

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**  
Ouvidoria da  
Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG

Belo Horizonte/MG, 2025



# Controladoria-Geral da União

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

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

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

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Raquel Geralda Máximo

**COORDENAÇÃO (NAOP/MG)**  
Andresa Coelho Penido de Morais

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)**  
Daniela Barbosa Junqueira

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG.

**Município:** Belo Horizonte – MG.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da UFMG, conforme disposto no art. 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

**Data de execução:** abril a setembro de 2025.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

1. Ausência de normativos internos que regulamentem as atividades da Ouvidoria;
2. Organograma da Universidade não contempla a Diretoria de Governança Informacional (DGI) que, por sua vez, engloba a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
3. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para trâmite das manifestações;
4. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades com encaminhamento diretamente a setores correlatos aos fatos a serem apurados;
5. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações;
6. Força de trabalho insuficiente frente às demandas crescentes da Ouvidoria;
7. Atuação de Comissão de Integridade sem a devida normatização.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- a) Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- b) Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para

áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- c) Adotar a ferramenta de registro da resolatividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- d) Elaborar normativos internos específicos que regulamentem competências, responsabilidades, atribuições, fluxos internos das atividades de Ouvidoria e tratamentos das manifestações no âmbito da Universidade;
- e) Promover a divulgação dos fluxos internos das atividades de Ouvidoria na página institucional da Unidade de modo a dar cumprimento ao previsto no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- f) Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de atualização do organograma da Universidade de modo a contemplar o setor de Ouvidoria;
- g) Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de adequação da força de trabalho às demandas crescentes da Ouvidoria;
- h) Envidar esforços no sentido de promover, de forma coordenada com as áreas responsáveis, a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário de modo a refletir de maneira fidedigna os serviços prestados pela Universidade, bem como a maneira de acessá-los; e
- i) Normatizar a atuação da recém-criada Comissão de Integridade estabelecendo, de acordo com os instrumentos normativos vigentes, suas competências, atribuições, fluxos de trabalho e de atuação, a fim de garantir maior segurança jurídica, transparência e eficácia no tratamento das manifestações envolvendo discentes no âmbito da universidade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

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

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Boas práticas.....	11
1.1 Implementação de meios alternativos de divulgação do trabalho realizado pela Ouvidoria.....	11
2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria .....	11
2.1 Ausência de normativos internos que regulamentem as atividades da Ouvidoria .....	11
2.2 Organograma da Universidade não contempla a Diretoria de Governança Informacional (DGI) que, por sua vez, engloba a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) .....	13
2.3 Utilização de sistema diverso do Fala.BR para trâmite das manifestações.....	13
2.4 Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades com encaminhamento diretamente a setores correlatos aos fatos a serem apurados.....	15
2.5 Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações .....	16
2.6 Força de trabalho insuficiente frente às demandas crescentes da Ouvidoria.....	17
2.7 Atuação de Comissão de Integridade sem a devida normatização .....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>21</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>22</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>24</b>
Apêndice A.....	25
Apêndice B.....	36
Apêndice C.....	44
Apêndice D.....	51

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o 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.

## OBJETO

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. Planejamento;
- II. Trabalhos exploratórios;
- III. Interlocuções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório de avaliação;
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VIII. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>2</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

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

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

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, órgão que, juntamente com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), faz parte da Diretoria de Governança Informacional (DGI), órgão consultivo e auxiliar vinculado à administração central da Universidade.

A ouvidoria é dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria designado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

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

## RESULTADO DOS EXAMES

Os achados relevantes do trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da UFMG estão apresentados a seguir:

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

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

## 1. Boas práticas

### 1.1 Implementação de meios alternativos de divulgação do trabalho realizado pela Ouvidoria

A Unidade Avaliada instituiu outros meios de divulgação dos trabalhos de Ouvidoria, além dos mecanismos tradicionais como sítio eletrônico por exemplo. Nesse sentido, cartazes são afixados, semestralmente, nas unidades acadêmicas, bem como existe a disponibilização de postais de divulgação nas portarias das unidades. Além disso, de forma ocasional, existem campanhas veiculadas pela rádio UFMG. Por fim, existe também a participação da Ouvidoria em “palestras para estudantes e servidores e reuniões de Congregação das unidades acadêmicas, que reúnem coordenadores de colegiado, chefes de departamento e representantes discentes”.

A implementação de tais ações é considerada uma boa prática, uma vez que são maneiras adicionais de se promover uma maior divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, sendo também uma forma de aproximar e de fomentar o diálogo entre a Ouvidoria, docentes e discentes, quando de sua participação em eventos.

## 2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

Ao longo dos trabalhos foram identificadas inconsistências em determinadas práticas adotadas pela Unidade setorial que necessitam de adequação à luz da legislação e das orientações normativas da CGU, visando a busca de melhorias constantes das atividades de ouvidoria.

### 2.1 Ausência de normativos internos que regulamentem as atividades da Ouvidoria

Conforme resposta contida no Questionário de Avaliação, item 3, não existem normativos específicos (Portarias, Instruções Normativas, Regimento Interno) que regulamentem as competências, responsabilidades, atribuições, bem como a definição dos fluxos internos das atividades de Ouvidoria no âmbito da Universidade. Nesse sentido, a Ouvidoria relatou que se baseia no conjunto regulatório e no conjunto infralegal estabelecido por esta Controladoria. De tal maneira complementou que: “Entendemos, com base no princípio da simplificação, que se a Ouvidoria tem funcionado com base no conjunto regulatório já existente, não é necessário editar normativos específicos”.

Em que pese a atuação da Ouvidoria-Geral da UFMG estar respaldada na legislação federal existente que regulamenta a atividade de ouvidoria, faz-se necessário a existência de um regimento interno próprio.

É importante ressaltar que ter um regimento próprio da Ouvidoria fortalece a importância e a autonomia da Ouvidoria resguardando sua independência funcional e de ação. Também cumpre destacar a importância de tal normativo nas atribuições a serem desempenhadas, já que, por meio dele, o conjunto de normas, regras e preceitos são estabelecidos de modo a disciplinar o funcionamento da Unidade de Ouvidoria.

A regulamentação interna da atividade de ouvidoria deve formalizar os fluxos internos das atividades desenvolvidas permitindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que

demandem alterações. Em relação ao tema tratado, cumpre mencionar os arts. 21 e 71 (inciso II, f) da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 (inciso II, g) respectivamente:

**- Portaria Normativa CGU nº 116/2024:**

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

[...]

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:

[...]

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

[...]

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

**- Portaria Normativa CGU nº 581/2021:**

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

[...]

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

[...]

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

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornará possível:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as Denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFMG durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Além disso, a referida regulamentação também proporcionará segurança jurídica, tendo em vista a mitigação do risco de que situações semelhantes sejam tratadas de forma diferente ou que haja mudanças de rotina ou mesmo descontinuidade dos serviços por ocasião do final do mandato do titular e conseqüente troca na equipe da unidade setorial de ouvidoria.

## 2.2 Organograma da Universidade não contempla a Diretoria de Governança Informacional (DGI) que, por sua vez, engloba a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

No sítio eletrônico da Unidade Auditada (<https://ufmg.br>), no tópico intitulado de “A Universidade”, consta a composição de sua estrutura qual seja, Administração Superior; Órgãos de Ensino, Pesquisa e Extensão; Órgãos de Deliberação Superior e Órgão de Fiscalização Financeira.

A título de ilustração, a Administração Superior é formada pela Reitoria, Órgãos Auxiliares; Pró-Reitorias; Órgãos Suplementares e Conselho de Diretores. Entretanto, a Diretoria de Governança Institucional não consta como subdivisão dos Órgãos Auxiliares e nem dos Órgãos Suplementares.

Cumprir mencionar que a Ouvidoria e o SIC fazem parte da Diretoria de Governança Informacional (DGI), órgão vinculado à administração central da Universidade.

Em relação ao assunto em pauta, cumpre relatar o contido no art. 9º do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

De tal maneira, a Ouvidoria deverá vincular-se preferencialmente ao dirigente máximo do órgão/entidade e deste deverá receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções. É importante que exista uma ouvidoria estruturada de maneira a possibilitar o cumprimento de sua função de forma efetiva. Para tanto, é necessário que ela seja independente, imparcial e tenha autonomia para tomar as decisões necessárias.

O organograma da Universidade deve ser atualizado de maneira regular de modo que reflita as mudanças em sua estrutura organizacional ao longo do tempo possibilitando, portanto, uma visão clara, real e fidedigna das relações de autoridade, responsabilidade e comunicação dentro da Unidade.

## 2.3 Utilização de sistema diverso do Fala.BR para trâmite das manifestações

A Unidade setorial não utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR para o trâmite das manifestações e sim o sistema de e-mails institucionais. Sobre a referida questão, a Ouvidoria informou que “como se trata de uma instituição muito grande, com tramitação diversificada, avaliamos como não viável o trâmite interno via Fala.BR”.

Além disso, a Ouvidoria informou que existem “634 pessoas ocupando cargos que são diretas ou indiretamente acionados pela Ouvidoria no trâmite interno das manifestações e precisariam ser cadastradas e constantemente treinadas caso fizéssemos a tramitação interna via Fala.BR”. Acrescentou que existem, além do aspecto quantitativo, questões qualitativas também. Nesse sentido “a adoção do Fala.BR representaria uma atividade a mais para servidores em geral já sobrecarregados”. Como consequência a Ouvidoria relatou que tal situação poderia “gerar resistência por parte de tais pessoas às manifestações de Ouvidoria, atuando contra o trabalho de

conscientização e sensibilização que temos conduzido cuidadosamente nos últimos anos”.

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

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

Ressalta-se que tal dispositivo também está previsto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR (grifei)

Em que pesem as justificativas apresentadas pela Unidade setorial, cumpre relatar que, ao se realizar o tratamento das manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, perde-se a rastreabilidade, pois não há mais o registro da data, da hora e do nome do usuário que acessou a informação. Nesse sentido, o Decreto nº 10.153/2019, § 3º do art. 6º, preconiza:

§ 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.

Além disso, a migração do conteúdo das manifestações entre o Fala.BR e o e-mail é feita de forma manual, o que ocasiona fragilidade e uma maior vulnerabilidade a erros. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabelece em seu art. 44, § 1º, que:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

O uso da Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de

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

Além do exposto, a tramitação das manifestações via e-mail traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade daquelas para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela UA. O procedimento atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460, de 2017. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação para as manifestações do tipo “denúncias” deverá ser realizado, contribuindo para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

#### **2.4 Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades com encaminhamento diretamente a setores correlatos aos fatos a serem apurados**

A partir da análise do tratamento de dados às manifestações contidas na amostra, verificou-se que a Unidade setorial adota como procedimento, na maioria das vezes, o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes a setores correlatos aos fatos denunciados para que esses efetuem as devidas apurações e/ou defesa, e não para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética, descumprindo assim o que determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Em algumas situações, o próprio docente denunciado recebeu a manifestação e apresentou as suas justificativas. Esse procedimento configura-se como diligência, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que assim preceitua:

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

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

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

Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021, nos art. 25, inciso VIII (substituído pelo art. 10, inciso VIII da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e art. 31 (substituído pelo art. 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), estabelecem:

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

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

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

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

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

(grifo nosso).

Cumprido relatar que, como já mencionado em ponto específico deste Relatório, não existem normativos internos que regulamentem as atividades da ouvidoria. Apesar de existir um fluxo interno para o tratamento das manifestações, ele não se encontra normatizado. Além disso, analisando o fluxo de tratamento dado às denúncias, verifica-se que são consideradas como áreas de apuração as Diretorias, Pró-Reitorias e Gabinete, além da Unidade de Correição e de Comissão de Ética.

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

## 2.5 Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas percebeu-se que a ouvidoria, quando encaminhou a manifestações do tipo comunicação ou denúncia para a apuração, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada. Essa situação ocorreu em onze comunicações e oito denúncias. A resolutividade antecipada da manifestação também foi verificada no tratamento do tipo elogio (2 manifestações), reclamação (3 manifestações) e solicitação (3 manifestações), indicando que essa situação ocorre de forma generalizada e não de maneira pontual.

Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria nº 581/2021, corroborado nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Nesse sentido, o Art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece:

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

(...)

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

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

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

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

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

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade no Fala.BR mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como "solucionado" demandas ainda pendentes.

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

## **2.6 Força de trabalho insuficiente frente às demandas crescentes da Ouvidoria**

Mediante aplicação de Questionário de Avaliação foi analisada a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria, sua adequação ao cumprimento da missão institucional, como também as maiores dificuldades identificadas pela Ouvidora em sua gestão.

Sobre tal aspecto, cumpre relatar que, além da Ouvidora, existem outras três servidoras atuando no âmbito da DGI. Uma delas está diretamente responsável pelo trabalho na Ouvidoria, outra é responsável pela Gestão de Transparência e Dados Abertos e a terceira servidora é gestora do SIC. Entretanto, há alternância de funções em períodos de férias e licença, ou seja, nesses casos visualiza-se uma sobrecarga e acúmulo de trabalho e atribuições. Além disso, a Ouvidora também acumula as funções de Diretora de Governança Informacional e de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Em resposta ao questionário encaminhado à Unidade Avaliada, item 28, a maior dificuldade na gestão da Ouvidoria refere-se ao número reduzido de servidores como transcrito a seguir:

A maior dificuldade é certamente a pequena quantidade de servidores no setor frente às demandas crescentes. A Ouvidora tem trabalhado em um

relatório que demonstra o crescimento das atividades da Ouvidoria-Geral da UFMG, com o qual pretende solicitar mais uma servidora para o setor.

Em consulta ao painel *Resolveu?*, verificou-se um aumento do número de manifestações recebidas no período de 2019 a 2023, com exceção do ano de 2020 para 2021 em que houve redução. Nesse sentido em 2019 a Ouvidoria recebeu 882 manifestações; em 2020 foram recebidas 1.078; em 2021 houve o recebimento de 730 manifestações; em 2022 esse número subiu para 929 manifestações e, por fim, em 2023 o número de manifestações recebidas chegou a 1.139 manifestações. Desse modo, observa-se o crescente aumento da demanda no setor de ouvidoria.

De todo o exposto, entendemos haver uma necessidade de melhoria no que concerne ao quantitativo de pessoal destinado ao setor de Ouvidoria, uma vez que a equipe de trabalho, possivelmente, já se encontra em seu limite operacional. O excesso de demandas, pode, a longo prazo, afetar negativamente o desempenho do setor de Ouvidoria, bem como, sobre outro aspecto, causar prejuízos físicos e cognitivos aos servidores.

## **2.7 Atuação de Comissão de Integridade sem a devida normatização**

Através da Portaria nº 9.097, de 09 de outubro de 2024, foi criada a Comissão de Integridade na Universidade Federal de Minas Gerais. Esta comissão é definida como uma “unidade setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – Sitai”, conforme estabelecido no Art. 8º do Decreto nº 11.529/2023. O artigo 2º da referida portaria especifica a composição da comissão que inclui os seguintes membros: Chefe de Gabinete, Subchefe de Gabinete, Pró-Reitora de Recursos Humanos, Pró-Reitora de Assuntos Estudantis e a Secretária Administrativa do Gabinete da Reitora.

Preliminarmente, antes de adentrarmos no assunto motivo do presente achado, se faz necessária uma rápida explicação sobre o fluxo das manifestações do tipo denúncia, comunicação de irregularidade e casos de assédio recebidas pela ouvidoria. Segundo informações prestadas pela unidade, as referidas manifestações, após análise da Ouvidoria, são encaminhadas para a Comissão de Integridade que fará uma investigação preliminar. Caso a Comissão considere que há indícios suficientes, a manifestação será encaminhada para a Diretoria da Unidade ou Reitoria, no caso de envolver discentes ou para a Coordenaria de Prevenção, Mediação de Conflitos e Correição – CMEC, quando a pessoa acusada se tratar de servidor.

Cumpra mencionar que o papel desempenhado pela referida Comissão é indefinido e pouco delimitado devido à ausência de normatização específica, como será abordado, por meio de tópicos, a seguir.

### **Ausência de normatização e impactos**

É importante destacar que as funções, atribuições, competências e fluxos de trabalho da Comissão de Integridade em questão ainda não foram normatizados, assim como não foi estabelecido um procedimento formal para o recebimento e tratamento de manifestações do tipo denúncia, comunicação de irregularidade e casos de assédio na Ouvidoria da UFMG. Inclusive é necessário atentar para o fato de que a tramitação

deverá ser feita exclusivamente pela Plataforma Fala.BR (Modulo de Triagem e Tratamento), garantindo maior segurança e rastreabilidade, conforme já mencionado no item 2.3 deste Relatório.

A normatização das atribuições, dos fluxos de trabalho e dos processos envolvidos na atuação da Comissão de Integridade é essencial para delimitar claramente o papel exercido por ela no fluxo de recebimento e tratamento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria da UFMG. Ainda nesse sentido, é fundamental para assegurar a uniformidade das ações, a segurança jurídica das decisões tomadas e para garantir que as apurações sejam conduzidas de maneira objetiva, isonômica e impessoal em conformidade com os princípios da legalidade e da imparcialidade.

Além disso, a regulamentação não apenas padroniza as práticas internas, mas também previne interpretações divergentes, garantindo maior confiabilidade nas apurações e nas medidas adotadas. Isso, por sua vez, fortalece a credibilidade institucional, reafirma o compromisso com a ética e a transparência e garante a segurança jurídica.

### **Sobreposição de competências e fragilidade da Ouvidoria**

A triagem inicial com a verificação de sua adequação formal, a análise da presença de elementos mínimos descritivos de irregularidade, em manifestações do tipo denúncia ou comunicação de irregularidade, é atribuição precípua da Ouvidoria, conforme art. 13, inc. VI, da Lei nº 13.460/2017, apresentado a seguir:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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

Uma questão que não está devidamente clara, devido à ausência de normativos, é se a Comissão de Integridade também faz análise prévia quando do recebimento de manifestações do tipo denúncia, comunicação de irregularidade e casos de assédio envolvendo discentes.

À Comissão, por sua vez, deveria competir a realização do juízo de admissibilidade, avaliando se a manifestação encaminhada pela Ouvidoria preenche os requisitos necessários para a continuidade da apuração. Esse juízo envolve a análise de aspectos como a existência de indícios mínimos, a materialidade da denúncia e a competência da Comissão para conduzir o procedimento.

A falta de clareza sobre essas atribuições pode resultar em uma indevida sobreposição de tarefas, levando a Comissão a realizar análises prévias de manifestações, o que, como já relatado, não deve fazer parte de sua competência. Essa situação gera riscos, como a duplicação de esforços administrativos e insegurança na comunidade acadêmica.

Por último, essa sobreposição pode enfraquecer o trabalho da Ouvidoria, uma vez que a existência de outra instância analisando manifestações pode confundir os demandantes e reduzir a credibilidade do órgão. A Ouvidoria pode perder sua autonomia na gestão das denúncias e comunicações de irregularidade prejudicando sua

função essencial de atuar como canal de comunicação entre a comunidade acadêmica e a administração universitária. Com isso, há o risco de fragmentação dos fluxos institucionais e de um atendimento menos eficiente às demandas recebidas.

Questionada sobre a ausência de regulamentação da atuação da Comissão de Integridade, a Ouvidoria apresentou a seguinte manifestação:

(...) a Universidade, aconselhada por sua Procuradoria Jurídica, tem adotado a postura de não ser redundante em relação ao que já está estabelecido em normas, decretos e leis federais. Assim, ao fazer referência ao Decreto 11.529/2023 e à IN 19/2018 da CGU, se entende que a portaria delimita as funções da referida Comissão.

A ausência de formalização já foi abordada neste Relatório em contexto semelhante (item 2.1), especificamente quanto à inexistência de normativos internos que regulamentem as atividades da Ouvidoria, evidenciando a recorrência dessa prática.

Diante disso, ressaltamos a necessidade de estabelecer, de forma oficial, regras, atribuições, limites de atuação e demais diretrizes pertinentes ao funcionamento de unidades, departamentos, comissões e demais processos que envolvam a Ouvidoria no âmbito da UA.

Importante ressaltar que as legislações existentes regulamentam o tema de forma geral, cabendo a cada entidade normatizar e definir internamente sua estrutura, competências e fluxos de trabalho.

### **Princípios do devido processo legal**

A ausência de normatização das atribuições da Comissão de Integridade gera incertezas sobre o exercício de competências de apuração, tornando essencial a atenção a uma questão sensível, qual seja o respeito ao princípio fundamental do devido processo legal, especialmente no que tange ao contraditório e à ampla defesa. A ausência de delimitação de competências, ao não estabelecer critérios objetivos para o acesso às informações e para a condução das apurações, compromete esses princípios. Tal fato pode ocasionar situações em que:

- os investigados não tenham ciência dos fatos imputados contra si; ou
- os investigados não consigam exercer plenamente seus direitos.

Essa situação contraria entendimentos como o consolidado na Súmula Vinculante nº 14 do Supremo Tribunal Federal (STF) que estabelece que o defensor do investigado tem o direito de acessar todas as provas já documentadas em procedimento investigatório conduzido por órgão competente, salvo quando o sigilo for essencial às investigações.

Por fim, quando um processo é conduzido sem regras claras, sem garantir que a parte investigada tenha conhecimento e possibilidade de se manifestar adequadamente, há um vício que pode torná-lo nulo. Tribunais têm reiterado que a falta de regulamentação dos procedimentos ou a violação de direitos processuais essenciais pode resultar na invalidação dos atos praticados, exigindo que o processo seja refeito desde o início, gerando custos, atrasos, insegurança jurídica e prejuízo à credibilidade institucional.

### **Proteção ao denunciante e sigilo das informações**

Além do mencionado, a exposição da situação denunciada a um setor a mais sem necessidade não preserva as informações recebidas, sendo também um fator de risco à proteção ao denunciante. Cumpre enfatizar que cabe às unidades setoriais do SisOuv adotar as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante, bem como proteger as informações recebidas, nos termos do art. 39, §§ 1º e 2º, da Instrução Normativa CGU nº 19/2024:

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

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

### **Conclusão**

Entendemos e reconhecemos a criação da comissão como um esforço da Unidade Avaliada em aprimorar o fluxo e o tratamento das manifestações envolvendo os discentes no âmbito da Universidade. É fundamental considerar que os discentes se encontram em uma posição de vulnerabilidade em relação aos docentes e demais membros da instituição, seja pela diferença hierárquica, pelo possível receio de represálias ou pela limitação de acesso a meios eficazes de proteção e apoio.

Entretanto, em que pese a criação da referida comissão refletir um propósito adequado de melhoria nos processos de manifestações de denúncias envolvendo discentes, fica evidente a necessidade de normatização clara e objetiva das atribuições da Comissão de Integridade no âmbito da UFMG. A falta de regulamentação não apenas gera incertezas quanto aos fluxos de trabalho e competências de cada unidade envolvida, mas também compromete princípios fundamentais como a transparência, a segurança jurídica e a proteção ao denunciante

Contudo, como demonstrado, a recém-criada Comissão de Integridade não deve exercer atividades precípuas da ouvidoria, como a análise prévia das manifestações recebidas

Ademais, essa atuação descentralizada, sem o devido limite regulatório da comissão, compromete o direito de defesa dos discentes envolvidos desde o início da investigação, afetando princípios fundamentais como o contraditório, o devido processo legal e a ampla defesa.

## **RECOMENDAÇÕES**

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

- I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade,

segurança e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

- II. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria CGU nº 116/2024;
- IV. Elaborar normativos internos específicos que regulamentem competências, responsabilidades, atribuições, fluxos internos das atividades de Ouvidoria e tratamentos das manifestações no âmbito da Universidade;
- V. Promover a divulgação dos fluxos internos das atividades de Ouvidoria na página institucional da Unidade de modo a dar cumprimento ao previsto no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de atualização do organograma da Universidade de modo a contemplar o setor de Ouvidoria;
- VII. Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de adequação da força de trabalho às demandas crescentes da Ouvidoria;
- VIII. Envidar esforços no sentido de promover, de forma coordenada com as áreas responsáveis, a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário de modo a refletir de maneira fidedigna os serviços prestados pela Universidade, bem como a maneira de acessá-los.
- IX. Fortalecer o papel da Ouvidoria quanto ao exercício de suas funções precípuas que englobam não somente o recebimento de denúncias e comunicações de irregularidade, como também a sua análise.
- X. Normatizar a atuação da recém-criada Comissão de Integridade estabelecendo, de acordo com os instrumentos normativos vigentes, suas competências, atribuições, fluxos de trabalho e de atuação, a fim de garantir maior segurança jurídica, transparência e eficácia no tratamento das manifestações envolvendo discentes no âmbito da universidade.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas oportunidades de melhoria no que se refere à utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações; ao encaminhamento das denúncias a setores correlatos aos fatos ou ao próprio agente denunciado (restringindo a imparcialidade da apuração); à forma de registro da resolutividade no Fala.BR; à adequação da força de

trabalho às demandas da Ouvidoria, bem como aos limites de atuação e competência da Comissão de Integridade no que diz respeito às denúncias envolvendo discentes.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: uso de ferramenta do Fala.BR adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas de forma a possibilitar a gestão dos prazos e o controle de acesso às manifestações pela Unidade; a imparcialidade nos processos de apuração de denúncias visando a proteção do denunciante e a melhoria dos serviços prestados; a adequação da força de trabalho às demandas da Ouvidoria de maneira a evitar a sobrecarga de funções; a elaboração de normativos específicos tanto para a área da Ouvidoria, quanto para a recém-criada Comissão de Integridade, objetivando regulamentar a atuação.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, a seguir, foram coletadas durante a etapa de levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Informação	Descrição
<b>Esfera e Poder</b>	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica</b>	Autarquia em regime especial
<b>Posição no Organograma</b>	Diretamente vinculada à Diretoria de Governança Informacional
<b>E-mail</b>	ouvidoria@ufmg.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.ufmg.br/dgi/">https://www.ufmg.br/dgi/</a>
<b>Endereço</b>	Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 6627 - Pampulha Unidade Administrativa III – 2º andar 31270-901 – Belo Horizonte/MG
<b>Canais de Atendimento</b>	Fala.BR, e-mail, telefone, carta e de forma presencial
<b>Horário de funcionamento</b>	Horário de atendimento: 08 às 17h (segunda à sexta)
<b>Ouidora</b>	Joana Ziller
<b>Gestora da Ouvidoria</b>	Gleice Carvalho

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

Não existem normativos específicos (Portarias, Instruções Normativas e Regimentos Internos) que definam as competências de atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade.

A Ouvidoria está diretamente ligada à Diretoria de Governança Informacional - DGI, órgão consultivo e auxiliar vinculado à administração central da Universidade. Por sua vez, a DGI engloba a Ouvidoria-Geral e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (sic@ufmg.br). A Ouvidora também atua nos cargos de Diretora de Governança Informacional e Autoridade de Monitoramento da Lei de Informação. Consta também, na equipe de Ouvidoria, outra servidora que ocupa o cargo de “Gestora de Ouvidoria”.

#### A.3 Normativos Internos

Como já mencionado, não existem normativos específicos (Portarias, Instruções Normativas e Regimentos Internos) que regulamentem a atuação da Ouvidoria no âmbito da Universidade.

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

A estrutura da Ouvidoria da UFMG é composta, diretamente, pelos cargos de Ouvidor e Gestor em Ouvidoria. A Ouvidora da UA atua também nos cargos de Diretora

de Governança Informacional e Autoridade de Monitoramento da Lei de Informação na UFMG.

Além da Ouvidora, três servidoras trabalham na DGI. Uma delas fica diretamente responsável pelo trabalho na Ouvidoria, mas há alternância em períodos de licença e férias.

Um dos membros da Ouvidoria possui tempo médio de atuação na ouvidoria de dois a quatro anos e os demais possuem mais de quatro anos como tempo médio de atuação. Todas as servidoras da UA se capacitaram através do treinamento de Ouvidoria disponibilizado pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap. Além disso, segundo informações fornecidas no Questionário de Avaliação, “a servidora responsável pela Ouvidoria também acompanha as lives da CGU e comparece aos eventos anuais da Rede de Ouvidorias e do Governo Federal”. Consta também, informações sobre a realização de rodadas de compartilhamento de conhecimento entre toda a equipe quando da participação nos referidos eventos, bem como a realização de treinamento quando da implantação de novas funcionalidades no sistema Fala.Br.

A Ouvidora atua no cargo há quase 6 anos. Foi nomeada ao cargo em outubro de 2018 e reconduzida no ano de 2021.

A Ouvidoria funciona, de forma permanente, em um conjunto de salas da Biblioteca Central da UFMG, em um prédio de grande circulação, com localização central no Campus e em local diverso ao prédio da Reitoria, o que favorece o acesso a discentes e docentes. Entretanto, em função de obras estruturais no prédio da Biblioteca, a Ouvidoria precisou ser realocada. Atualmente, e de forma temporária, a Ouvidoria está localizada na Unidade Administrativa III, local de funcionamento do Departamento de Registro de Estudantes, além de outros órgãos administrativos.

Nesse ambiente temporário de atuação, a Ouvidoria conta com duas salas (uma para as servidoras técnico administrativas e a outra para a Ouvidora), além de uma sala de uso coletivo para reuniões.

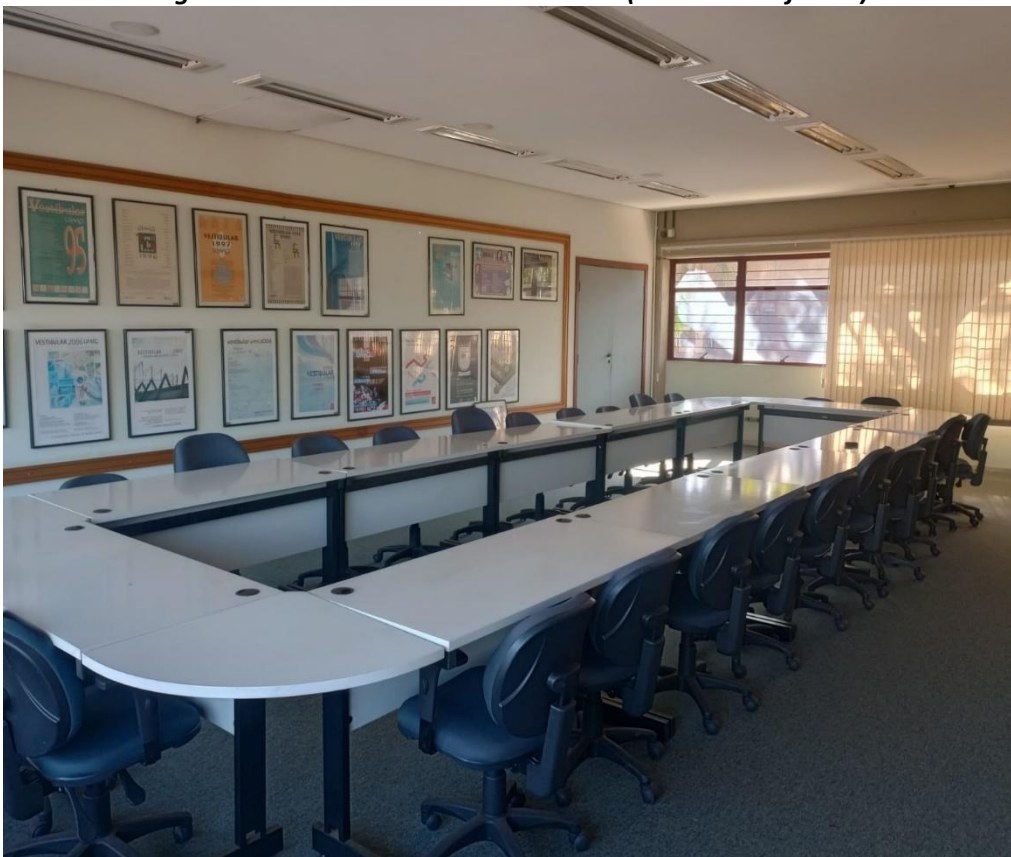
**Figura 1: Sala da Ouvidora (durante a reforma)**



**Figura 2: Sala das servidoras técnico administrativas (durante a reforma)**



**Figura 3: Sala de reunião da Ouvidoria (durante a reforma)**



**Figura 4: Fachada do conjunto de salas da Ouvidoria no prédio em reforma**

O atendimento é oferecido pelo telefone +55 31 3409-6466, pelo e-mail [ouvidoria@ufmg.br](mailto:ouvidoria@ufmg.br), pelo Fala.br, por carta e presencialmente das 8h às 17h. Além desses dados que constam na página institucional, entendemos ser necessária a inclusão dos dias de atendimento.

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

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

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

A atual titular da UA foi nomeada pela Reitora em 8 de outubro de 2018 e reconduzida ao cargo em 30 de agosto de 2022 para exercer o mandato pelo período de 03 anos a contar de 1º de outubro de 2022. A recondução foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 17499/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 8 de setembro de 2021, enviado à Reitora da UFMG.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, de acordo com a página da Ouvidoria (<https://www.ufmg.br/dgi/ouvidoria/> e <https://www.ufmg.br/dgi/contato/>) são:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Atendimento presencial;

- iii. Atendimento telefônico;
- iv. *E-mail*.

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

#### A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021.

Para todos os trâmites internos e tratamento das manifestações, a Ouvidoria faz uso do sistema de e-mails institucionais. O uso de e-mail para o trâmite das manifestações compromete a segurança e a rastreabilidade da informação conforme já tratado em ponto específico deste Relatório.

#### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

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

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

I - recebimento da manifestação;

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

III - triagem;

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

V - análise preliminar da manifestação;

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

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

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

(...)

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

Ressalta-se que, com a revogação da Portaria CGU nº 581/2021, as disposições acima encontram-se no art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Com relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e às demandas de ouvidoria interna registradas no Fala.BR, a titular da UA declarou em resposta ao Questionário de Avaliação que atua da seguinte forma:

De modo geral, as manifestações são recebidas pela servidora responsável pela Ouvidoria e sua admissibilidade é analisada imediatamente. Em seguida, a manifestação é encaminhada:

1) à diretoria da Unidade Acadêmica, quando se trata de assunto referente a algum dos cursos ou de fato ocorrido nas dependências da unidade. A diretoria tramita internamente junto a colegiados, departamentos ou outra instância, e devolve um posicionamento à Ouvidoria. Ou, em casos mais raros, institui processo de sindicância ou administrativo;

2) ao gabinete da Pró-Reitoria adequada, que, como no caso das diretorias, conduz os levantamentos e investigações necessários junto a setores internos e responde à Ouvidoria;

3) à Coordenadoria de Prevenção, Mediação de Conflitos e de Correição (CMEC) quando se trata de tema atinente à unidade de correição ou quando se trata de situação que demanda mediação;

4) à chefia de gabinete da Reitora, quando se trata: a) de situação ocorrida fora das unidades, mas no espaço da Universidade; b) de manifestações sobre as diretorias e pró-reitorias, uma vez que o gabinete da Reitora é a instância máxima de apuração na Universidade; c) de fluxos específicos estabelecidos em diálogo com a reitoria, como no caso de fraude.

Os fluxos de tramitação de denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio serão enviados como documentos anexos.

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

Um ponto de atenção é o fato de que algumas manifestações encaminhadas para apuração são concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR antes da apuração ser finalizada (resolutividade antecipada), conforme mencionado no item 2.7 deste Relatório.

Em relação ao acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis da Universidade após o encaminhamento da resposta conclusiva à manifestação, a titular da UA informou que:

A maior parte das manifestações se resolve com as respostas conclusivas. Quando não é esse o caso, a Ouvidoria pede para ser informada dos encaminhamentos e, na maioria das vezes, segue acompanhando. Entretanto, há entendimento interno de que, uma vez informada, a Ouvidoria encerra seu papel.

### A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos ou entidades. Assim sendo, deve estar facilmente acessível no sítio eletrônico do órgão ou entidade e deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários. Assim prescreve o art. 6º da Lei nº 13.460/2017:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

[...]

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Em consulta ao sítio eletrônico da UFMG (UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais - Ações e Programas), foi verificada a presença de link de acesso à Carta de Serviços ao Cidadão. Além disso, consta a seguinte observação: “as informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão da UFMG estão atualizadas até 30/04/2014. Consulte sempre os respectivos sites onde constam informações mais atualizadas e/ou navegue pelo Portal da UFMG”.

Comparando os dados da Carta de Serviços disponibilizada no sítio eletrônico do Portal Gov.br, atualizados até 12/07/2021, verificam-se inconsistências de informações quanto ao quantitativo de serviços prestados pela Universidade que, nesse caso, apresenta-se em menor quantidade do que aquele apresentado no sítio eletrônico da UFMG.

Apesar do exposto, entendemos que a Carta de Serviços disponibilizada no Portal Gov.br apresenta-se, considerando a disposição dos dados, de forma mais didática, clara e objetiva em comparação àquela apresentada no sítio eletrônico da Universidade.

No Questionário de Avaliação aplicado, a Ouvidoria esclareceu que “em função da diminuta equipe da Ouvidoria, temos demandado da Reitoria que a Pró-Reitoria de Planejamento assuma o trabalho mais extenso de atualização da Carta de Serviços. Tal trabalho seria acompanhado pela Ouvidoria, mas não assumido por ela”.

No intuito de tentar delimitar os liames de competência e responsabilidade da Unidade de Ouvidoria quanto à adequação da Cartas de Serviços, relata-se, na sequência, trechos dos normativos que regem a matéria.

De acordo com o estabelecido na Lei nº 13.460/2017, art. 7º, §§4º, 5º e 6º:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

[...]

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, instituiu, no art. 5º, os objetivos do SisOuv, entre os quais o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário. Vejamos:

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

[...]

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Por sua vez, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabelece no art. 65, §1º, inciso VII; e §§ 2º e 3º, que as unidades do SisOuv deverão atuar em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

[...]

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários."

Por fim, o art. 7º, inciso VII, da citada Portaria, estipula entre as atividades das Unidades Setoriais de Ouvidoria:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

[...]

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes

nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Assim, considerando-se a análise conjunta dos normativos, o que prevalece é que a responsabilidade por manter a Carta de Serviços atualizada e de fácil acesso ao cidadão não é exclusiva da Ouvidoria, e sim, coordenada com as demais unidades da Entidade.

Cabe ainda ressaltar, no tocante a esse respeito e ao teor estabelecido no §5º, do art. 7º, da Lei nº 13.460/2017, a ausência de regulamentação específica sobre a operacionalização da Carta de Serviços pelo poder Executivo Federal que deixe claro os papéis e as responsabilidades de cada unidade (Setoriais de Ouvidoria, Unidades finalísticas e Unidades responsáveis pela publicização/comunicação com o usuário dos serviços) do órgão ou entidade no processo de elaboração, atualização e publicação da Carta de Serviços.

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

No Questionário de Avaliação foi relatado que a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela Universidade, fato esse que pode ser compreendido em função da diminuta equipe de ouvidoria. Em relação às dificuldades identificadas pela Ouvidoria na gestão da Ouvidoria consta “a pequena quantidade de servidores no setor frente às demandas crescentes”. No que diz respeito às oportunidades de melhoria, verifica-se uma necessidade qualitativa através do “diálogo mais próximo da Ouvidoria com as Unidades Acadêmicas e Pró-Reitorias, a fim de seguir sensibilizando as pessoas gestoras sobre a relevância das manifestações de Ouvidoria para o aprimoramento da gestão”.

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

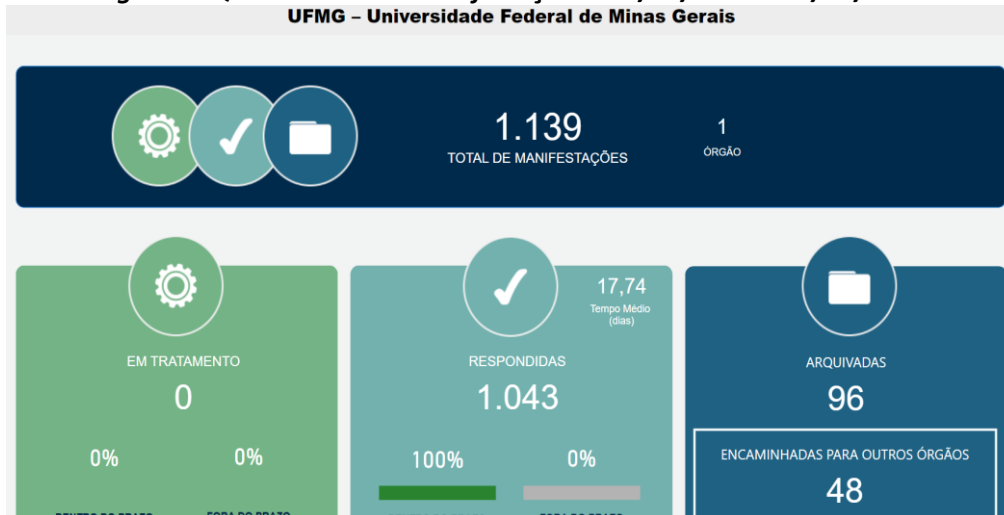
O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

#### **a) Quantitativo Geral:**

A UA recebeu 1.139 (mil cento e trinta e nove) manifestações de ouvidoria no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Desse quantitativo, foram respondidas 1.043 (mil e quarenta e três) manifestações com índice de 100% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 17,74 dias. Do montante ora mencionado, houve o arquivamento de 96 (noventa e seis) manifestações em função dos seguintes fatores:

- falta de clareza e insuficiência de dados (63 manifestações);
- duplicidade de manifestação (30 manifestações);
- perda de objeto (3 manifestações);
- falta de urbanidade (1 manifestação).

**Figura 5: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023**  
**UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais**



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

#### b) Tipologia das manifestações:

O tipo predominante de manifestação recebida pela UA, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram denúncias, solicitações e reclamações, totalizando juntas 97,2% das manifestações recebidas.

**Figura 6: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023**



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

#### c) Resolutividade da demanda:

No período em análise, e considerando a resolutividade indicada pela Ouvidoria, verificou-se que em 99,42% houve resposta conclusiva das manifestações. Cumpre mencionar que a questão da percepção da resolutividade pela Ouvidoria já foi tratada em ponto específico deste Relatório.

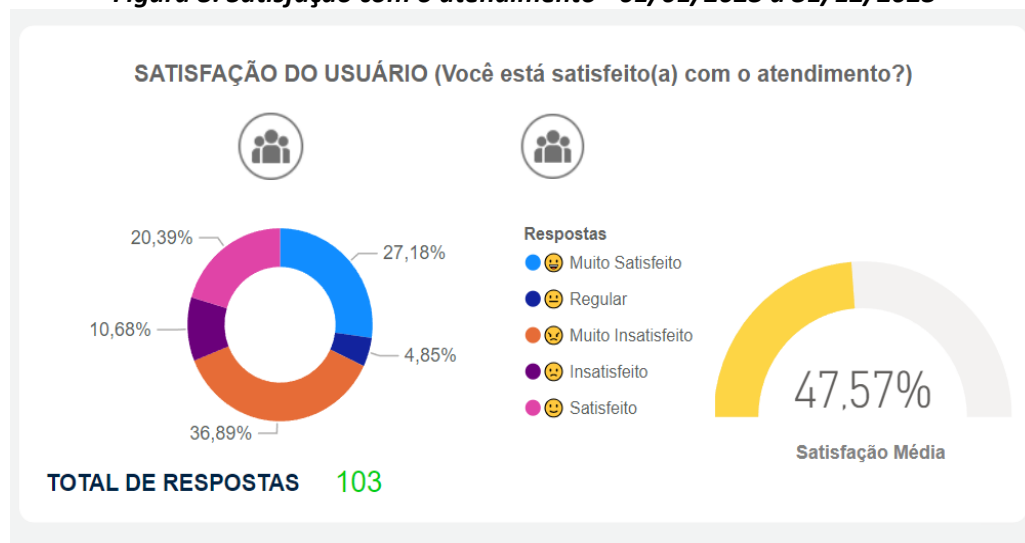
**Figura 7: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023**

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

#### d) Satisfação com a resposta:

No período em análise 103 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e, nesse sentido, houve 20,39% de satisfação em relação ao atendimento prestado pela UA.

De modo detalhado temos aproximadamente metade dos usuários satisfeitos e muito satisfeitos (20,39% e 27,18%: total de 47,57%), seguida também por aproximadamente metade de usuários que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos (10,68% - 36,89%: total de 47,57%). O percentual “regular” foi de 4,85%.

**Figura 8: Satisfação com o atendimento - 01/01/2023 a 31/12/2023**

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

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para análise das manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, compreendendo 1.139 manifestações.<sup>3</sup>

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

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

**Quadro 2: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	22
Denúncia	19
Elogio	2
Reclamação	24
Simplifique	0
Solicitação	31
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>100</b>

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

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

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

<sup>3</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

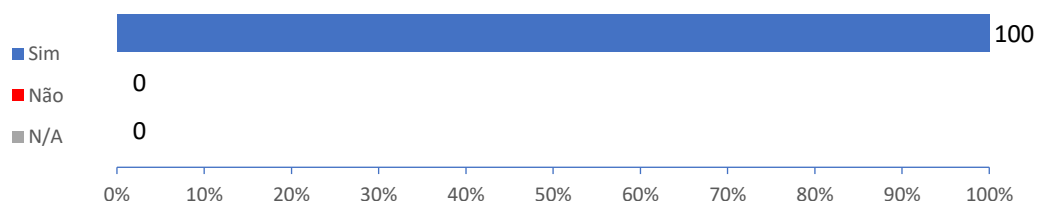
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

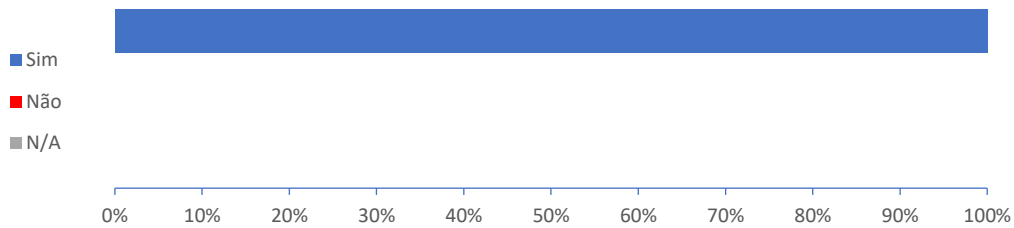


Fonte: elaboração própria.

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

**Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2**

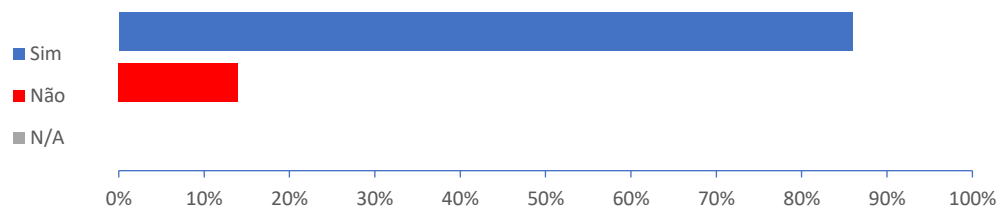
Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

**Fonte:** elaboração própria.

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

**Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3**

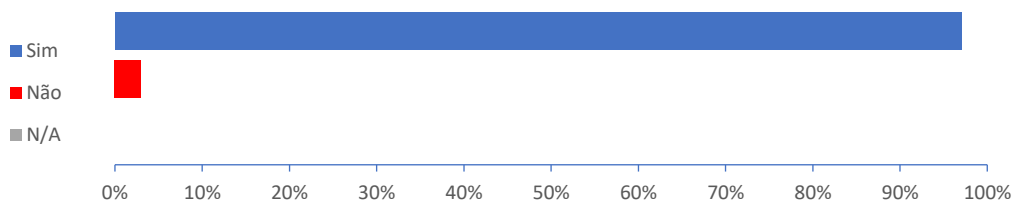
Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

**Fonte:** elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava correta em 86% da amostra analisada.

**Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4**

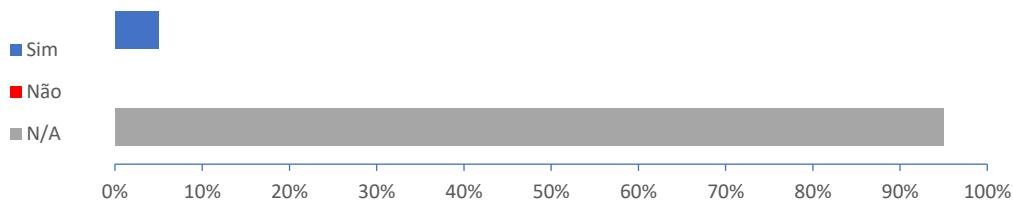
Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

**Fonte:** elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 3 respostas não foram consideradas suficientes. As referidas respostas apresentaram pouca objetividade e falta de imparcialidade, tendo em vista que, em algumas, a resposta foi redigida pelo próprio setor envolvido na manifestação. As respostas poderiam ter abordado mais diretamente o fato citado na manifestação.

**Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5**

Pergunta 5 - A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma FalaBr seria responsável pelo tema?

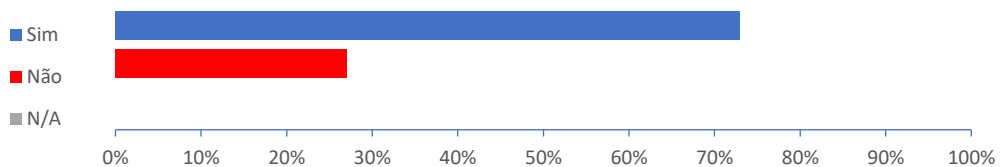


Fonte: elaboração própria.

Em 95 casos amostrados, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de competência da Ouvidoria.

**Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6**

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

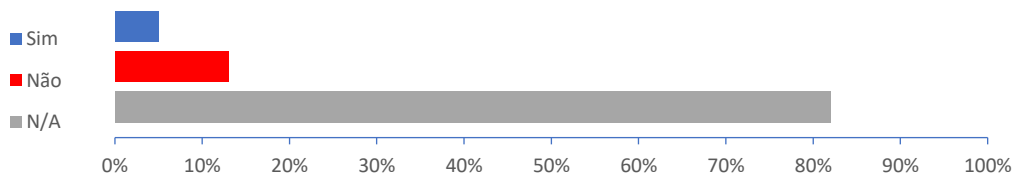


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que 27 manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR logo após o encaminhamento às respectivas áreas competentes, sem aguardar a finalização do processo de apuração ou providência (resolutividade antecipada). Assunto tratado em ponto específico deste relatório.

**Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7**

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



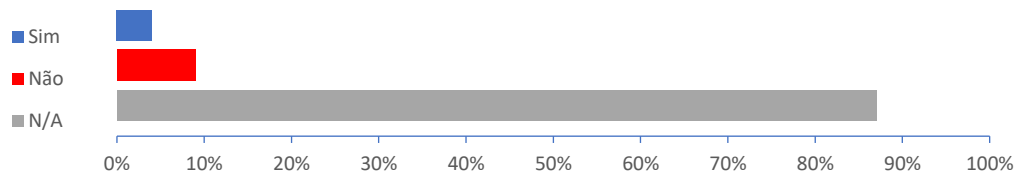
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 22 manifestações classificadas como comunicações presentes na amostra, cinco apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração. Por outro lado, 13 comunicações não foram encaminhadas às unidades de apuração e, por fim, quatro comunicações não apresentavam conteúdo de denúncia e, portanto, entraram no

cômputo do “não se aplica”. As demais 78 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

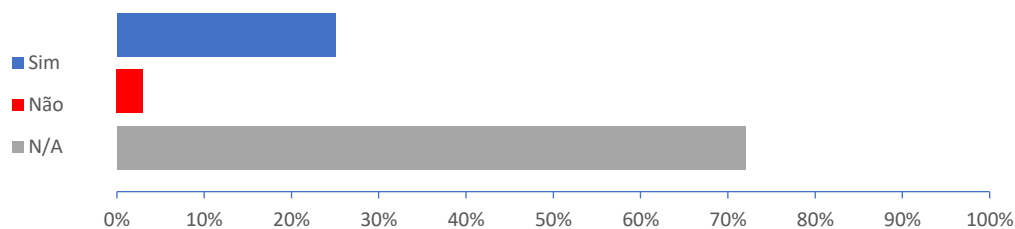


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Denúncia, das 19 manifestações classificadas como denúncia na amostra verificamos que 9 delas não foram encaminhadas às unidades apuratórias competentes. Além disso, seis manifestações não apresentaram conteúdo de denúncia e entraram no cômputo do ícone “não se aplica”. As demais, quais sejam quatro manifestações apresentaram tratamento adequado por parte da Ouvidoria. As demais manifestações contidas na amostra, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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

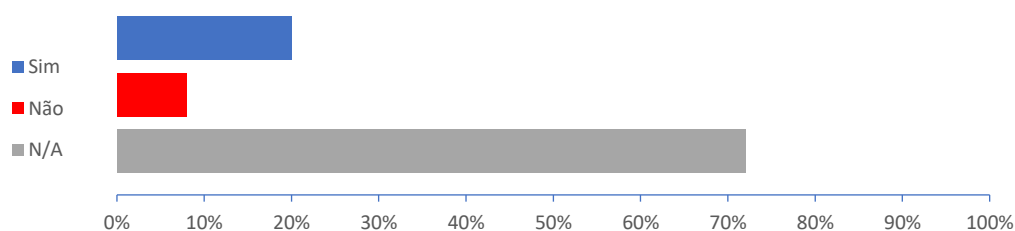


Fonte: elaboração própria.

Do total das 28 manifestações passíveis de pseudonimização (13 denúncias e 15 comunicações com conteúdo de denúncia), verificou-se que em 3 delas não houve a devida pseudonimização do denunciante. Nesse sentido, houve o encaminhamento ao setor envolvido ou ao próprio denunciado de dados pessoais do denunciante.

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

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

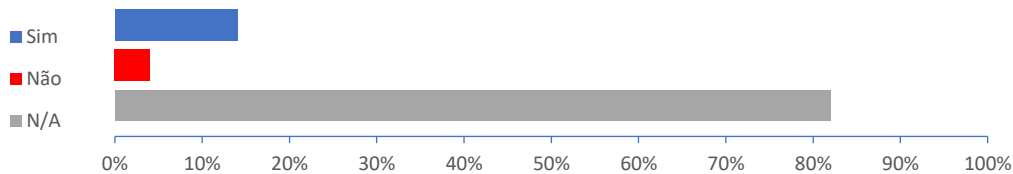


Fonte: elaboração própria.

Das 13 denúncias e 15 comunicações (com conteúdo de denúncia) analisadas na amostra, foram identificadas 20 manifestações em que houve diligência junto aos agentes e/ou às áreas supostamente envolvidos aos fatos relatados, visto que as respostas foram elaboradas pelos próprios docentes (ou baseadas nas respostas desses agentes) ou por setores e departamentos correlatos aos fatos narrados.

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

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

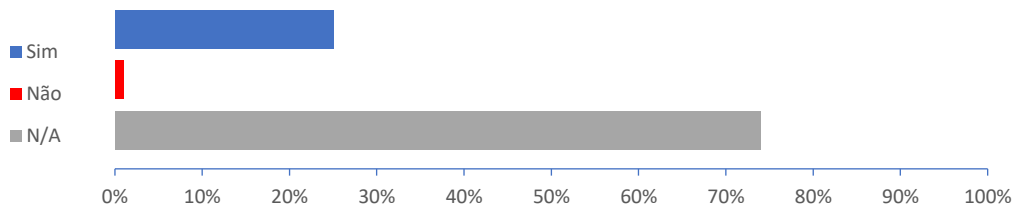


Fonte: elaboração própria.

Foram analisadas 24 manifestações do tipo reclamação, sendo que em seis delas o conteúdo dizia respeito a outra tipologia, ou seja, foram analisadas 18 reclamações propriamente ditas. Considerando tal fato, observou-se que em 14 delas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em quatro reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante.

**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

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

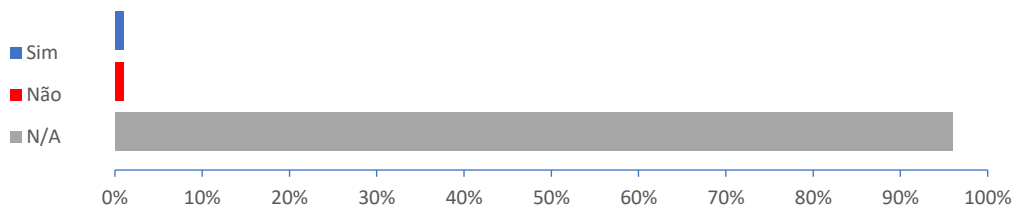


Fonte: elaboração própria.

Foram analisadas 31 manifestações classificadas como solicitação de providência. Entretanto, duas delas deveriam ter sido reclassificadas para outra tipologia. Das 29 manifestações restantes, 25 apresentaram explicações sobre a adoção de providências ou justificativa de impossibilidade, uma delas não cumpriu o requisito ora exposto e as três restantes não se tratava de competência da Ouvidoria.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**

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

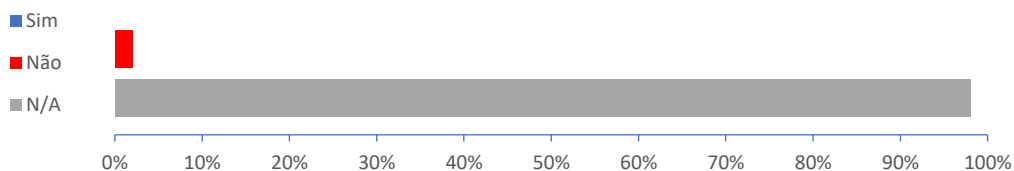


Fonte: elaboração própria.

Das respostas das 2 manifestações do tipo sugestão analisadas, uma não informa sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**

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



Fonte: elaboração própria.

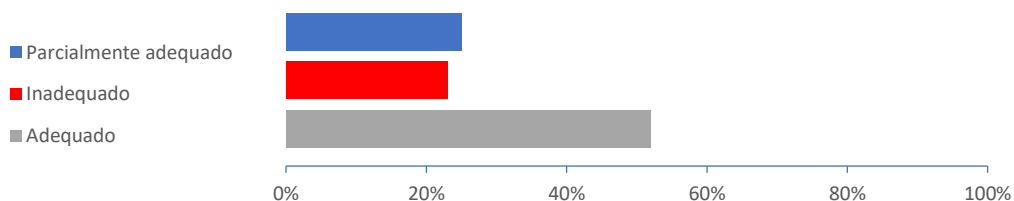
No que tange aos 2 elogios da amostra, em todos os casos foi dada ciência ao setor envolvido e não ao responsável pelo serviço público prestado.

**B.3 Avaliação Final**

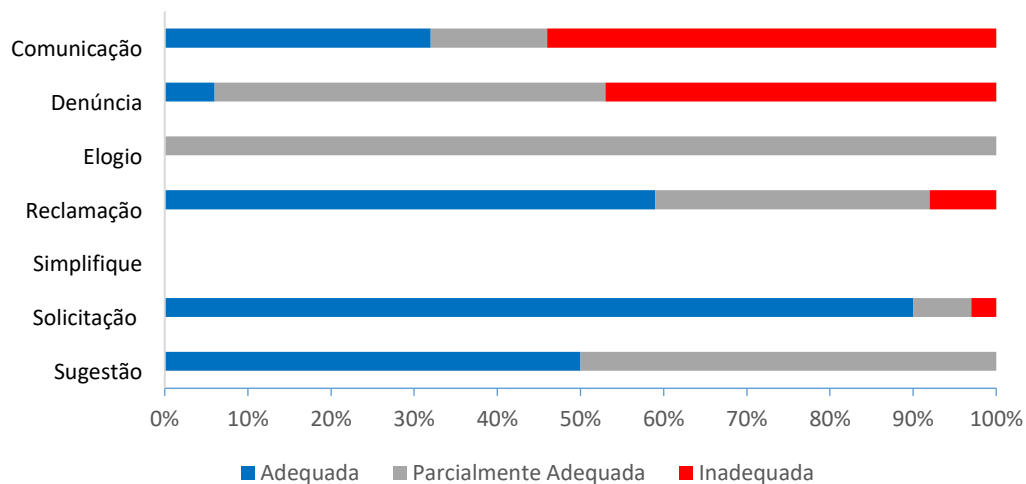
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que 52 foram consideradas adequadas, 25 parcialmente adequadas e 23 inadequadas.

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

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



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo**

**Fonte:** elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre as 25 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que em 14 delas as manifestações deveriam ter sido reclassificadas para outra tipologia, em sete delas ocorreu a resolutividade antecipada da manifestação e as demais por motivos diversos.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, 21 manifestações inadequadas se referiram a denúncias e a comunicações com conteúdo de denúncia não havendo o encaminhamento da manifestação a setor de apuração independente e sim a setores correlatos ou mesmo ao próprio denunciado.

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

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

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 19115/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 11 de dezembro de 2024, a Unidade Avaliada, por meio de *e-mail*, em 19 de dezembro de 2024, prestou esclarecimentos relativos às recomendações de I a VIII.

Cumprir relatar que, posteriormente, foi incluído no Relatório Preliminar novo achado referente à criação da denominada Comissão de Integridade. Em função de tal fato, a Unidade Avaliada por meio de *e-mail*, em 11 de novembro de 2025, prestou informações sobre a criação e atuação da citada Comissão. Além disso, encaminhou outros dados sobre as recomendações anteriores (de 1 a VII).

#### Manifestação sobre Relatório Preliminar de Avaliação – Ouvidoria-Geral da UFMG

“(…) Cumprimentando-a cordialmente, vimos nos manifestar sobre o Relatório Preliminar de Avaliação – Ouvidoria-Geral da UFMG. Em primeiro lugar, gostaríamos de agradecer pelo trabalho atento e detalhado, que analisa 100 manifestações respondidas de forma conclusiva pela Ouvidoria-Geral da UFMG no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, além de se basear nas respostas desta Ouvidoria a um questionário de avaliação enviado pela CGU e em reuniões posteriores.

A conclusão expressa no Relatório de que esta Ouvidoria desempenha de forma adequada suas atividades reforça nossa busca pela qualidade do trabalho e aponta que temos percorrido caminho adequado às normativas da CGU e à legislação vigente. Tal percepção, inclusive, se reafirma na análise de parte das recomendações expressas no relatório que, tendo se voltado a um período encerrado há mais de um ano, encontra nesta Ouvidoria práticas que já se alteraram e as contemplam. Passamos, assim, à manifestação desta Ouvidoria sobre cada uma das recomendações:

**Recomendação I:** Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade, segurança e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: entendemos os pontos elencados e nos comprometemos a envidar esforços no sentido da utilização do Fala.BR no trâmite interno de manifestações.

Cabe, no entanto, registrar que realizar o trâmite completo das manifestações pelo Fala.BR implicaria treinar regularmente as pessoas ocupantes de 634 postos de chefia de departamento (chefes e subchefes de 93 departamentos), coordenação de colegiado (coordenadores e vice coordenadores de 84 colegiados de graduação e de 90 programas de pós-graduação) e diretoria e vice-diretoria de unidades acadêmicas (20 unidades), cujos ocupantes têm mandatos não coincidentes que duram entre dois e quatro anos; e de pró-reitorias (pró-reitores e seus adjuntos em nove pró-reitorias),

diretorias administrativas (diretores e seus adjuntos em 20 diretorias), e da chefia e subchefia do Gabinete da Reitora, cujos ocupantes não têm mandatos definidos. Ou seja, seria necessário implementar um programa permanente de treinamento e apoio para servidores ocupando esses 634 postos.

Dada a limitação de pessoal pela qual as instituições públicas têm passado, não é possível que tal implantação se dê de uma só vez ou a curto prazo. Manifestando nossa boa vontade em relação a tal recomendação, destacamos nossa dificuldade em cumpri-la de imediato.

Assim, implementamos um programa piloto com uma unidade administrativa e uma unidade acadêmica e, a partir dessa experiência, vamos, gradualmente, ampliar as unidades de tramitação pelo Fala.BR ao longo de 2026.

**Recomendação II:** Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: procedimento adotado.

Tal reavaliação foi feita ao longo do ano de 2024, antes mesmo do Relatório Preliminar, com levantamento de possibilidades compatíveis com a legislação vigente e as normativas internas da UFMG.

Nesse sentido, cabe ressaltar que o Decreto 9492/2018 estabelece no parágrafo único do Art. 22, que “A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes (...)”.

Na mesma linha, a Portaria 581/2021 da CGU estabelece para encerramento das manifestações, em seu Art. 19, V, que “no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes” e a Portaria 116/2024, em seu artigo 35, determina que, nas denúncias, a resposta deve conter “a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes”.

Em relação ao que seriam órgãos ou unidades apuratórias, a IN 07/2019 da CGU, Art. 7º, parágrafo único, explicita que “Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade, dentre outras”.

Por outro lado, internamente, o Regimento Geral da UFMG<sup>4</sup> estabelece, em seu Art. 91, que “São autoridades competentes para constituir comissão de sindicância e instaurar processo administrativo disciplinar: I - o Diretor, quando se tratar de atos praticados no âmbito da respectiva Unidade (...); II - o Reitor, quando se tratar de atos praticados nos demais âmbitos da UFMG (...)”.

Importante ter em conta, ainda, a Portaria 9260/2023<sup>5</sup>, que institui a Coordenaria de Prevenção, Mediação de Conflitos e de Correição (CMEC) da UFMG, que

---

<sup>4</sup> Manifestação da Unidade: Disponível em: <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Regimento-Geral>

<sup>5</sup> Manifestação da Unidade: Disponível em: [https://ufmg.br/storage/7/6/1/5/76159c181659c714aba71289b8212194\\_1699888293352\\_573597634.pdf](https://ufmg.br/storage/7/6/1/5/76159c181659c714aba71289b8212194_1699888293352_573597634.pdf)

delimita, em seu Art. 5º, que “À CMEC compete executar atividades de prevenção, conciliação e mediação de conflitos, bem como as de apuração e correição de irregularidades praticadas por servidores públicos da UFMG”.

Assim, os procedimentos apuratórios relativos a servidores estavam direcionados à área de apuração disposta na IN 07/2019 da CGU, mas aqueles relacionados a estudantes, não. A fim de contemplar todo o quadro normativo e legal descrito e manter a uniformidade no tratamento das denúncias, após intensas análises sobre as possibilidades, a UFMG optou por instituir a Comissão de Integridade, nomeada por meio da Portaria 9097/2024<sup>6</sup> como responsável por uma apuração preliminar. Assim, as denúncias e comunicações recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFMG, após sua análise preliminar, passaram a ser direcionadas à Comissão de Integridade que implementa uma etapa preliminar de apuração e as encaminha à CMEC, para juízo de admissibilidade, ou à Diretoria da Unidade, com a recomendação sobre o procedimento a adotar.

Vale ressaltar que a instituição da Comissão de Integridade como primeira instância apuratória foi um passo importante para o tratamento de denúncias/comunicações no âmbito da UFMG, pois uniformiza o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade para os três segmentos da comunidade universitária (docentes, servidores técnico-administrativos em educação e discentes), desafora os primeiros esforços apuratórios, ao mesmo tempo em que mantém-se de acordo com a legislação e as normativas vigentes tanto no âmbito federal, quando da própria UFMG.

**Recomendação III:** Adotar a ferramenta de registro da resolatividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria CGU nº 116/2024.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: procedimento adotado.

**Recomendação IV:** Elaborar normativos internos específicos que regulamentem competências, responsabilidades, atribuições, fluxos internos das atividades de Ouvidoria e tratamentos das manifestações no âmbito da Universidade.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: os fluxos de tratamento das manifestações já estavam elaborados quando do recebimento do Relatório Preliminar e estão publicados no site da Ouvidoria. Nos próximos meses, também daremos andamento à elaboração dos normativos recomendados.

---

<sup>6</sup> Manifestação da Unidade: Disponível em: [https://ufmg.br/storage/e/4/2/6/e426140fef55f56c7e1593fd2e60205c\\_17297700357638\\_1301730391.pdf](https://ufmg.br/storage/e/4/2/6/e426140fef55f56c7e1593fd2e60205c_17297700357638_1301730391.pdf)

**Recomendação V:** Promover a divulgação dos fluxos internos das atividades de Ouvidoria na página institucional da Unidade de modo a dar cumprimento ao previsto no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: procedimento adotado. Os fluxos estão divulgados no site da Ouvidora: <https://www.ufmg.br/dgi/ouvidoria/>.

**Recomendação VI:** Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de atualização do organograma da Universidade de modo a contemplar o setor de Ouvidoria.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: informações a serem produzidas nos próximos meses.

**Recomendação VII:** Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de adequação da força de trabalho às demandas crescentes da Ouvidoria.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: tais informações têm sido produzidas e repassadas à Administração Central ao longo dos últimos meses. Entretanto, em toda a administração federal, há escassez de mão de obra – não seria diferente na UFMG. Ainda assim, seguiremos produzindo tais informações e explicitando a demanda à Administração Central.

**Recomendação VIII:** Envidar esforços no sentido de promover, de forma coordenada com as áreas responsáveis, a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário de modo a refletir de maneira fidedigna os serviços prestados pela Universidade, bem como a maneira de acessá-los.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: nos próximos meses, envidaremos esforços nesse sentido.

**Recomendação IX:** Normatizar a atuação da recém-criada Comissão de Integridade estabelecendo, de acordo com os instrumentos normativos vigentes, suas competências, atribuições, fluxos de trabalho e de atuação, a fim de garantir maior segurança jurídica, transparência e eficácia no tratamento das manifestações envolvendo discentes no âmbito da universidade.

Manifestação da Ouvidoria-Geral da UFMG: Neste ponto, é relevante registrar que a instituição da Comissão de Integridade e sua inserção nos fluxos de denúncia e comunicação de irregularidade vêm, em primeiro lugar, sanar fragilidade apontada pelo item 2.4 deste relatório, qual seja, o encaminhamento a setores correlatos aos fatos a serem apurados.

Além disso, é importante ressaltar que a Ouvidoria-Geral da UFMG segue cumprindo as funções descritas na Lei no. 13.460/2017, Art. 13, VI, de receber as manifestações; analisá-las, verificando a presença de elementos descritivos de

irregularidade; encaminhar às áreas apuratórias; e acompanhar seu tratamento e conclusão.

A instituição da Comissão de Integridade como parte do fluxo de denúncias e comunicações de irregularidade não interfere nas atividades precípua da Ouvidoria-Geral da UFMG, nem fere os princípios do devido processo legal, uma vez que tal Comissão não institui processo - o que, de acordo com o Art. 91 do Regimento Geral da UFMG, é competência dos Diretores de Unidade ou da Reitora.

No que tange à atuação desta Ouvidoria, nos comprometemos a normatizar, dentro das medidas que serão tomadas em relação à Recomendação IV, as fronteiras entre a atuação da Ouvidoria e da Comissão de Integridade, de acordo com os fluxos vigentes, e a inserir a Comissão de Integridade no trâmite exclusivo pelo Fala.BR.

E, ainda que não caiba diretamente a esta Ouvidoria a normatização da Comissão de Integridade, nos comprometemos a fornecer subsídios à Administração Central no sentido de que esta se faz necessária.

É como nos manifestamos.”

-----  
Em relação à manifestação apresentada pela Unidade Auditada apresentamos as seguintes observações:

#### **Análise da equipe de avaliação**

Em relação à manifestação da **Recomendação I**, esta Controladoria reconhece as dificuldades operacionais e de pessoal relatadas pela unidade. Contudo, reforça a importância da utilização da Plataforma Fala.BR como canal oficial de tratamento das manifestações, não apenas para garantir a padronização, rastreabilidade e segurança da informação, mas também como forma de possibilitar a mensuração de indicadores de desempenho e resolutividade, elementos indispensáveis à transparência e ao aprimoramento da gestão pública.

Sugerimos que seja elaborado um plano de ação para a implementação gradual do tratamento das manifestações de forma exclusiva pela Plataforma Fala.BR, iniciando pelos setores mais demandados pelas manifestações de ouvidoria, considerando o volume de servidores e a complexidade dos fluxos de trabalho.

Em relação à manifestação da **Recomendação II**, reconhecemos os esforços da Ouvidoria em aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias e comunicações de irregularidades no que diz respeito aos discentes. No entanto, observa-se que a Comissão de Integridade, embora instituída por portaria, não possui normatização específica que defina claramente suas competências, atribuições e limites de atuação, o que pode gerar sobreposição de funções e incerteza quanto à legitimidade de sua atuação na fase apuratória.

Como já mencionado pela Ouvidoria, a Instrução Normativa CGU nº 07/2019 estabelece que as “Por áreas envolvidas nos processos apuratórios entendem-se as áreas de correição, comissão de ética e integridade, dentre outras”. Contudo, cumpre

esclarecer que, no âmbito do Poder Executivo Federal, as Comissões de Ética possuem base normativa consolidada (Decreto nº 1.171/1994 e nº 6.029/2007), e têm competência expressa para apurar condutas éticas.

Já as estruturas de integridade, para serem consideradas áreas apuratórias, devem estar formalmente instituídas e com competências definidas em norma interna, o que não se aplica à atual Comissão de Integridade da UFMG. Assim, a referida comissão, na forma como foi criada, não pode ser considerada área apuratória nos termos da IN CGU nº 07/2019.

Além disso, a atual configuração do fluxo mantém uma instância intermediária entre a ouvidoria e as áreas de fato apuratórias, o que amplia o número de pessoas com acesso a informações sensíveis e eleva o risco de vazamento ou tratamento inadequado de dados sigilosos. Em procedimentos dessa natureza, recomenda-se que o acesso às denúncias seja restrito ao menor número possível de pessoas, limitando-se às unidades formalmente competentes para a apuração.

Dessa forma, a CGU considera ser necessário reavaliar a estrutura e o papel da Comissão de Integridade, providenciando sua normatização formal com definição clara de suas competências e limites de atuação.

Em relação à manifestação da **Recomendação IV**, reconhecemos que os fluxos internos de tratamento das manifestações já estão formalizados, o que constitui um avanço importante para padronização e controle dos processos de ouvidoria.

No entanto, a elaboração dos normativos internos específicos ainda está em fase de implementação. Ressalta-se que tais normativos são fundamentais para consolidar formalmente as competências, responsabilidades e atribuições da Ouvidoria, bem como assegurar clareza e uniformidade no tratamento das manifestações.

Em relação à manifestação da **Recomendação VII**, reconhecemos que a Ouvidoria da UFMG tem mantido produção contínua de informações estratégicas permitindo à administração central ter ciência sobre a necessidade de adequação da força de trabalho.

Ressalta-se, entretanto, que a alta administração deve dar a devida atenção à demanda apresentada, considerando a necessidade de adequação da força de trabalho às crescentes demandas da Ouvidoria. A priorização dessa questão é fundamental para assegurar o cumprimento eficiente dos prazos e a qualidade no tratamento das manifestações no âmbito da Universidade.

Adicionalmente, enfatiza-se que quanto mais eficiente e estruturada for a Ouvidoria, maior será o incentivo para que os servidores, estudantes e demais membros da comunidade universitária apresentem suas manifestações, fortalecendo a transparência, a participação e a cultura de integridade na instituição.

Em relação à manifestação da **Recomendação IX**, tecemos as seguintes considerações, mantendo-se integralmente o teor e a consistência do achado originalmente apresentado.

A Unidade Auditada afirma que a inclusão da Comissão de Integridade, no fluxo de denúncia e comunicação de irregularidade, visa corrigir a fragilidade identificada no item 2.4 do presente Relatório. Além disso, afirma que a Ouvidoria-Geral continua

exercendo normalmente suas atribuições. Nesse sentido, ressaltamos que a fragilidade supramencionada se refere ao encaminhamento inadequado das manifestações a setores correlatos e não à ausência de uma comissão intermediária. Ademais, o achado não questiona o exercício, pela Ouvidoria, de suas atribuições, mas sim o risco de sobreposição de funções ou interferência decorrente da atuação da Comissão sem normatização. O fato de a Ouvidoria analisar previamente as manifestações não impede que a Comissão, na prática, esteja desempenhando análises paralelas, juízos de tipificação ou reduções a termo, conforme relatado pela própria Unidade durante a avaliação.

Além do exposto, a Unidade defende que não há violação ao devido processo legal porque a Comissão de Integridade não instaura processo formal, conforme o art. 91 do Regimento Geral da Universidade. Sobre tal questão, esclarecemos que atos prévios à instauração — especialmente quando influenciam a tomada de decisão da autoridade instauradora — também integram o escopo do devido processo legal e devem observar regras claras e previamente definidas. Em outras palavras, ainda que a Comissão não instaure o processo, a ausência de normativos pode comprometer o contraditório, a ampla defesa e a proteção ao denunciante, especialmente se houver juízo prévio de autoria, materialidade ou tipificação sem previsão formal.

Reiteramos que a ausência de normatização gera insegurança jurídica e risco à confiança do usuário, especialmente em temas como assédio, relações assimétricas e vulnerabilidade estudantil.

Por fim, a manifestação da Unidade reconhece a necessidade de definir fronteiras entre Ouvidoria e Comissão, a necessidade de que a Comissão opere integralmente via Fala.BR e a necessidade de subsidiar a administração central na normatização da Comissão de Integridade. Tais compromissos indicam que a própria Ouvidoria reconhece a existência das lacunas apontadas.

Diante disso, mantém-se o achado e a respectiva recomendação, uma vez que a manifestação não apresentou elementos capazes de modificar a conclusão de que é imprescindível normatizar a atuação da Comissão de Integridade para garantir legalidade, transparência e segurança no tratamento das manifestações.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para implementação	Estado Atual	Benefício
I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Implantação gradual da Plataforma Fala.BR como canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria nas unidades acadêmicas e administrativas da UFMG.	Joana Ziller	Implantação gradual até o final de 2026.	Em implantação.	Ampliar a rastreabilidade, a segurança e a mensuração de resolutividade.
II. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Encaminhamento de denúncias /comunicações para a Comissão de Integridade da UFMG.	Joana Ziller	Procedimento adotado.	Procedimento adotado.	Maior adequação ao quadro normativo da CGU.
III. Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria CGU nº 116/2024.	Reavaliação e adequação do registro de resolutividade do Fala.BR.	Joana Ziller	Procedimento adotado.	Procedimento adotado.	Adequação do procedimento ao quadro normativo da CGU.
IV. Elaborar normativos internos específicos que regulamentem competências, responsabilidades, atribuições, fluxos internos das atividades de Ouvidoria e tratamentos das manifestações no âmbito da Universidade.	-Elaboração de normativos internos da Ouvidoria; -Elaboração dos fluxos internos das atividades de tratamento das manifestações.	Joana Ziller	-Julho de 2026; -Procedimento adotado.	-Em andamento; -Procedimento adotado.	Regulamentação das atividades da Ouvidoria.
V. Promover a divulgação dos fluxos internos das atividades de Ouvidoria na página institucional da Unidade de modo a dar cumprimento ao previsto no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Publicar fluxos que descrevem o tratamento de manifestações adotado pela Ouvidoria.	Joana Ziller	Procedimento adotado.	Procedimento adotado.	Orientação dos manifestantes e transparência do fluxo empregado pela Ouvidoria no tratamento das manifestações.

<p><b>VI.</b> Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de atualização do organograma da Universidade de modo a contemplar o setor de Ouvidoria.</p>	<p>Produzir ofício com informações que subsidiem a adequação do organograma da UFMG.</p>	<p>Joana Ziller</p>	<p>Dezembro de 2025.</p>	<p>Em elaboração.</p>	<p>Registro formal do posicionamento da Ouvidoria no organograma da UFMG.</p>
<p><b>VII.</b> Produzir informações estratégicas de forma a subsidiar a tomada de decisão no âmbito da alta administração no que concerne à necessidade de adequação da força de trabalho às demandas crescentes da Ouvidoria.</p>	<p>Produzir ofício com informações que subsidiem a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria da UFMG.</p>	<p>Joana Ziller</p>	<p>Dezembro de 2025.</p>	<p>Em elaboração.</p>	<p>Adequação da força de trabalho da Ouvidoria-Geral da UFMG à crescente demanda do setor.</p>
<p><b>VIII.</b> Envidar esforços no sentido de promover, de forma coordenada com as áreas responsáveis, a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário de modo a refletir de maneira fidedigna os serviços prestados pela Universidade, bem como a maneira de acessá-los.</p>	<p>Atualizar Carta de Serviços da UFMG.</p>	<p>Pró-Reitoria de Planejamento da UFMG. Ouvidoria Geral da UFMG.</p>	<p>Julho de 2026.</p>	<p>A Carta de Serviços existe, mas está desatualizada.</p>	<p>Oferta aos cidadãos de documento atualizado descrevendo os serviços prestados à sociedade pela UFMG.</p>
<p><b>IX.</b> Normatizar a atuação da recém-criada Comissão de Integridade estabelecendo, de acordo com os instrumentos normativos vigentes, suas competências, atribuições, fluxos de trabalho e de atuação, a fim de garantir maior segurança jurídica, transparência e eficácia no tratamento das manifestações envolvendo discentes no âmbito da universidade.</p>	<p>Produzir ofício com informações que subsidiem a normatização da Comissão de Integridade da UFMG.</p>	<p>Joana Ziller</p>	<p>Dezembro de 2025.</p>	<p>Em elaboração.</p>	<p>Ampliar a segurança jurídica da atuação da Comissão de Integridade.</p>



## **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.

## **MISSÃO**

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

## **VALORES**

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