para sanar as falhas apontadas neste relatório. Medidas essas que serão acompanhadas no âmbito do monitoramento realizado por esta OGU.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivo verificar se as atividades de Ouvidoria da UFOP estão sendo adequadamente exercidas, bem como identificar boas práticas e ocorrências com potencial impacto no cumprimento das obrigações legais. Desse modo, foram analisadas a estrutura disponível, as atividades da Ouvidoria e o tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

A partir das análises, conclui-se que a unidade avaliada possui limitações na atuação, em especial, pela desatualização das normas de ouvidoria; na descentralização do recebimento e tratamento das manifestações; na carência de mão-de-obra; na ausência de pseudonimização; na necessidade de ampliação da publicidade das informações previstas nos normativos que regem a matéria; na geração de informações estratégicas com a elaboração e divulgação do relatório de gestão, e na adequação do registro da resolutividade.

Para auxiliar a ouvidoria no papel que tem desempenhado, recomendamos que a alta gestão e a Ouvidoria atuem no sentido de sanar as fragilidades apontadas nos Achados deste relatório, com a implementação das recomendações, sem prejuízo de outras providências que a unidade identificar como necessárias.

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

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria das atividades de ouvidoria; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão e (iii) a proteção ao denunciante.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

UFOP	Teor
Esfera e Poder	Administração Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação de Direito Público
Página na Internet	https://ufop.br/
Endereço	R. Diogo de Vasconcelos, 122. Pilar - Ouro Preto Minas Gerais
Canais de atendimento	Plataforma Fala.BR
Ouvidor	Tito Flávio Rodrigues de Aguiar
Nomeação	O Ouvidor da UFOP foi nomeado pela Portaria Reitoria nº 333/2022, de 03/06/2022.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Estatuto da Universidade Federal de Ouro Preto

De acordo com o Estatuto da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, aprovado pela Resolução CUNI nº 1.868, a UFOP é uma fundação de direito público, multidisciplinarmente organizada, dotada de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial e possui as seguintes finalidades:

Art. 4º A Universidade Federal de Ouro Preto tem por finalidades:

I - ofertar ensino superior, visando à formação de excelência, acadêmica e profissional, inicial e continuada, nos diferentes campos do saber, estimulando a criatividade cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar sua correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento;

III - produzir a pesquisa, a inovação, o desenvolvimento tecnológico e social e as atividades criativas nas ciências, nas humanidades e nas artes;

IV - divulgar conhecimentos culturais, científicos e técnicos, patrimônios da humanidade, por meio do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação, gerindo e resguardando a propriedade intelectual envolvida;

V - estudar, apresentando vias de solução, as problemáticas sociais, econômicas e ambientais da região, do país e do planeta;

VI - ofertar e desenvolver a extensão universitária, aberta à participação da comunidade externa e articulada com entidades públicas e privadas e com organizações do movimento social, de âmbito regional, nacional e global,

visando o desenvolvimento social, cultural, científico, tecnológico e econômico de sua área de abrangência, bem como do estado e do país;

VII - promover as artes e o desporto em todas as suas expressões;

VIII - fomentar a educação para o desenvolvimento sustentável, estimulando saberes que promovam condições dignas de vida humana, social e ambiental, no contexto local, regional, nacional e global;

IX - fomentar a solidariedade, a cooperação, a diversidade e a paz entre indivíduos, grupos sociais e nações, buscando a harmonia e a prática da boa convivência interna e externamente.

A.3 Normativos Internos

Sobre os normativos específicos da atividade de ouvidoria, a unidade mencionou o Estatuto da Universidade (Resolução CUNI nº 1.868/2017), que entrou em vigor em 12/08/2021, publicada no Diário Oficial da União, edição 152, seção 1, páginas 42-45.

A atuação da Ouvidoria da UFOP foi regulamentada pelo Conselho Universitário por meio da Resolução CUNI nº 2423, de 27/05/2021, publicada em 07/06/2021, no Boletim Administrativo da UFOP, ano 31, nº 22, página 3.

Em 04/03/2022, foi publicada a Portaria Reitoria nº 123/2022, regulamentando o fluxo de denúncias no âmbito da Universidade. Essa portaria foi publicada em 11/03/2022, no Boletim Administrativo da UFOP, ano 32, nº 10, p. 2-4.

Em 26 de novembro de 2024 foi publicada a Resolução CUNI nº 2780, a qual altera a Resolução CUNI nº 2.249, que instituiu normas e procedimentos a serem adotados em casos de violência contra a mulher no âmbito da Universidade Federal de Ouro Preto a fim de fortalecer e complementar a Rede Municipal de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher.

A.4 Estrutura física e força de trabalho

A força de trabalho da equipe é composta por 02 servidores efetivos e 2 estagiários.

Questionada sobre a adequabilidade da estrutura física, a UA informou:

A Ouvidoria dispõe de uma única sala, no Campus Morro do Cruzeiro, em Ouro Preto. As instalações físicas e equipamentos são limitados e hoje essa sala é utilizada principalmente para o acolhimento presencial de vítimas de violência de gênero, pela equipe da Ouvidoria Feminina Athenas, de acordo com o estabelecido na Resolução Cuni Nº 2249/2019. O grosso do trabalho da Ouvidoria da UFOP é realizado remotamente pela Plataforma Fala.BR e pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), bem como pelo e-mail, utilizando o notebook pessoal do ouvidor. Portanto, a infraestrutura disponível é parcialmente adequada. Os sistemas informatizados comportam as demandas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Contudo, não há infraestrutura adequada para trabalho presencial, especialmente administrativo. A infraestrutura disponível, limitada, é parcialmente adequada para atendimento presencial, pois é pequena e tem pouca privacidade.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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.

O Ouvidor da UFOP foi nomeado pela Portaria Reitoria nº 333/2022, de 03/06/2022, publicada no Diário Oficial da União, em 14/06/2022, Edição 112, Seção 2, página 50.

No âmbito da OGU, a apreciação do nome do Ouvidor ocorreu por meio do Processo nº 00190.105914/2022-90.

A.6 Canais de Atendimento

O principal canal de atendimento da Universidade é a Plataforma Fala.BR. A Ouvidoria também recebe demandas pelo e-mail institucional (ouvidoria@ufop.edu.br); de acordo com a unidade, esse canal é pouco utilizado pela comunidade universitária, assim como o atendimento presencial.

A.7 Sítio da Ouvidoria

A página <https://ufop.br/ouvidoria> traz informações gerais da Ouvidoria e sobre os tipos de manifestações:

Figura 4: Sítio da UFOP



Figura 5: Sítio da UFOP

Já a Denúncia pode ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima. O manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação. Esse tipo de manifestação é tratado como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

Ouvidor da Universidade Federal de Ouro Preto: Tito Flávio Rodrigues de Aguiar

VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

A Universidade Federal de Ouro Preto possui também uma ouvidoria própria que institui normas e procedimentos a serem adotados para casos de violência contra a mulher no âmbito da Universidade, ou seja, compreende os limites geográficos da Instituição, os locais de desenvolvimento de atividades acadêmicas, os locais de convivência acadêmica e as moradias universitárias.

A UFOP é a segunda Universidade Federal a apresentar uma resolução para casos de violência contra a mulher. Na Instituição, o órgão responsável por receber as denúncias e atender às demandas específicas será a Ouvidoria Feminina Athenas.

As denúncias de violência contra a mulher podem ser feitas pelo [Fala.BR](#) ou pelo e-mail ouv.feminanaufop.sico@ufop.edu.br. Acesse também a [cartilha](#) da Ouvidoria Feminina da UFOP.

Ouvidora adjunta e coordenadora da Ouvidoria Feminina: Flávia Souza Máximo Pereira

Fonte: <https://ufop.br/ouvidoria>. Consulta realizada em 05/09/2024.

A.8 Sistemas Informatizados

Indagada sobre os sistemas utilizados, a Ouvidoria declarou que utiliza a Plataforma Fala.BR e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Esse último, com uso complementar para encaminhamento dos pedidos para os setores que deverão tomar as providências cabíveis, além das denúncias e comunicações.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou:

Elogios a membros da comunidade universitária são recebidos pela Ouvidoria da UFOP e, por meio de Processo SEI UFOP, são encaminhados à chefia imediata do servidor elogiado, no caso de servidores efetivos, ou ao pró-reitor de Planejamento e Administração, no caso de empregados terceirizados.

No caso de estudantes, são encaminhados aos coordenadores dos respectivos cursos. Cabe a cada um desses setores fazer o elogio chegar ao elogiado e tomar outras providências cabíveis.

Solicitações de providências e reclamações são encaminhadas, para as providências cabíveis, aos dirigentes (pró-reitores ou diretores) dos órgãos da administração central da Universidade ao qual o setor competente está vinculado, bem como às administrações de unidades e departamentos acadêmicos e aos colegiados de cursos de graduação e de programas e cursos de pós-graduação.

Quanto as denúncias e comunicações recebidas, a unidade registrou:

Após análise prévia dos ouvidores, denúncias e comunicações são encaminhadas, conforme determina a Portaria Reitoria Nº 123/2022. Se são denúncias e comunicações contra servidores efetivos, da ativa ou aposentados, são encaminhadas para a Diretoria de Corregedoria Geral da UFOP, para juízo de admissibilidade e demais providências cabíveis. Se são denúncias e comunicações contra empregados terceirizados, são encaminhadas ao pró-reitor de Planejamento e Administração, também para juízo de admissibilidade e providências cabíveis.

Por fim, denúncias e comunicações contra estudantes, tanto da graduação quanto da pós-graduação, são encaminhadas ao pró-reitor de Assuntos Comunitários e Estudantis, igualmente para juízo de admissibilidade e providências cabíveis. No caso de denúncias contra estudantes de uma mesma unidade acadêmica, há situações em que se pode encaminhar denúncias para os diretores da respectiva unidade acadêmica, com base na Resolução Cuni Nº 2060/2018 (Código de Convivência Discente).

A.10 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, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024³.

a) Quantitativo Geral:

Figura 6: Quantitativo das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 08/09/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Universidade Federal de Ouro Preto. 01/04/2023 a 31/03/2024.

No período em análise, a unidade recebeu 180 manifestações, respondeu 98% dentro do prazo, arquivou 13 e encaminhou 2 para outros órgãos.

³ A consulta foi realizada em 08/09/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 7: Tipos de manifestações



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 08/09/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Universidade Federal de Ouro Preto. 01/04/2023 a 31/03/2024.

O Painel Resolveu? disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

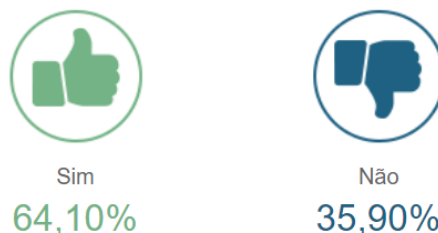
A Denúncia representou a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 58,7 % do total, seguida da Reclamação, com 21%.

Além disso, foram respondidas manifestações do tipo Solicitação (16,2%) e Sugestão (3,6%).

c) Resolutividade da demanda:

Figura 8: Resolutividade das demandas

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



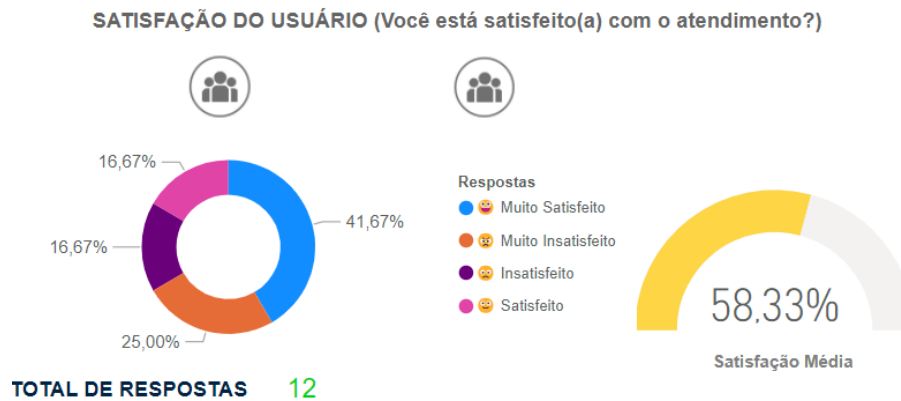
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 08/09/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Universidade Federal de Ouro Preto. 01/04/2023 a 31/03/2024.

Em relação à resolutividade, a unidade considerou que para o período 64,1% das demandas foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 9: Satisfação do usuário



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 08/09/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Universidade Federal de Ouro Preto. 01/04/2023 a 31/03/2024.

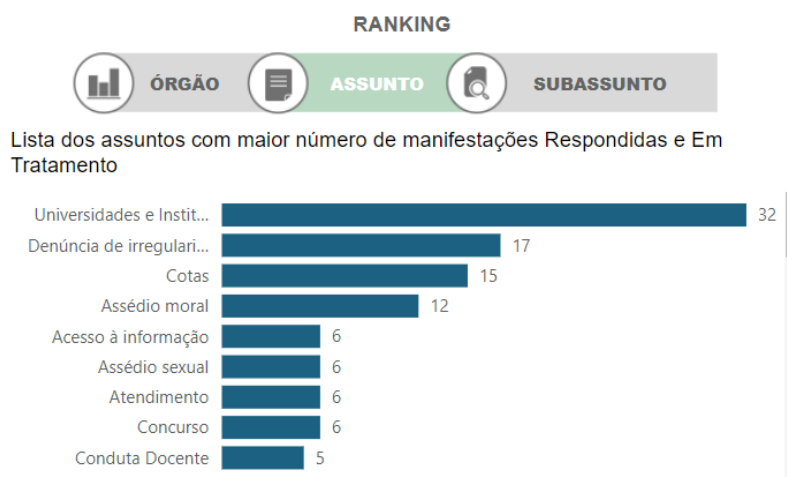
Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Desta forma, verifica-se que 16,67% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “Muito Insatisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 41,67 % demonstraram estar “Muito Satisfeitos” com o atendimento.

Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em 58,33%.

e) Assuntos mais demandados

Figura 10: Assuntos mais demandados



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 08/09/2024.
Parâmetros: Nome do órgão: Universidade Federal de Ouro Preto. 01/04/2023 a 31/03/2024.

O assunto mais demandado de acordo com o Painel foi “Universidades e Institutos”, seguido de “Denúncias de irregularidades de Servidores”. Cabe sugerir à Ouvidoria que o detalhamento em subassuntos e tags favorece a melhor gestão dos assuntos mais recorrentes.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2024, compreendendo 156 manifestações⁴.

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

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	40
Denúncia	18
Elogio	00
Reclamação	24
Solicitação	15
Sugestão	3
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três 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. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

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

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

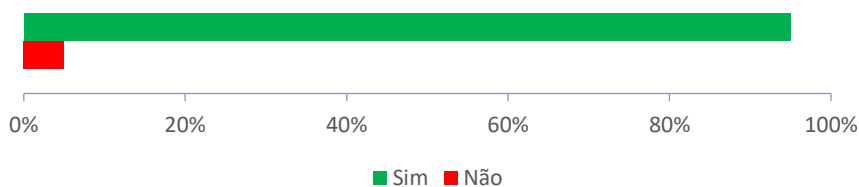
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) 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 Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que fosse utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três 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

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

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

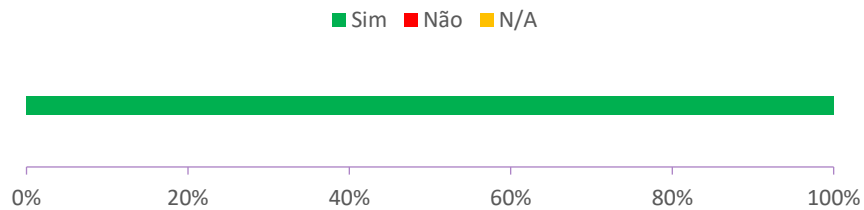


Fonte: elaboração própria.

Com base no exame da amostra, a UA respondeu 96% das manifestações no prazo.

⁵ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

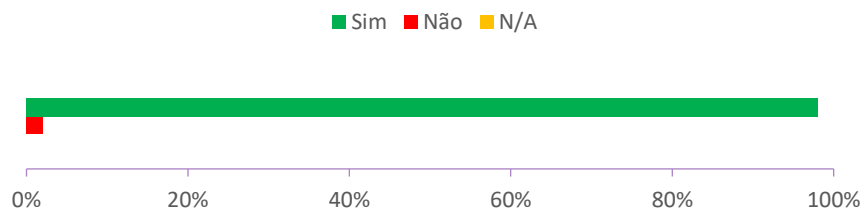
Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”.

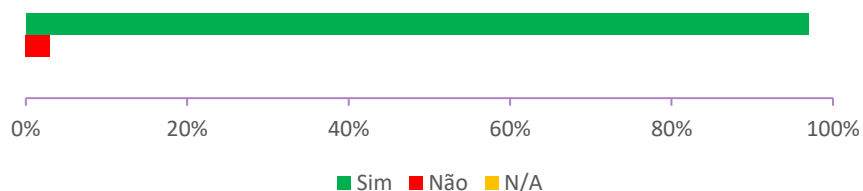
Questão 3 – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 98% manifestações foram classificadas corretamente.

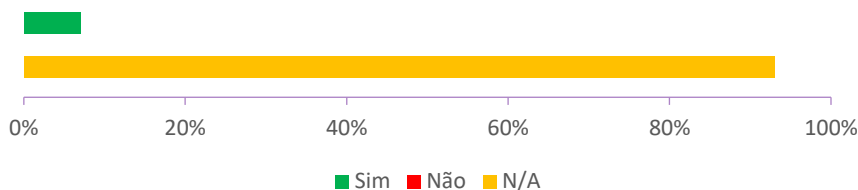
Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 3% a resposta poderia ser aprimorada. Em uma das manifestações, a resposta se restringiu ao anexo da área técnica, sem o tratamento pela ouvidoria; e em outras 2, deveria ter ocorrido o envio para a área apuratória.

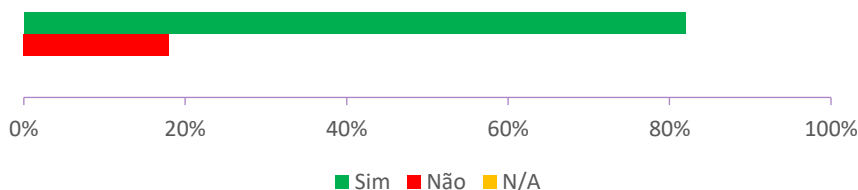
Questão 5 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Em 93 casos, a demanda era de competência da UFOP, sendo classificado como “Não se Aplica”. Nos demais 7, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou ao manifestante qual o órgão externo era o responsável pelo tema.

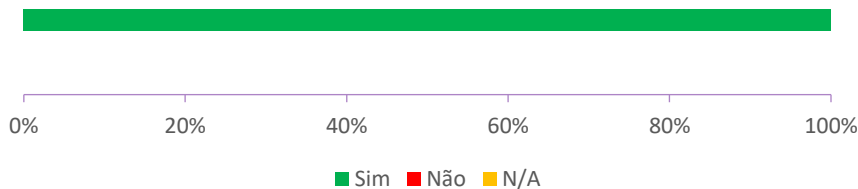
Questão 6 – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



Fonte: elaboração própria.

O registro da resolutividade foi considerado adequado em 82% manifestações e inadequado em 18%. Observou-se casos em que a resolutividade poderia ter sido marcada como “Sim” e foi registrada como “Não”.

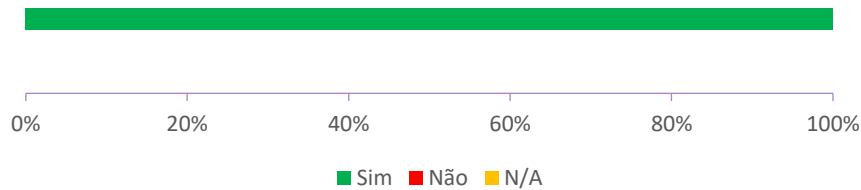
Questão 7 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo “Comunicação”, a amostra continha 40 ocorrências, as quais foram tratadas adequadamente.

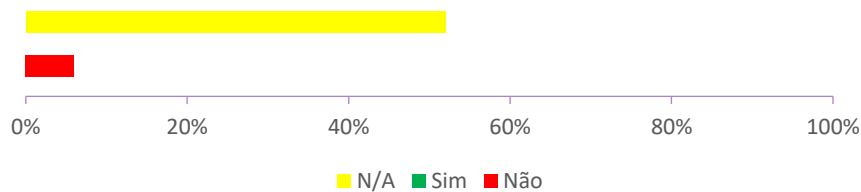
Questão 8 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 18 denúncias analisadas, verificou-se, sem entrar no mérito da resposta, que houve a apresentação de informações sobre as providências adotadas ou a justificativa para o seu arquivamento.

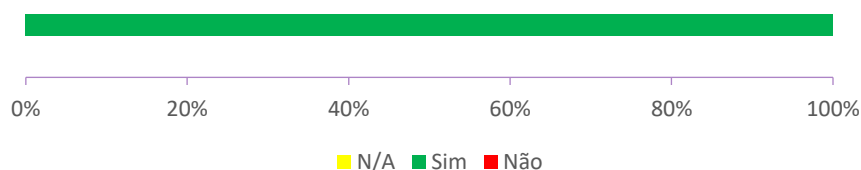
Questão 9 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Houve 58 ocorrências de Denúncia/Comunicação na Amostra. Em 6 manifestações não houve pseudonimização; nos demais 52 casos, não havia a exposição do denunciante no teor da manifestação, não requerendo assim, a pseudonimização.

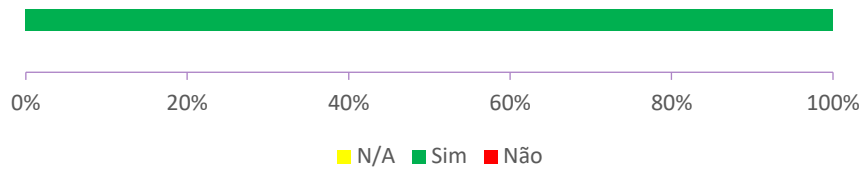
Questão 10 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Não foi identificado a ocorrência de diligências nas denúncias/Comunicações apreciadas.

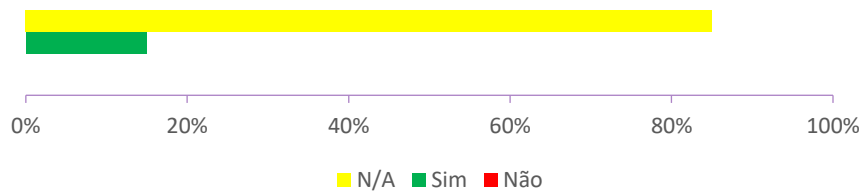
Questão 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Em 100% das 51 reclamações constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos (sem esta OGU entrar no mérito) sobre o fato reclamado.

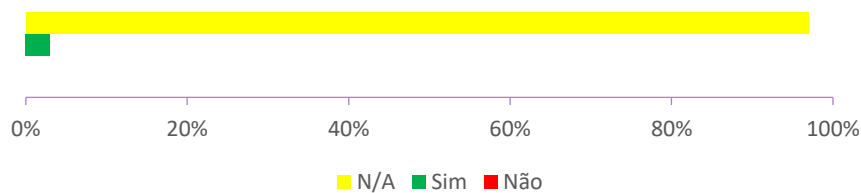
Questão 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Das 15 manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que a resposta foi adequada. Assim, 15% do total de manifestações fora considerado adequadas. As demais 85% não se trata de solicitações.

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



Fonte: elaboração própria.

As 3 ocorrências de Sugestão foram consideradas com o tratamento adequado.

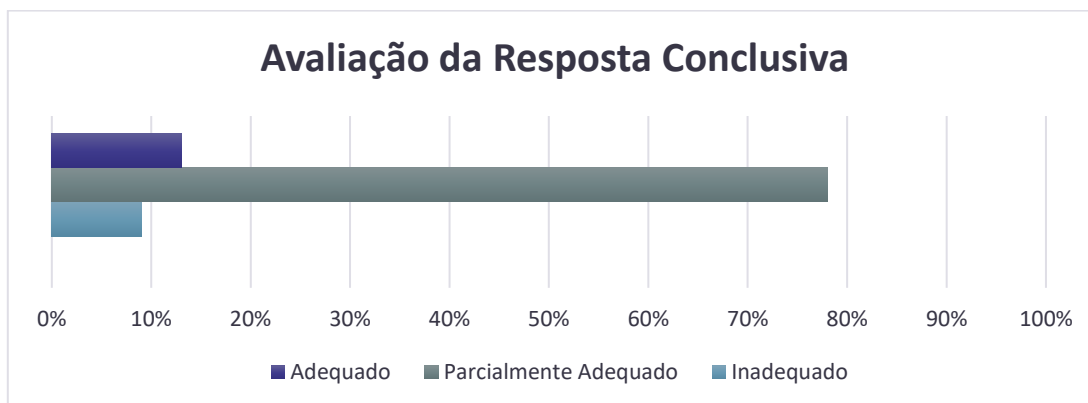
Questão 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Não houve análise de Elogio na Amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que **13** foram consideradas adequadas; **78** parcialmente adequadas (em especial pela falta de classificação do subassunto/Tag); **9** inadequadas (principalmente pela falta de pseudonimização).



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.

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.

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar, via Ofício nº 164/2025/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções, em 29/01/2025, momento em que foram discutidos os achados e as recomendações sugeridas.

Na sequência, em 11/02/2025, a Ouvidoria da UFOP encaminhou as considerações (Ofício SICO/REITORIA-UFOP nº 888/2025) sobre os Achados consignados no relatório preliminar, como segue:

Resposta ao Ofício nº 164/2025/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU

“(…) Entendo que as oito conclusões apresentadas nessa versão preliminar são pertinentes. Considero, ainda, que as recomendações relativas a cada uma dessas oito conclusões poderão ser perfeitamente adotadas pela nova administração da Universidade.

Sobre a **primeira conclusão** destacada no relatório preliminar, reconheço que devem ser atualizadas as normativas básicas que regem a atuação da Ouvidoria da UFOP. Essa atualização já se iniciou, com a aprovação pelo Conselho Universitário (Cuni) da Resolução Cuni Nº 2.780, em 26/11/2024, regulamentando a política de enfrentamento da violência de gênero no âmbito da Universidade e atualizando a Resolução Cuni Nº 2.249/2019. Registre-se que o processo de deliberação dessa nova resolução no Cuni foi extremamente difícil, principalmente pela atuação de conselheiros que buscaram todos os meios regimentais disponíveis para retardar a discussão em plenário, com apresentação de substitutivo que além de tecnicamente falho trazia dispositivos que, se aprovados, tornariam inócuas as proposições apresentadas para o enfrentamento da violência de gênero.

O esforço de atualização das normativas prossegue com o encaminhamento ao Cuni, por meio do Processo SEI UFOP Nº 23109.001505/2025-45, de resolução regulamentando o fluxo interno de denúncias, hoje regulado por portaria da Reitoria (Portaria Reitoria Nº 123/2022). A matéria foi pautada na 379ª Reunião do Cuni, realizada ontem, 10/02/2025. Novamente, os mesmos conselheiros adotaram práticas regimentais para retardar a análise pelo plenário, demandando à Procuradoria Federal junto à UFOP e à Diretoria de Corregedoria Geral da Universidade a elaboração de pareceres sobre a minuta em estudo e, por meio de um pedido de vistas, adiando a discussão da matéria para próxima reunião do Cuni. Em anexo, segue a minuta apresentada ao Cuni.

Considerando o modo como esses processos de deliberação ocorreram é de se esperar que a atualização do Regimento da Ouvidoria da UFOP (Resolução Cuni Nº 2.423/2021) também seja demorada e, talvez, acidentada.

Sobre a **segunda conclusão** do relatório preliminar, considero que é clara a necessidade de se centralizar o recebimento e o tratamento de todas as manifestações de ouvidoria na Ouvidoria da UFOP. A minuta de resolução para regulamentar o fluxo interno de denúncias, encaminhada ao Cuni no Processo SEI UFOP Nº 23109.001505/2025-45, já estabelece objetivamente essa centralização. A minuta de novo Regimento da Ouvidoria da Universidade provavelmente também deverá reforçar tal centralidade. Contudo, ainda que enfatizada essa atribuição precípua da Ouvidoria, há que se considerar que a resistência a essa centralização expressa uma cultura

institucional que valoriza interações pessoais entre os membros da comunidade universitária e que busca preservar práticas de gestão de pessoas que estruturam tais relações personalíssimas. Considero que a efetiva centralização de todas as manifestações de ouvidoria na Ouvidoria da UFOP depende, ainda, de uma mudança significativa na cultura da instituição.

Quanto à **terceira conclusão**, concordo quanto a necessidade de se ampliar a força de trabalho na Ouvidoria. Em termos imediatos, considero que a Ouvidoria da UFOP, que hoje se responsabiliza também pelo Serviço de Informação ao Cidadão e pelo Sistema de Transparência Ativa, deveria contar com pelo menos quatro servidores efetivos no seu quadro: seria ideal no mínimo ter o(a) ouvidor(a) como encarregado(a) do tratamento das manifestações de ouvidoria, a ouvidora adjunta, incumbida do enfrentamento à violência contra a mulher, um(a) servidor(a) responsável pelos pedidos de acesso à informação (a transparência passiva) e outra encarregada da transparência ativa, inclusive do Portal de Acesso à Informação e dos Dados Abertos. Nesse desenho, suponho que seria razoável e possível que o(a) ouvidor(a) fosse a autoridade de monitoramento da LAI na Universidade. Contudo, o fato é que o quadro de servidores técnico-administrativo da UFOP é hoje muito reduzido, há uma resistência muito grande de servidores docentes em assumir funções administrativas e faltam na instituição mecanismos que possam estimular servidores, especialmente os docentes, a assumirem funções na Ouvidoria da UFOP. De fato, sequer há uma pontuação definida para considerar nas progressões e promoções docentes o desempenho dessas funções. A efetiva implantação de serviços de mediação também implicará, no futuro, a necessidade de se incorporar pelo menos mais um ou dois servidores no quadro da Ouvidoria setorial.

O problema detectado na **quarta conclusão** já foi em grande parte solucionado. Hoje estão cadastrados cerca de 40 subassuntos específicos da UFOP na Plataforma Fala.BR.

A **quinta conclusão** aponta um problema que também está sendo enfrentado. Os relatórios de gestão relativos a 2022 e a 2023 foram elaborados e encaminhados à reitora da UFOP, para serem submetidos ao Cuni e publicados no Portal Minha UFOP. O relatório de 2024 está ainda em elaboração e será apresentado em breve, provavelmente ao novo reitor da Universidade.

Ao tratar da transparência, a **sexta conclusão** relaciona-se diretamente à anterior. As providências para implantar as recomendações sobre a atualização de todas as informações relativas à Ouvidoria serão repassadas à nova administração central, pois não resta tempo hábil para implementá-las ainda na atual gestão, apesar de sua evidente importância.

Reconheço que é preciso aperfeiçoar as práticas relativas à **sétima conclusão**. De fato, a pseudonimização é essencial para proteger denunciante e enfrentar situações que estão se repetindo com frequência na Universidade: as retaliações. Observo que as retaliações têm implicado, geralmente, ações fora do âmbito da UFOP, junto à Polícia Federal e à Justiça Federal e, também, junto à comunidade externa, principalmente tentando desvalorizar as ações de enfrentamento à violência de gênero.

A **oitava conclusão**, por fim, aponta um problema a meu ver diretamente relacionado à falta de servidores na Ouvidoria e à consequente sobrecarga de trabalho do atual ouvidor e da ouvidora adjunta. Penso que se trata de problema que poderia já ter sido corrigido se houvesse tempo para capacitar plenamente tanto o ouvidor quanto a ouvidora adjunta. Contudo, a sobrecarga de trabalho tem implicado a ausência de tempo para capacitações e treinamentos e erros no registro da resolutividade das manifestações.

O relatório preliminar traz ainda uma nona recomendação, além das oito relativas às conclusões discutidas acima. Trata-se de recomendação de significativa importância: “Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social”. Tal recomendação tem clara articulação com a natureza da Universidade, como instituição federal de educação superior. E é importante para mudar a cultura institucional que ainda produz efeitos incompatíveis com as políticas de transparência, inclusão, diversidade, equidade e integridade que são preconizadas hoje pela administração pública federal e pela própria UFOP. Ainda assim, seria importante propor que o atendimento dessa recomendação fosse deixado para um momento futuro, pelo menos após o encaminhamento da implantação das medidas relativas às oito recomendações anteriores, especialmente as que destacam a atualização das normativas e a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria da UFOP.

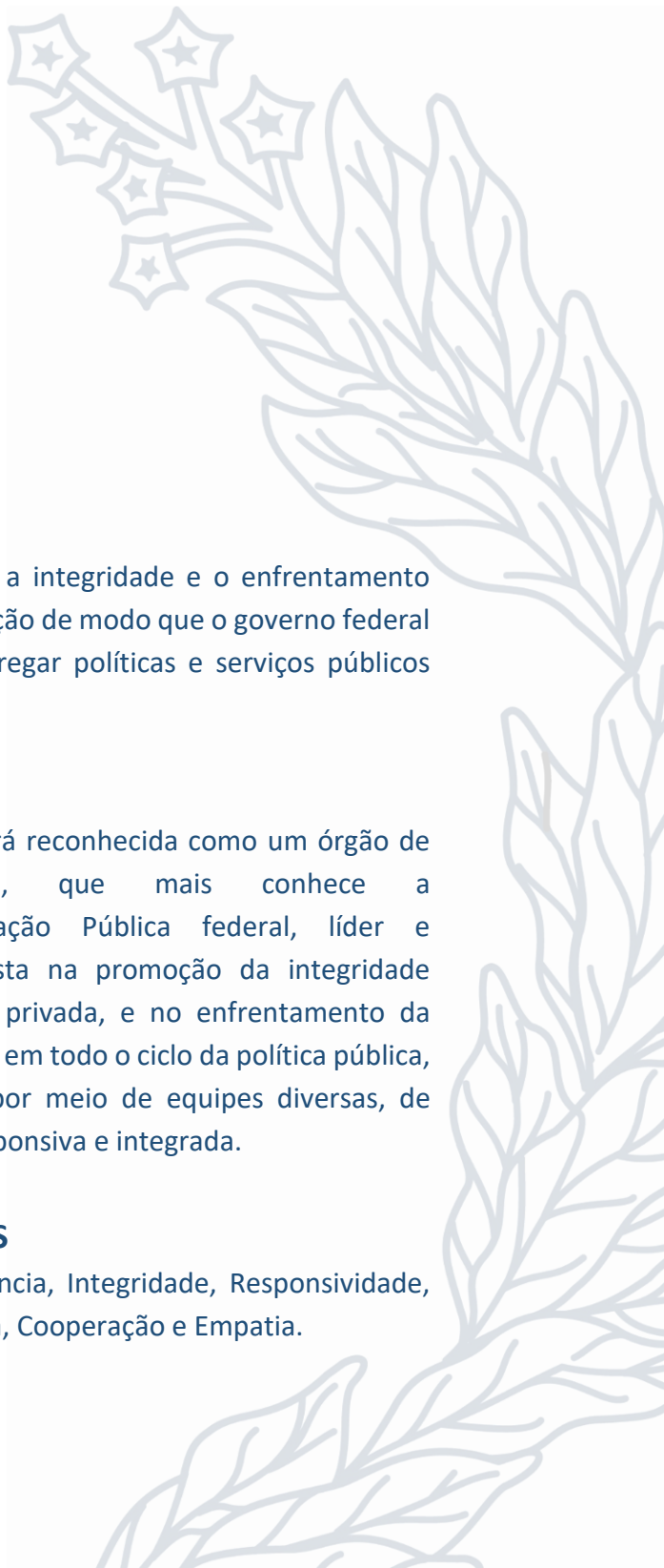
São esses os comentários e observações que faço no momento. Novamente, agradeço todos os subsídios fornecidos no relatório preliminar para o aperfeiçoamento da Ouvidoria da UFOP.

Análise da CGU

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de realizar alterações e melhorias nos processos, com o objetivo de aprimorar a execução e os resultados dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Tendo em vista a concordância e os compromissos assumidos pela Ouvidoria avaliada, cabe ressaltar que as fragilidades foram detalhadamente abordadas ao longo deste relatório, destacando-se a limitação de atuação na regulamentação, aprovação e modificação das normas e a insuficiência de pessoal, o que impacta significativamente a execução precisa das atividades de ouvidoria.

Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.



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.