

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais  
(CEFET-MG)

Belo Horizonte/MG, 2025



# Controladoria-Geral da União

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

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

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

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

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

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corrleiro

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

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)**  
Euler Júlio do Amaral  
Silvana Antunes Araújo

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET-MG.

**Município:** Belo Horizonte – MG.

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

**Período avaliado:** outubro de 2020 a setembro de 2021.

**Data de execução:** 14/11/2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Centro Federal Tecnológico de Minas Gerais – CEFET-MG, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

1. Espaço físico inadequado para atendimento presencial;
2. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
3. Relatório de gestão não contempla aspectos importantes estabelecidos na Portaria CGU nº 581/2021;
4. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo como disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do CEFET-MG as seguintes providências:

- i. Realizar tratativas junto à alta gestão do CEFET-MG com a finalidade de promover a disponibilização de local mais amplo e que privilegie a privacidade no atendimento ao usuário;
- ii. Apresentar, nos próximos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, os dados sobre as atividades da Ouvidoria conforme preconizado pela legislação, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados;
- iii. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- iv. Suprimir dos normativos internos a previsão de encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades às áreas diversas das unidades apuratórias, abstendo-se de enviar para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CEFET-MG</b>	Centro Federal Tecnológico de Minas Gerais
<b>CGOUV</b>	Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CGU/MG</b>	Regional da Controladoria-Geral da União em Minas Gerais
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>NAOP</b>	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Combate 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

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>9</b>
1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria .....	10
1.1. Espaço físico inadequado para funcionamento da ouvidoria.....	10
1.2. Relatório de gestão não contempla o disposto na Portaria CGU nº 581/2021 .....	11
1.3. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações.....	12
1.4. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo como disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante .....	13
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>17</b>
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	37
Apêndice D.....	38

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

## OBJETO

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

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

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

## 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<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- 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 final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, órgão vinculado à estrutura organizacional do CEFET-MG, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Diretor Geral, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais está vinculada diretamente à Diretoria Geral e é regida pela Resolução CD-042/15, de 07 de outubro de 2015, que estabelece o Regulamento da Unidade de Ouvidoria.

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

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do CEFET-MG.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## 1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

### 1.1. Espaço físico inadequado para funcionamento da ouvidoria

Foi realizado questionamento à UA sobre a disponibilidade e a adequabilidade das instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial. Em resposta ao questionamento, a Unidade informou que a estrutura física (instalações) disponibilizada pelo órgão comportaria mais um servidor e que se o local ficasse no primeiro andar do prédio seria mais acessível e melhoraria o atendimento ao público interno e externo.

Em visita à UA verificou-se que a sala destinada à Ouvidoria tem tamanho acanhado para a atuação dos dois servidores, principalmente no que se refere ao atendimento presencial de usuários. Além disso, a lateral da sala é de vidro transparente, assim, quem acessa o corredor do andar visualiza facilmente as pessoas que estão no local. Durante a visita, verificou-se também que se escuta o que se fala na sala ao lado, onde funciona a Diretoria de Planejamento e Gestão do Instituto. Portanto verifica-se a falta de privacidade para o atendimento presencial.

Considerando as características físicas da sala da Ouvidoria, constata-se que a situação encontrada não condiz com o que estabelece os artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, no que diz respeito à privacidade e resguardo dos usuários manifestantes.

Reproduzem-se, *in verbis*, os citados artigos:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discricção, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 10. As unidades do SisOuv oferecerão ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado.

Especificamente para o recebimento de denúncias via atendimento presencial, o Decreto nº 10.153/2019 também alude ao tema da seguinte forma:

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

## 1.2. Relatório de gestão não contempla o disposto na Portaria CGU nº 581/2021

Em análise ao Relatório de Janeiro de 2022, referente ao segundo semestre do ano de 2021, verificou-se que o mesmo não contempla informações previstas nos incisos I, III, IV e VI do § 1º e no § 2º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, referentes a informações sobre a força de trabalho, as análises dos motivos principais das manifestações, os problemas recorrentes e propostas de ações para enfrentamento de dificuldades identificadas.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

(...)

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

No que se refere ao período abrangido pelo relatório verificou-se que o relatório contempla apenas um semestre, também não foi possível confirmar se o mesmo foi encaminhado à autoridade máxima do CEFET-MG. Além disso, o relatório atende parcialmente aos critérios previstos no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Destaca-se que o art. 51 da referida portaria apresenta um roteiro para a adequação dos relatórios da UA:

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível;  
e

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções

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

No que se refere ao sistema informatizado utilizados para o tratamento de manifestações, verificou-se que a Ouvidoria se utiliza de Memorando via sistema SIPAC, para todos os trâmites de análise interna de manifestações.

Destaca-se que não há intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC. As manifestações são encaminhadas para os setores responsáveis com pedido de informações, e as demandas são encaminhadas pelo SIPAC aos setores internos.

A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabelece, em seu artigo 12, como deve ser feito o tratamento das manifestações:

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 outro órgão ou entidade, quando couber; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

V - análise prévia da manifestação; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021).

A falta de utilização ocasiona situações como a informada pela Unidade Avaliada e descrita no Memorando Eletrônico nº 182/223 – OUV/CEFET-MG, no qual a Ouvidora informa ao Diretor Geral lista de denúncias encaminhadas à corregedoria que se encontram sem informação sobre o andamento.

Destaca-se que o mesmo normativo, no § 1º do artigo 19, recomenda 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.

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

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

Como a migração das informações entre o SIPAC e o Fala.BR é feita de forma manual, isto proporciona uma fragilidade e vulnerabilidade a erros, além de poder ter

como consequência um tratamento inadequado às denúncias, ocasionando risco para a proteção da identidade do manifestante, sobretudo do denunciante.

O uso da plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade.

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

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

#### **1.4. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo como disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante**

Segundo o art. 6º do Regulamento da UA, aprovado pela Resolução CD-042/15, de 7 de outubro de 2015, a Ouvidoria tem por finalidade:

I - Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias das Unidades de Ensino e estabelecer canal de comunicação com a Diretoria-Geral, para garantir resposta conclusiva em tempo hábil, conforme requeira a natureza do assunto em análise.

II - Orientar a atuação das Ouvidorias das Unidades de Ensino, promovendo a capacitação e treinamento de seus funcionários, para o desenvolvimento de atividades de ouvidoria.

III - Receber e encaminhar à Diretoria-Geral, Diretoria de Unidade, Diretorias Sistêmicas, Superintendências, Coordenações, Departamentos, órgãos colegiados, e Ouvidorias das Unidades de Ensino as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e

técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado.

IV - Propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, ou coibir ilegalidades, omissões ou abuso de poder, dos quais tome conhecimento.

V - Informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante, a partir do prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, o recebimento de sua comunicação, os encaminhamentos, as providências tomadas, ou que se encontrem em andamento.

VI - Garantir o sigilo do fato denunciado e a identidade do denunciante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Instituição seja indispensável para a solução do problema apresentado.

VII - Responder à comunidade interna ou externa, isoladamente ou em conjunto com a Diretoria-Geral, Diretoria de Unidade, Diretorias, Superintendências, Coordenações, Departamentos ou órgãos colegiados, quanto às providências tomadas pelo CEFET-MG sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha tomado conhecimento.

VIII - Solicitar à Diretoria-Geral providências cabíveis quando constatar a inviabilidade ou omissão de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades denunciadas às ouvidorias.

IX - Propor à Diretoria-Geral, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento.

X - Elaborar Regimento Interno com normatização das atividades da Ouvidoria.

XI - Propor alterações neste regulamento para posterior aprovação pelo Conselho Diretor.

XII — Cumprir e fazer com que cumpram esse Regulamento.

Observa-se no inciso IX do art. 6º do regulamento da UA que a previsão de a titular “Propor à Diretoria-Geral, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento” extrapola as atribuições previstas no art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021. A proposição de abertura de procedimento de sindicância ou disciplinar deve ser feita pela área apuratória competente, a partir do encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria.

Os artigos 15 e 17 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelecem os limites dos procedimentos para o tratamento desses tipos de manifestações pela Ouvidoria:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Verifica-se, portanto, que há previsão normativa para o encaminhamento das denúncias diretamente para áreas relacionadas ao seu teor, com efeito semelhante ao de diligências em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

A partir da avaliação feita no tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que comunicação e denúncia foram encaminhadas para unidades de execução administrativa e não para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética, descumprindo assim o que determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Destaque-se que as manifestações, além de não terem sido encaminhadas aos setores apuratórios competentes, foram dirigidas à unidade organizacional do denunciado para ciência e manifestação. Manifestações essas, incluídas nas respostas conclusivas na Plataforma Fala.BR, e com a consequente visualização do denunciado, ocasionando situações como a de, mesmo em anonimato, o denunciado reconhecer o denunciante e tecer comentários sobre a pessoa do possível denunciante. Verifica-se que, além da inadequação de enviar à área diversa da devida, não se realizou a pseudonimização, uma vez que o denunciado pode reconhecer o denunciante pelo teor da denúncia.

Verifica-se o descumprimento de procedimentos normativos pela caracterização de realização de diligência.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do CEFET-MG, em ordem de prioridade:

- I. Realizar tratativas junto à alta gestão do CEFET-MG com a finalidade de promover a disponibilização de local mais amplo e que privilegie a privacidade no atendimento ao usuário;
- II. Apresentar, nos próximos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, os dados sobre as atividades da Ouvidoria conforme preconizado pela legislação, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados;
- III. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração

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

- IV. Suprimir dos normativos internos a previsão de encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades às áreas diversas das unidades apuratórias, abstendo-se de enviar para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências no que se refere ao espaço físico de funcionamento da UA, a utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações e o encaminhamento de forma direta às áreas relacionadas aos fatos a serem apurados. Para tanto, recomenda-se a verificação da possibilidade de adequação do local de funcionamento da Unidade, a adequação do conteúdo do Relatório de Gestão da Unidade aos normativos, a utilização do Fala.BR como único canal de tramitação das manifestações e a adequação dos normativos internos com a supressão de encaminhamento de relatos diretamente às áreas relacionadas aos fatos.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: registro e tratamento de todas as demandas de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelas unidades do SisOuv, consoante Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021, uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Unidade a gestão dos prazos e celeridade, reavaliação do encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades apuratórias e promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

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 do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET-MG, a seguir, foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

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

Informação	Descrição
<b>Esfera e Poder</b>	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA</b>	Autarquia em regime especial
<b>Posição no Organograma</b>	Diretamente vinculada à Diretoria Geral
<b>E-mail</b>	ouvidoria@cefetmg.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.cefetmg.br/participacao-social/ouvidoria/">https://www.cefetmg.br/participacao-social/ouvidoria/</a>
<b>Endereço</b>	Av. Amazonas, 5.253, Nova Suíça Belo Horizonte, MG CEP: 30.421-169
<b>Canais de Atendimento</b>	Fala.Br, telefone (31-3319-7000) e de forma presencial
<b>Horário de funcionamento</b>	08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00
<b>Ouvidora</b>	Tatiana Kelly Nunes Bastos
<b>Ouvidor Adjunto</b>	Não há

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Regulamento aprovado pela Resolução CD-042/15, de 07 de outubro de 2015 define as seguintes competências para a UA:

- I. Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;
- II. Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;
- III. Receber de servidores docentes e técnico-administrativos, alunos e da comunidade externa, solicitação de esclarecimentos, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias, encaminhando-as aos setores responsáveis para conhecimento e providências, quando necessário;
- IV. Dar atendimento presencial periódico;
- V. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas e dar ciência aos interessados das providências adotadas;
- VI. Documentar, de maneira padronizada, todas as demandas apresentadas;
- VII. Cooperar com as demais ouvidorias públicas e privadas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços prestados;

VIII. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo CEFET-MG;

IX. Encaminhar, para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

X. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações do CEFET-MG com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito aos direitos dos cidadãos;

XI. Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados do CEFET-MG e que se compatibilizem com suas finalidades.

Segundo o art. 2º do Regulamento da UA, aprovado pela Resolução CD-042/15, de 7 de outubro de 2015, a Ouvidoria tem por finalidade:

I - estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna do CEFET-MG, organizando os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, assegurando a proposição de reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios ou denúncias.

II - construir e incentivar a prática da cidadania, para permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade externa na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição.

III - propiciar o direito à manifestação, orientando os discentes, docentes, servidores técnico-administrativos, e a comunidade externa sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos para sua ágil tramitação, com garantia do direito ao acompanhamento e resposta dos pleitos, até seu encaminhamento final;

IV - promover e defender os direitos dos discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e comunidade externa, em suas relações com a Instituição, em suas diferentes instâncias administrativas e acadêmicas, e com prestadores de serviços terceirizados.

V - avaliar e encaminhar as manifestações dos usuários, sempre procurando a busca de soluções, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade e eficiência nos serviços prestados pelo CEFET-MG, ou por prestadores de serviços terceirizados;

VI - preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do CEFET-MG, divulgando seus resultados, e oferecendo sugestões para melhoria das relações do CEFET-MG com a comunidade, a fim de garantir o respeito aos direitos dos cidadãos.

A Ouvidoria também exerce as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – do CEFET-MG (<https://www.cefetmg.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>).

Compete à titular da UA, segundo o art. 6º do seu regulamento:

I - Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias das Unidades de Ensino e estabelecer canal de comunicação com a Diretoria-Geral, para garantir resposta conclusiva em tempo hábil, conforme requeira a natureza do assunto em análise.

II - Orientar a atuação das Ouvidorias das Unidades de Ensino, promovendo a capacitação e treinamento de seus funcionários, para o desenvolvimento de atividades de ouvidoria.

III - Receber e encaminhar à Diretoria-Geral, Diretoria de Unidade, Diretorias Sistêmicas, Superintendências, Coordenações, Departamentos, órgãos colegiados, e Ouvidorias das Unidades de Ensino as reclamações, queixas, críticas, sugestões, elogios e denúncias que estejam relacionadas ao bom funcionamento dos serviços esperados pela comunidade interna e externa e ao comportamento corporativo adequado do corpo docente, discente e técnico-administrativo, independentemente de qualquer função ou cargo ocupado.

IV - Propor medidas para sanar o funcionamento inadequado ou ineficaz de setores internos, ou coibir ilegalidades, omissões ou abuso de poder, dos quais tome conhecimento.

V - Informar ao usuário da Ouvidoria ou denunciante, a partir do prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, o recebimento de sua comunicação, os encaminhamentos, as providências tomadas, ou que se encontrem em andamento.

VI - Garantir o sigilo do fato denunciado e a identidade do denunciante, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Instituição seja indispensável para a solução do problema apresentado.

VII - Responder à comunidade interna ou externa, isoladamente ou em conjunto com a Diretoria-Geral, Diretoria de Unidade, Diretorias, Superintendências, Coordenações, Departamentos ou órgãos colegiados, quanto às providências tomadas pelo CEFET-MG sobre procedimentos adotados, visando sanar os problemas ou irregularidades que tenha tomado conhecimento.

VIII - Solicitar à Diretoria-Geral providências cabíveis quando constatar a inviabilidade ou omissão de qualquer setor da Instituição, na tentativa de solução de problemas ou irregularidades denunciadas às ouvidorias.

IX - Propor à Diretoria-Geral, quando cabível, a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento.

X - Elaborar Regimento Interno com normatização das atividades da Ouvidoria.

XI - Propor alterações neste regulamento para posterior aprovação pelo Conselho Diretor.

XII — Cumprir e fazer com que cumpram esse Regulamento.

A titular da UA exerce a função de Autoridade de Monitoramento, prevista no art. 40 da Lei de Acesso à Informação (Portaria DIR nº 233/2021 - GDG), e também é a Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### **A.3 Normativos Internos**

Em consulta à página da Ouvidoria no portal do CEFET - MG observa-se o link para acesso ao seu Regulamento Interno, aprovado pela Resolução CD-42-15, de 7 de outubro de 2015.

De acordo com o Decreto nº 9.094/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021, observa-se que atual normativo deve sofrer algumas adequações, tais como:

1. Alteração das tipologias de manifestações (as previstas no atual Regulamento são as sugestões, denúncias apenas identificadas, reclamações, queixas, críticas, sugestões e elogios);
2. Inclusão de unidades apuratórias, tais como auditoria e corregedoria, nos fluxos de tratamento de denúncias;
3. O art. 6º, IX, prevê para a ouvidoria a competência de propor a abertura de sindicância ou PAD. Porém, a análise de mérito das denúncias recebidas extrapola as competências de uma ouvidoria pública;
4. Não cabe a incidência dos prazos ou penalidades da Lei nº 12.527/2011, da forma prevista no parágrafo segundo, art. 9º, do Regulamento;
5. Permitir o recebimento de denúncias anônimas na forma de comunicação (o art. 10 do Regulamento não permite);
6. A supressão da previsão de encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades diretamente para as unidades, agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

A UA enviou a minuta do novo Regulamento que foi elaborada e passa por uma última revisão antes de ser aprovado pelo Conselho Diretor.

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

O atual Regulamento da UA prevê ouvidorias nas unidades do CEFET-MG, além de uma Secretaria Administrativa. Porém, segundo a titular da UA, só existe a Ouvidoria-Geral, da qual ela é a única servidora. Também não foi criada a Secretaria Administrativa.

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, atualmente a equipe é composta pela Ouvidora e mais um servidor, que começou as atividades em 10/07/2023. A Ouvidora também é a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Encarregada da LGPD. Segundo ela, a falta de mais servidores na ouvidoria compromete o desempenho das atividades que precisam ser cumpridas.

A titular da UA foi nomeada para o cargo possui experiência em ouvidoria desde sua nomeação em abril de 2021. Graduada em Direito, possui várias capacitações<sup>4</sup> relacionadas ao tema da ouvidoria, das quais destacam-se a Certificação em Ouvidoria (ENAP) e a Pós-Graduação em Ouvidoria (CGU/OEI).

A sala da Ouvidoria Geral fica no 2º Andar do Prédio Administrativo, no campus Nova Suíça, em Belo Horizonte, ao lado da Diretoria de Planejamento e Gestão, e conta com equipamentos suficientes para a realização das atividades. A sala é de vidro, com pouca privacidade. A Ouvidora acredita que se a sala fosse no primeiro andar a Ouvidoria ficaria mais acessível e atenderia melhor ao público interno e externo.

---

<sup>4</sup> Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/0846404488305277>

**Figura 01: Sala da UA**



**Figura 2: Localização da sala da UA no 2º andar do Prédio Administrativo do Cefet-MG na Unidade Nova Suíça.**



O atendimento é oferecido pelo telefone +55 (31) 3319-7429, pelo e-mail [ouvidoria@cefetmg.br](mailto:ouvidoria@cefetmg.br), pelo Fala.BR e presencialmente na Ouvidoria Geral de 08:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira.

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

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

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

A atual titular da UA, Tatiana Kelly Nunes Bastos, foi nomeada pelo Diretor-Geral em 05 de abril de 2021, para exercer o mandato pelo período de 03 anos, prorrogável por igual período. A indicação foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 4668/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 22 de março de 2021, enviado ao Diretor-Geral do CEFET/MG.

#### A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, de acordo com a página da Ouvidoria (<https://www.cefetmg.br/participacao-social/ouvidoria/>) 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.

Um ponto de atenção é o fato de as manifestações recebidas por canais fora da Plataforma do Fala.br, serem registradas em planilha de controle. Tal prática, embora represente um procedimento de gestão da informação, deve ser acompanhada dos seguintes cuidados e procedimentos, pois representa um risco potencial para a salvaguarda das informações pessoais, o controle e o rastreamento das manifestações nelas contidas:

1. A anotação na planilha deve ser apenas do número do protocolo da respectiva manifestação registrada no Fala.BR, acompanhado da data e o canal do recebimento, sem conter dados ou informações que possam identificar o/a manifestante;
2. A planilha deve conter controle de alterações e de acesso, limitado apenas a equipe de ouvidoria ou a sua titular;

3. O registro dessas manifestações deve ser feito na Plataforma Fala.BR, conforme prevê os artigos 13 e 24 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.

(...)

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

A utilização de planilhas traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Unidade. Convém esclarecer que a utilização de planilhas apresenta algumas desvantagens, comparativamente ao uso de sistemas, como por exemplo:

- a) as planilhas não permitem a rastreabilidade, pois não possuem login ou dados de acesso;
- b) as planilhas não apresentam confiabilidade, pois não apresentam informações em tempo real, como os sistemas, com riscos de perdas de dados;
- c) as planilhas apresentam alta probabilidade de erros, por serem alimentadas de forma manual (ex. Dados redundantes), enquanto nos sistemas os riscos de erros são mitigados, tendo em vista a sua automatização;
- d) ausência de integração com outros sistemas;
- e) vulnerabilidade a fraudes;
- f) embora a utilização de planilhas seja simples, ela pode se tornar ineficiente para os casos de alto volume de informação;

- g) as planilhas não apresentam suporte técnico, e estão sujeitas a falhas; etc.

### A.7 Sistemas Informatizados

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

Para todos os trâmites para análise interna de manifestações, a UA declarou que utiliza Sistema SIPAC para o envio e recebimento de memorandos aos setores responsáveis pela resposta. Também declarou que possui acesso aos demais sistemas informatizados necessários para efetiva execução de suas atividades.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

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

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

I - recebimento da manifestação;

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

III - triagem;

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

V - análise preliminar da manifestação;

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

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

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

(...)

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

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

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

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas

no **prazo de vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período

Com relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e às demandas de ouvidoria interna, a titular da UA declarou que, de modo geral, cria um documento em formato PDF da manifestação e o envia por memorando ao setor responsável para que este preste os devidos esclarecimentos. Posteriormente, a UA envia a resposta ao demandante por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto às denúncias, a UA realiza a anonimização quando necessário. Segundo a titular, é feita uma primeira análise junto ao setor envolvido e, caso a denúncia ou comunicação se mostre procedente, é encaminhada à Corregedoria para investigação. A UA informa esse encaminhamento plataforma Fala.BR.

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

A UA não promove a mediação e conciliação entre os usuários e o CEFET-MG. Também não mantém nenhum tipo de acompanhamento ou monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Carta de Serviços do CEFET-MG, elaborada no ano de 2015, está disponível no endereço <https://www.cefetmg.br/carta-de-servicos-ao-cidadao/>. A Carta de Serviços também está disponível no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/centro-federal-de-educacao-tecnologica-de-minas-gerais>).

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

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

- Atualização do Regulamento da Ouvidoria. Foi enviada para a equipe de avaliação a minuta do novo Regulamento;
- Atualização da Carta de Serviços;
- Implantação do Conselho de Usuários;
- Promoção de ações para a conscientização dos usuários acerca do direito de acesso à informação e aos serviços públicos de qualidade, e dos seus deveres;
- Divulgar os serviços oferecidos pela Ouvidoria;
- Atuar em um conjunto de ações preventivas e de melhoria da execução dos serviços prestados pelo CEFET-MG;
- Criar um método interno em cada unidade para analisar as demandas mais recorrentes e, conseqüentemente, trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas e cumprir os prazos regimentais;
- Implementar um Mural dos Elogios, para dar publicidade aos elogios recebidos pelos servidores e equipes.

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

A UA recebeu 113 (cento e treze) manifestações de ouvidoria, via plataforma Fala.BR, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, com índice de 97% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 11,01 dias.

**Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022**



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

**a) Tipologia das manifestações:**

O tipo predominante de manifestação recebida pela UA, no período em análise, de 01/04/2021 a 31/03/2022, foram as reclamações, as solicitações e as comunicações de irregularidades, totalizando juntas 86% das manifestações recebidas.

Cabe assinalar a diferença entre os percentuais das manifestações do tipo denúncia (11,2%) e das comunicações de irregularidades (29,0%), quase o triplo da primeira. Tal fato induz questionar se os usuários da ouvidoria possuem segurança de que seus dados pessoais não serão revelados, por exemplo, indicando problemas de confiabilidade. Por isso, sugere-se que seja feita a investigação dessa relação, pois geralmente esses dois tipos de manifestações tem se apresentado de forma equilibrada nas observações realizadas até o momento.

**Imagem 02: Tipologia das Manifestações – 01/04/2021 a 31/03/2022**



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

**b) Resolutividade da demanda:**

No período em análise, de 01/04/2021 a 31/03/2022, os 15 usuários que responderam à pesquisa sobre a resolutividade da sua demanda, consideraram em 47% das vezes que sua demanda foi resolvida, 40% que sua demanda não foi resolvida e 13% que sua demanda foi atendida parcialmente.

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

**Imagem 03: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022**



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

**c) Satisfação com a resposta:**

No período em análise, de 01/04/2021 a 31/03/2022, apenas 15 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e apresentaram uma satisfação de 55% com o atendimento prestado pela UA.

De modo detalhado temos a maior parte dos usuários muito satisfeitos ou satisfeitos (33,33% - 13,33%), seguida pelos que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos (6,67% - 26,67%), e os que acharam regular o atendimento prestado correspondem a 20% dos usuários que responderam à pesquisa.

**Imagem 04: Satisfação com o atendimento - 01/04/2021 a 31/03/2022**



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

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para obtenção da amostra de manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

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

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2021 e 31/03/2022, compreendendo 107 manifestações.<sup>5</sup>

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

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

**Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.**

Tipo	Quantidade
Comunicação	29
Denúncia	11
Elogio	3
Reclamação	29
Simplifique	0
Solicitação	28
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

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

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

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

<sup>5</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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

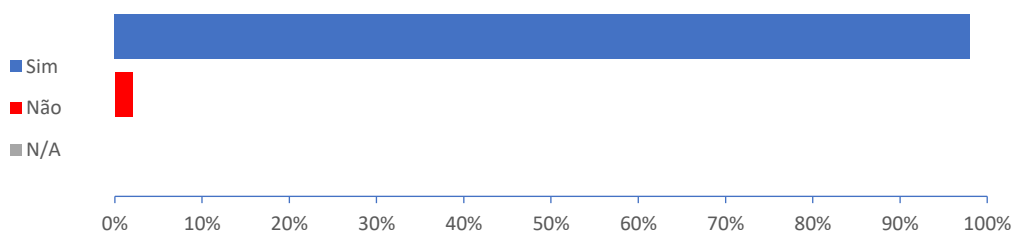
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

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

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

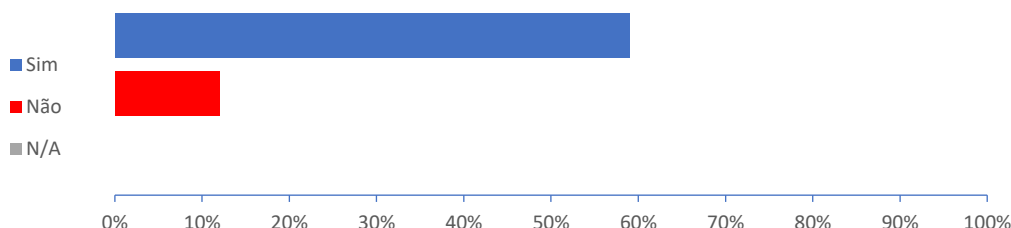


Fonte: elaboração própria.

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

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

Pergunta 2 - A manifestação foi classificada corretamente?



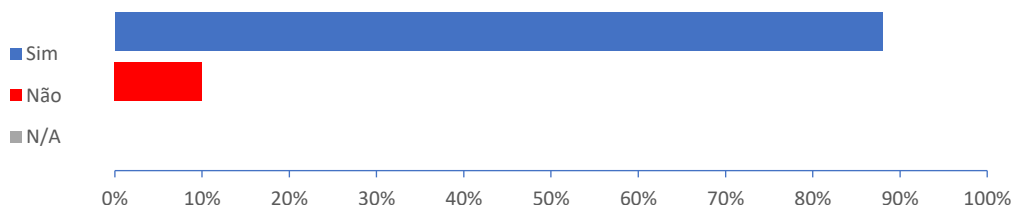
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 59 foram classificadas corretamente contra 12 classificadas incorretamente. Logo, 83,1% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 29 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

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

Pergunta 3 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

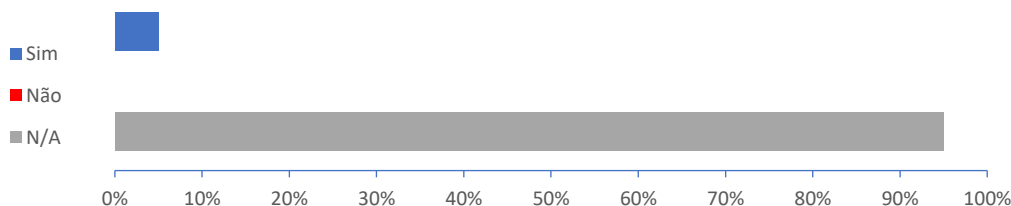


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 10 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

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

Pergunta 4 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

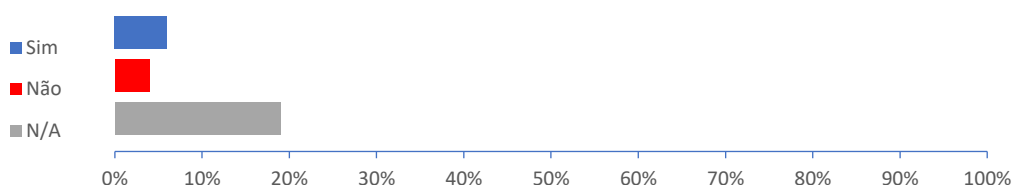


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 5 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

#### Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - 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?

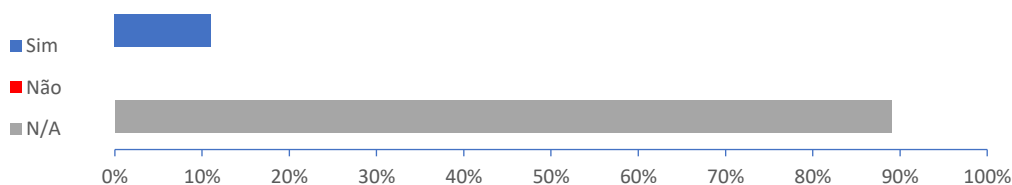


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 29 comunicações presentes na amostra, 6 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 4 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 71 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

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

Pergunta 6 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

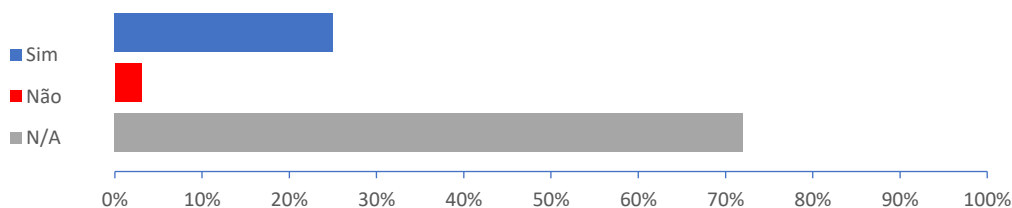


Fonte: elaboração própria.

Das 11 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 88 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

#### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

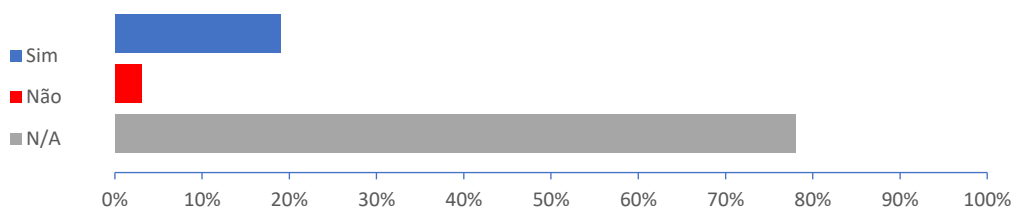


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 25 das 28 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em uma reclamação, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 72 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8**

Pergunta 8 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



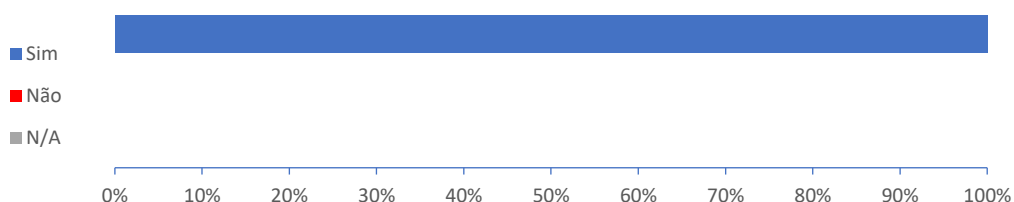
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 28 solicitações, em 25 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 72 manifestações não se enquadram como solicitação.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, não houve ocorrência para esse tipo de manifestação.

**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 10**

Pergunta 10 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 03 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia.

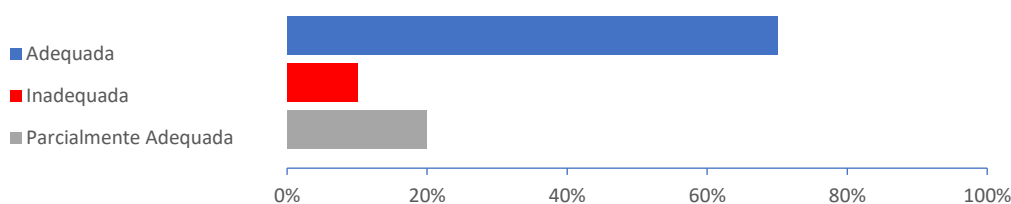
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada.

**B.3 Avaliação Final**

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 70 foram consideradas adequadas, 20 parcialmente adequadas e 10 inadequadas.

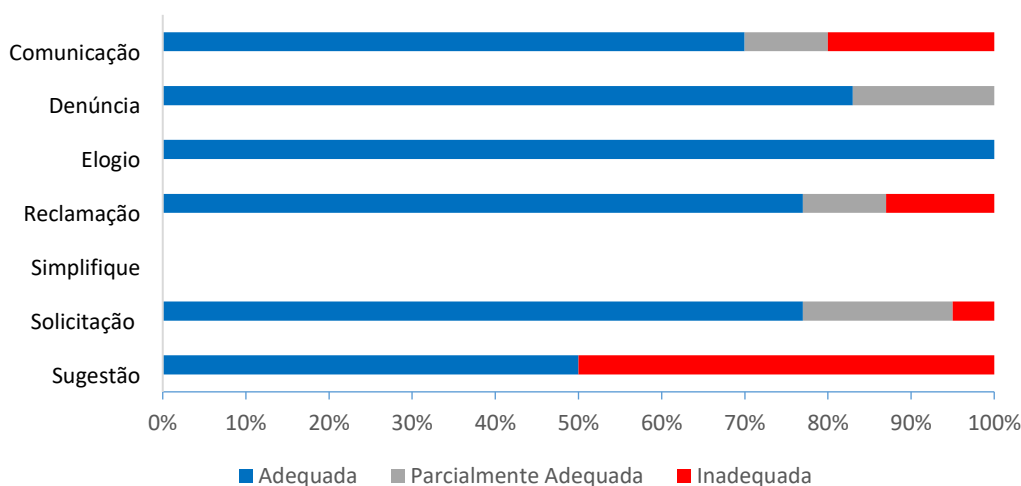
**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

Pergunta 12 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 11: 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 essas 6 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que as 6 foram comunicações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 5 manifestações inadequadas, sendo as 5 comunicações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

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

Individual das Manifestações<sup>6</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>6</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 1639/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 07 de fevereiro de 2024, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 29 de fevereiro de 2024, foram discutidos os achados colacionados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado atual	Benefícios
<b>Espaço físico inadequado para funcionamento da ouvidoria.</b>	Disponibilização de nova sala	Diretoria Geral	6 meses	Ouvidoria tem tamanho acanhado para a atuação dos dois servidores, principalmente no que se refere ao atendimento presencial de usuários. Além disso, a lateral da sala é de vidro transparente, assim, quem acessa o corredor do andar visualiza facilmente as pessoas que estão no local. Durante a visita, verificou-se também que se escuta o que se fala na sala ao lado, onde funciona a Diretoria de Planejamento e Gestão do Instituto. Portanto verifica-se a falta de privacidade para o atendimento presencial.	Local mais amplo e que privilegie a privacidade no atendimento ao usuário;
<b>Relatório de gestão não contempla o disposto na Portaria CGU nº 581/2021.</b>	Relatório finalizado, anexo. Não foi publicizado devido à greve do setor responsável	Secretaria de Comunicação	Aguardando fim da greve	Aguardando para ser publicado, já foi enviado para Diretoria Geral, Memorando Anexo	Divulgação dos dados de Ouvidoria, conforme preconizado pela legislação, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados

<b>Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações</b>	Implantação do FALABR, para movimentação das manifestações	Ouvidoria	1 ano	Processo de iniciação suspenso, devido à greve dos servidores	Possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
<b>Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo como disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.</b>	Envio das denúncias para comissão de ética e Corregedoria, não sendo enviada as unidades administrativas e pseudonimização denúncias	Ouvidoria	Em prática	Em prática	Cumprimento de atos normativos.



## **MISSÃO**

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

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

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