

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
(UFVJM)

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)
Karen Magalhães Junqueira
Moísa de Andrade

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM.

Município: Diamantina – MG.

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

Período avaliado: janeiro a dezembro de 2023.

Data de execução: fevereiro a junho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM, 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 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. Necessidade de atualização dos normativos internos referentes à ouvidoria;
2. Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais;
3. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente aos servidores e não à área responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização; e
4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

1. Realizar tratativas junto à alta gestão da UFVJM com a finalidade de atualizar os normativos internos relacionados à atividade de ouvidoria;
2. Apresentar os Relatórios de Gestão da Ouvidoria, com dados sobre as atividades da ouvidoria conforme preconizado pela legislação vigente, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados;
3. Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área de apuração, com a devida proteção dos dados do denunciante; e
4. Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações.

Lista de Siglas e Abreviaturas

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

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	9
1. Boas práticas.....	10
1.1. Criação de Comissão Permanente, Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual e publicação de Guia Orientativo	10
2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria	10
2.1. Necessidade de atualização dos normativos internos referentes à ouvidoria	10
2.2. Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais.....	12
2.3. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente aos servidores e não ao setor responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização	13
2.4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações	15
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	17
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36
Apêndice D.....	39

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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 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.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de ouvidoria.

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

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, órgão vinculado à estrutura organizacional da UFVJM, dirigida por um titular da unidade de ouvidoria a ser aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução nº 7 – CONSU de 12 de junho de 2015, que alterou o Regimento Interno da Ouvidoria da UFVJM.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Boas práticas

1.1. Criação de Comissão Permanente, Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual e publicação de Guia Orientativo

A Ouvidoria da UFVJM preside a Comissão Permanente de Combate à Violência, Crimes contra a Dignidade e Assédio Sexual (ComVidas), instituída no âmbito da Universidade. Recentemente, em 01/04/2024, foi publicada a Resolução nº 07/2024 CONSU, a qual institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da UFVJM.

Anexo à resolução, foi publicado o Guia de Orientações Comvidas, baseado nas orientações do Guia Lilás da CGU. Este guia tem como objetivo alertar, orientar e conscientizar estudantes, servidores e demais pessoas que frequentam a universidade, para que possam identificar as práticas de assédio, atuar no seu combate e saber o que fazer diante da situação.

De acordo com a resolução, a Comissão Permanente é responsável pela gestão, monitoramento e fiscalização do Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual.

Em resposta ao Questionário de Avaliação a ouvidora informou que está em andamento uma campanha sobre o combate ao assédio sexual e moral e demais tipos de violência no âmbito da UFVJM. O trabalho iniciou-se com a ida nas salas de aulas para falar sobre o assunto e informar sobre os canais de denúncia.

A criação desses instrumentos consiste em boa prática, pois são mecanismos de discussão e divulgação dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela Universidade, dando conhecimento à sociedade dos seus direitos e deveres relacionados a esse tema sensível.

Representa um compromisso no avanço da construção de uma universidade pública socialmente referenciada, democrática, plural, diversa, inclusiva e que busca reparação e justiça social, com a criação de um ambiente íntegro e uma ouvidoria acolhedora e confiável.

2. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

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

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

2.1. Necessidade de atualização dos normativos internos referentes à ouvidoria

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução nº 7 – CONSU, de 12 de junho de 2015, que alterou o Regimento Interno da Ouvidoria da UFVJM.

Em análise à Resolução supracitada, percebe-se que é necessária a atualização da norma, que é de 2015, principalmente no que diz respeito à indicação do ouvidor, ao funcionamento da ouvidoria e à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Devem ser formalizados seus fluxos de trabalho, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, conforme disposto no Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 10.153/2019, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (substitui Portaria CGU nº 581/2021), Portaria CGU nº 1.181/2020, e demais normativos vigentes.

Ressalta-se que, conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, está prevista no Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM 2019 – 2023 a atualização do normativo, mas segundo a UA, ainda não foi finalizada. A minuta encontra-se sob apreciação do Conselho Superior.

Cabe registrar, como exemplo, que a Resolução nº 7 dispõe:

Art. 11 A Ouvidoria/UFVJM, terá inicialmente um ouvidor, indicado pela Reitoria e referenciado pelo CONSELHO SUPERIOR DA UFVJM-CONSU, dentre os servidores públicos federais ativos e estáveis da UFVJM.

Art. 12 O ouvidor poderá ser substituído por interesse da Reitoria a qualquer tempo, ouvido o CONSU, devendo ser indicado um novo nome a ser analisado e referendado por decisão da maioria presente da reunião do CONSU.

Observa-se que a Resolução está em desacordo com a Portaria CGU nº 1.181/2020, a qual estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão 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, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

Importante ressaltar que a ouvidora atual teve sua recondução autorizada pela CGU através do Ofício nº 4.778/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 31 de março de 2023.

O normativo atualizado deve contemplar, também, uma melhor definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, 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.

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornarão possíveis:

- 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 UFVJM durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

2.2. Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais

As unidades do SisOuv devem elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 (ratificado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Ele deve consolidar as informações das manifestações recebidas no período, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

É um instrumento de prestação de contas do desempenho da UA, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria do serviço prestado.

Ocorre que, conforme informado pela UA, não são produzidos Relatórios de Gestão específicos da ouvidoria. As informações são divulgadas no Relatório de Gestão da Universidade, juntamente com os demais setores da instituição. Em análise ao Relatório de Gestão do ano de 2022 da UFVJM verificou-se que, na seção que trata da ouvidoria, o mesmo não contempla todas as informações previstas nos incisos I, III, IV, V e VI (em parte) do § 1º, art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme descrito:

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;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

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

Esses relatórios devem ser utilizados, em especial, pela alta administração para a melhoria dos processos e serviços ofertados. Isso reforça a importância da ouvidoria para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, da imagem do órgão.

Diante disso, resta parcialmente comprometida a existência de informações gerenciais norteadoras das atividades de ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão da Universidade.

Em complemento, na resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a ouvidoria não elabora relatórios temáticos, como por exemplo, sobre as demandas mais recorrentes, bem como não apresenta informações estratégicas sobre as manifestações de ouvidoria, conforme disposto nos artigos nº 51, 53 e 54 da Portaria CGU nº 581/2021. Tais relatórios são úteis para a gestão da UFVJM identificar eventuais pontos de melhoria na prestação dos serviços públicos.

Um dos motivos citados para a não elaboração dos documentos se baseia na falta de servidores no setor, o que dificulta a atuação da ouvidoria de forma gerencial.

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

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

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

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

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

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

(...)

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

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

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

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

(grifo nosso)

A partir da análise das manifestações da amostra, verificou-se que denúncias e comunicações consideradas aptas foram encaminhadas diretamente para servidores cadastrados no Fala.BR, enquanto deveriam ter sido direcionadas apenas ao setor apuratório, conforme determina a legislação vigente.

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.

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

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

Conforme disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Art. 7º O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no **caput**, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Percebe-se que a proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, inclusive nos casos em que a denúncia parte de um setor interno da UA. Cabe ressaltar que a solicitação de consentimento só é necessária quando o encaminhamento é para outro órgão ou entidade. Para unidades internas, a norma impõe o encaminhamento pseudonimizado ou descaracterizado para a unidade de apuração, mesmo quando a identidade do denunciante for indispensável à análise dos fatos. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

2.4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas percebeu-se que em 15 casos, quando a ouvidoria encaminhou a comunicação ou denúncia à área apuratória, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada. Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, corroborado nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

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

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

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

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

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

A Ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere a unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como "solucionado" demandas ainda pendentes.

A UA respondeu que mantém acompanhamento quanto aos resultados das apurações, porém este acompanhamento é realizado por meio de planilha independente e não pela ferramenta de registro de resolutividade do Fala.BR.

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

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 UFVJM, em ordem de prioridade:

- I. Realizar tratativas junto à alta gestão da UFVJM com a finalidade de atualizar os normativos internos relacionados à atividade de ouvidoria;
- II. Apresentar os Relatórios de Gestão da Ouvidoria, com os dados sobre as atividades da ouvidoria conforme preconizado pela legislação, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados;
- III. Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente à área de apuração, com a devida proteção dos dados do denunciante;
- IV. Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas necessidades de readequação e possibilidades de melhoria no que se refere à atualização dos normativos relacionados à atividade de ouvidoria na UFVJM, à elaboração do Relatório de Gestão da Unidade e ao encaminhamento das denúncias e comunicações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: regulamentação adequada das atividades de ouvidoria na UFVJM e promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, visando a proteção do denunciante e a melhoria dos serviços prestados.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFVJM a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia em regime especial
Posição no Organograma	Diretamente vinculada à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ufvjm.edu.br
Página na Internet	https://portal.ufvjm.edu.br/ouvidoria
Endereço	Prédio da Reitoria - Campus JK Rodovia MGT 367 – Km 583, nº 5000, Alto da Jacuba Diamantina - MG, CEP 39100-000
Canais de Atendimento	Fala.BR, telefone (38) 3532-6816 e de forma presencial
Horário de funcionamento	08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00
Ouvidora	Carolina Santos Almeida
Ouvidor Adjunto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Resolução nº 7 – CONSU/2015, que alterou o Regimento Interno da Ouvidoria da UFVJM, define em seu artigo 3º:

Art. 3º A Ouvidoria/UFVJM, deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I – agir com presteza e imparcialidade;
- II – colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV – consolidar a participação social como método de governo e
- V – contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Segundo o art. 4º a ouvidoria deverá:

- I – elaborar plano de trabalho anual;
- II – monitorar o cumprimento das respostas;

III – promover a conciliação e mediação na resolução de conflitos entre a Comunidade Universitária e seus órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados no site da Ouvidoria/UFVJM, disponível no site da Universidade;

V – produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VI – promover, sempre que possível, articulação em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Além disso, conforme disposto no artigo 5º da Resolução nº 7 – CONSU, a Ouvidoria/UFVJM deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as manifestações do tipo Elogio, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução nº 7 – CONSU de 12 de junho de 2015, que alterou o Regimento Interno da Ouvidoria da UFVJM.

Em análise à Resolução supracitada, percebe-se que é necessária atualização da norma, datada de 2015, principalmente no que diz respeito à indicação do ouvidor, ao funcionamento da ouvidoria e à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Devem ser formalizados seus fluxos de trabalho, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, conforme disposto no Decreto nº 9492/2018, Decreto nº 10.153/2019, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (substituiu Portaria CGU nº 581/2021), Portaria CGU nº 1.181/2020, e demais normativos vigentes.

Ressalta-se que está prevista, no Plano de Trabalho da Ouvidoria UFVJM 2019 – 2023, a atualização do normativo. Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que a minuta se encontra sob apreciação do Conselho Superior.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, atualmente a equipe é composta pela ouvidora, mais um servidor que a substitui e é responsável pelo SIC, e um estagiário. Recentemente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade foi vinculado à ouvidoria. A vinculação permitiu que cada titular auxiliasse o outro setor em seus afastamentos legais.

A titular da UA foi nomeada para o cargo possui experiência em ouvidoria desde sua nomeação em maio de 2020. Graduada em Letras e Direito, possui várias

capacitações⁴ relacionadas ao tema da ouvidoria, das quais destacam-se a Certificação em Ouvidoria, Gestão em Ouvidoria, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria e Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

A sala da ouvidoria fica no Prédio da Reitoria – Campus JK, em Diamantina/MG e conta com equipamentos suficientes para a realização das atividades. A sala é reservada e com privacidade.



O atendimento é oferecido pelo telefone +55(38)3532-6816, pelo e-mail ouvidoria@ufvjm.edu.br, pelo Fala.BR e presencialmente na ouvidoria de 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00, 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.

⁴ Currículo Lattes <http://lattes.cnpq.br/3302603031505931>

A atual titular da UA, Carolina Santos Almeida, foi nomeada pelo Reitor da UFVJM em 12 de maio de 2020. Sua recondução foi autorizada pela CGU através do Ofício nº 4778/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 31 de março de 2023.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, de acordo com a página da ouvidoria (<https://portal.ufvjm.edu.br/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. Não foram localizados apenas:

1. o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
2. o currículo do titular da unidade da ouvidoria.

A ouvidora foi cientificada dos dados faltantes e informou que solicitou a inclusão.

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021, assim como para os trâmites de encaminhamento para análise interna.

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 em resposta ao Questionário de Avaliação que atua da seguinte forma:

Denúncia: Após o recebimento da denúncia, quando não enviada pelo FalaBR, a mesma é registrada na plataforma citada e tratada conforme a necessidade de proteção ao denunciante. Após o tratamento, realizamos a análise preliminar de verificação de elementos de autoria, materialidade e relevância. Verificando a existência destes elementos, a manifestação é enviada para análise dos setores apuratórios, como Corregedoria ou Comissão de Ética. Quando a denúncia é muito específica e percebemos que não conseguiremos proteger o denunciante de forma plena, entramos em contato informando e solicitando autorização para o envio da denúncia ao setor responsável. Como exemplo, em uma denúncia de assédio moral, quando a vítima é o próprio denunciante. Tratamos ao máximo priorizando pelo sigilo, porém, em certos momentos, isso não se torna possível de maneira plena. Não havendo os elementos de autoria, materialidade e relevância, enviamos o pedido de complementação ao denunciante e, na impossibilidade, a manifestação é arquivada. Mesmo tendo uma manifestação arquivada por falta de elementos, a ouvidoria, a depender do assunto, se movimenta para criar alguma ação sobre a questão. Por exemplo: Em uma denúncia de descumprimento de jornada de trabalho não foi apresentada autoria, inviabilizando a possibilidade de apuração. A ouvidoria, a partir da competência de ouvidoria ativa, entra em contato com o setor de Gestão de Pessoas e recomenda uma maior atenção sobre o cumprimento da jornada de trabalho dos servidores ou a criação de uma fiscalização mais efetiva.

Comunicação de irregularidade: Ao receber a comunicação de irregularidade realizamos o tratamento para proteção do denunciante e, havendo os elementos de autoria, materialidade e relevância, enviamos a manifestação para os setores de apuração. Neste

tipo de manifestação, se houver a ausência de algum elemento importante que impossibilite a apuração, arquivamos a manifestação, pois a mesma não permite o pedido de complementação.

Reclamações: Após o recebimento da reclamação, quando não enviada pelo Fala.BR, a mesma é registrada na plataforma citada e tratada conforme a necessidade. Após o tratamento, realizamos a análise preliminar de verificação do assunto e do setor competente para atendimento.

Solicitação de Providências: Após o recebimento da solicitação, quando não enviada pelo Fala.BR, a mesma é registrada na plataforma citada e tratada conforme a necessidade. Após o tratamento, a ouvidoria entra em contato com o setor competente, repassando a solicitação, com prazo para cumprimento ou justificativa.

Elogio: O elogio recebido também é registrado no Fala.BR e posteriormente enviado ao setor indicado para ciência da chefia imediata e do servidor elogiado.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, portanto sem a presença de vínculos hierárquicos entre denunciado e denunciante ou entre o denunciado e a autoridade responsável pela apuração, de modo a garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e julgamento dos procedimentos correccionais. Na UFVJM verificou-se que as denúncias e comunicações consideradas aptas são encaminhadas diretamente para servidores cadastrados no Fala.BR, enquanto deveriam ter sido direcionadas apenas ao setor apuratório, conforme determina a legislação vigente.

Além disso, foi identificado que em algumas denúncias ou comunicações os anexos não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. A proteção dos dados do denunciante deve ser realizada pela ouvidoria em todos os casos em que seja possível sua identificação, inclusive nos casos em que a denúncia parte de um setor interno UA. Cabe ressaltar que a solicitação de consentimento só é necessária quando o encaminhamento é para outro órgão ou entidade. Para unidades internas, a norma impõe o encaminhamento pseudonimizado ou descaracterizado para a unidade de apuração, mesmo quando a identidade do denunciante for indispensável à análise dos fatos. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

Outro ponto de atenção é o fato de que as manifestações encaminhadas para as áreas responsáveis ou área de apuração são concluídas e, em sua maioria, dadas como resolvidas no Fala.BR, não aguardando a análise ou apuração ser finalizada (resolutividade antecipada). O acompanhamento da análise da área apuratória é realizado, de acordo com a ouvidora, através de uma planilha de controle e não por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Ao final da análise, os setores entram em contato com a ouvidoria e informam o resultado.

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.

Por fim, a ouvidora relatou que procura priorizar a mediação e conciliação, no que cabe, e este trabalho iniciou-se a partir da Portaria nº 2718, de 18 de dezembro de 2020, a qual instituiu uma comissão para elaboração de fluxos de processos que viabilizassem a institucionalização de métodos adequados de resolução de conflitos no âmbito da UFVJM. Atualmente, a mediação é realizada sempre que solicitada, após análise prévia de verificação de possibilidade de mediação, ou quando o próprio setor de ouvidoria verificar a possibilidade e benefícios.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A ouvidora informou que a Carta de Serviços da UFVJM é atualizada anualmente e a ouvidoria acompanha de maneira próxima as atualizações, bem como qualquer demanda destinada à melhoria dos serviços prestados na Instituição. A Carta de Serviços da UFVJM está divulgada no site da instituição: <https://portal.ufvjm.edu.br/servicos>.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

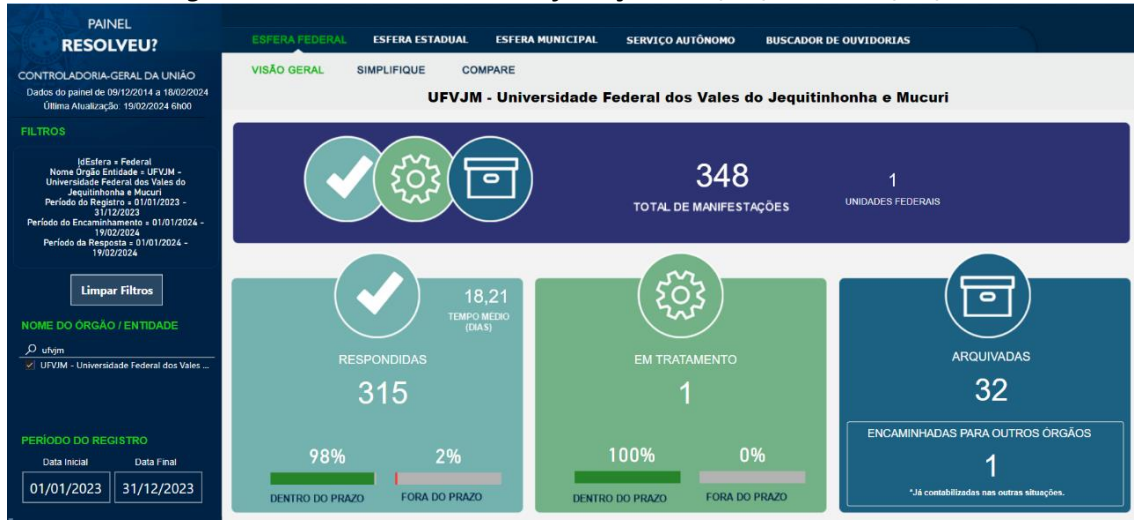
No Questionário de Avaliação foram explicitadas ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- Atualização do Regulamento da Ouvidoria;
- Atualização da Carta de Serviços;
- Divulgação dos serviços oferecidos pela ouvidoria;
- Realização de ações de capacitação em ouvidoria;
- Campanhas sobre o funcionamento da ouvidoria pela rede social, por e-mail geral e por visitas em salas de aula e setores levando informações sobre a ouvidoria;
- Campanha sobre o combate ao assédio sexual e moral e demais tipos de violência no âmbito da UFVJM.

A.11 Dados do Painel Resolveu?

A UA recebeu 348 (trezentos e quarenta e oito) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 98% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 18,21 dias.

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

a) Tipologia das manifestações:

O tipo predominante de manifestação recebida pela UA, no período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram as comunicações de irregularidades, as reclamações e as denúncias, totalizando juntas 83% das manifestações recebidas.

Imagem 02: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

b) Resolutividade da demanda:

No período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, os 25 usuários que responderam à pesquisa sobre a resolutividade da sua demanda, consideraram em 16% das vezes que sua demanda foi resolvida, 64% que sua demanda não foi resolvida e 20% que sua demanda foi atendida parcialmente.

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

Imagem 03: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

c) Satisfação com a resposta:

No período em análise, de 01/01/2023 a 31/12/2023, apenas 25 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação e apresentaram uma satisfação média de 21% com o atendimento prestado pela UA.

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 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 315 manifestações.⁵

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

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

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	39
Denúncia	14
Elogio	1
Reclamação	27
Simplifique	0
Solicitação	16
Sugestão	3
Total	100

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, 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

⁵ 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;

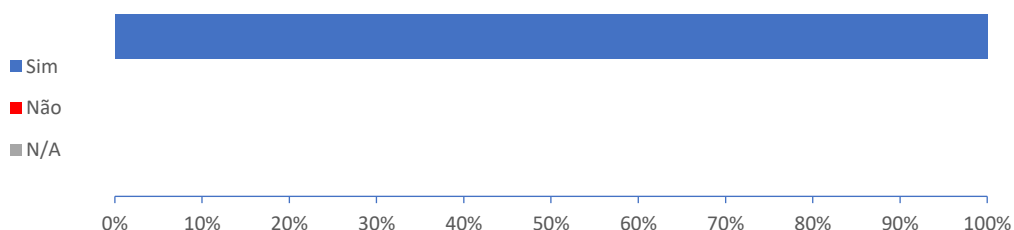
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 de quinze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

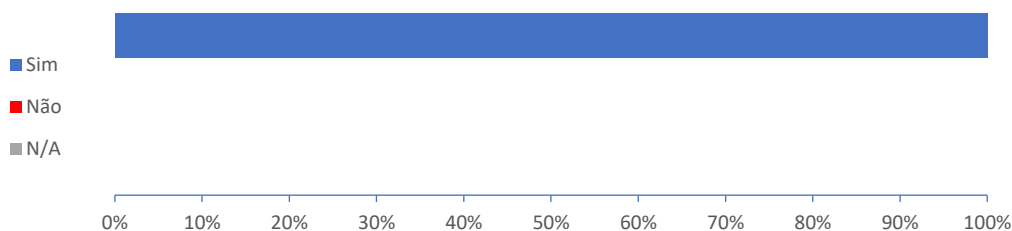


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

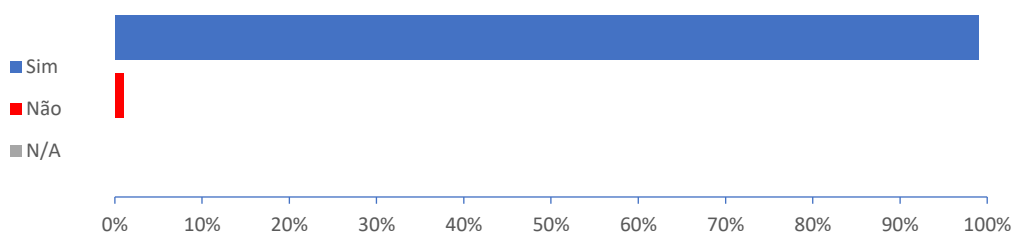


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

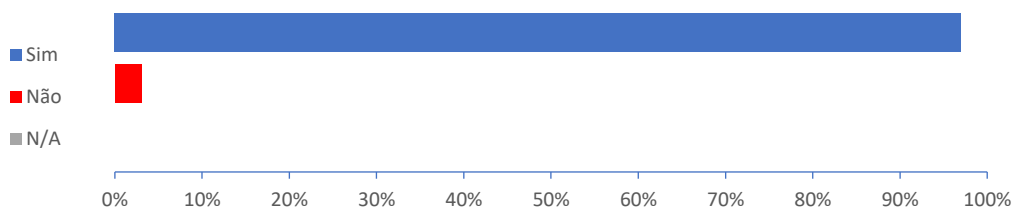


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

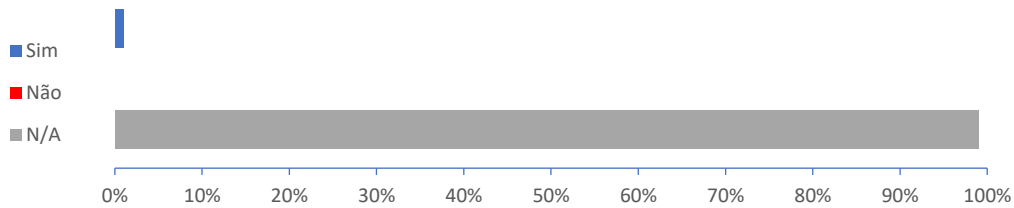


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 3 respostas não foram consideradas claras e objetivas. A resposta poderia ter abordado mais diretamente o fato citado na reclamação ou a solicitação, esclarecendo melhor o tema da manifestação.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

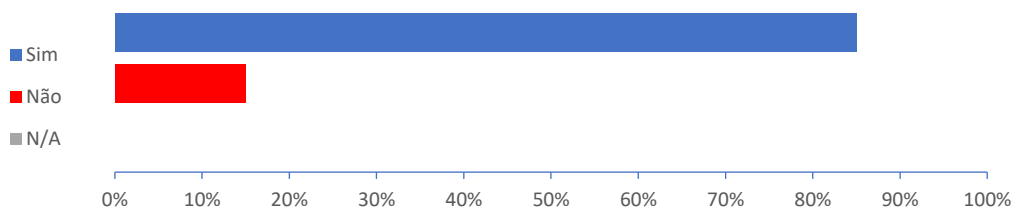


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em apenas 1 manifestação a UA respondeu 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 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

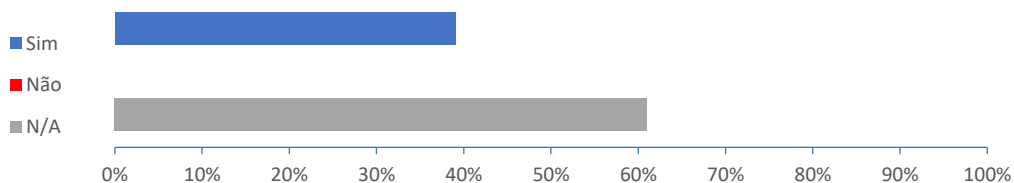


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra verificou-se que das manifestações encaminhadas para apuração, 15 foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR no momento do envio, não aguardando a apuração ser finalizada (resolutividade antecipada). Conforme informado pela ouvidora, o acompanhamento da análise da área apuratória é realizado através de uma planilha de controle e não por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Ao final da análise, os setores de apuração entram em contato com a ouvidoria e informam o resultado.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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



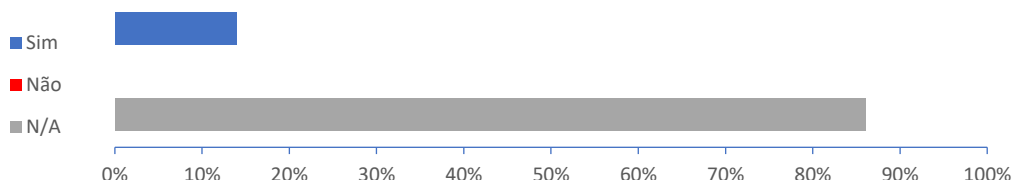
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 39 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o

encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 61 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

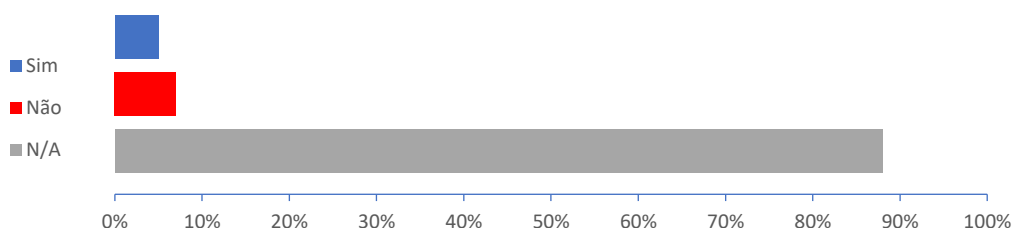


Fonte: elaboração própria.

Das 14 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 86 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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

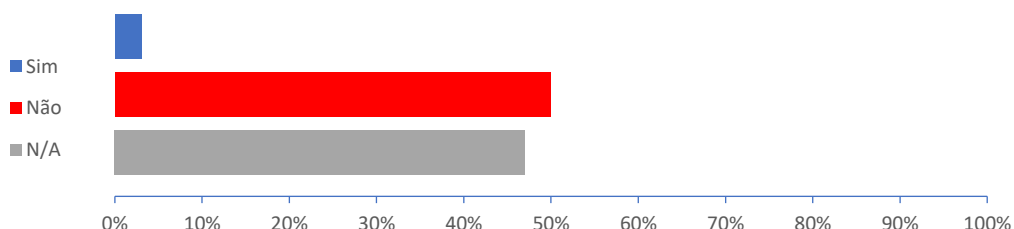


Fonte: elaboração própria.

Do total de 14 denúncias e 39 comunicações analisadas, 12 apresentaram dados pessoais do denunciante. Dessas, verificou-se que 7 não foram pseudonimizadas ao serem encaminhadas ao setor apuratório. 5 foram pseudonimizadas e as demais 88 manifestações não continham informações do denunciante ou não se tratavam de denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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



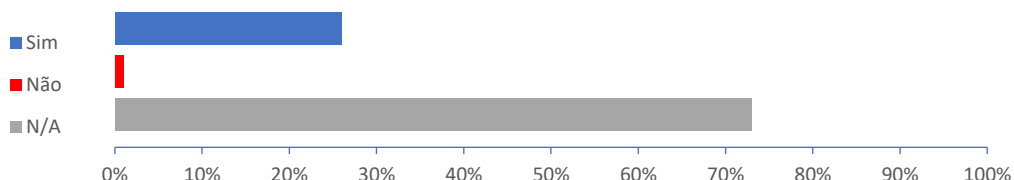
Fonte: elaboração própria.

Das 14 Denúncias e 39 Comunicações analisadas na amostra, em apenas 3 casos foram identificados a realização de diligências da ouvidoria junto aos agentes e às áreas

supostamente envolvidos nos fatos relatados, como a realização de reunião ou emissão de notificação ou recomendação pela ouvidoria.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

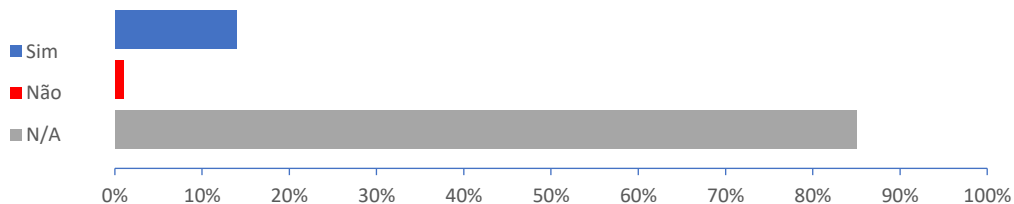


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 26 das 27 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 73 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

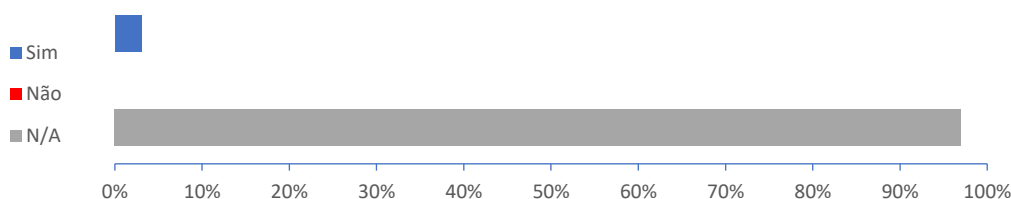


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 16 solicitações, em 14 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, apenas uma solicitação verificou-se que a resposta dada pela UA poderia ter sido mais clara e objetiva, abordando melhor as informações solicitadas. Em um caso entende-se que a manifestação, que classificada como Solicitação, deveria ter sido reclassificada como Pedido de Acesso à Informação. As demais 85 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

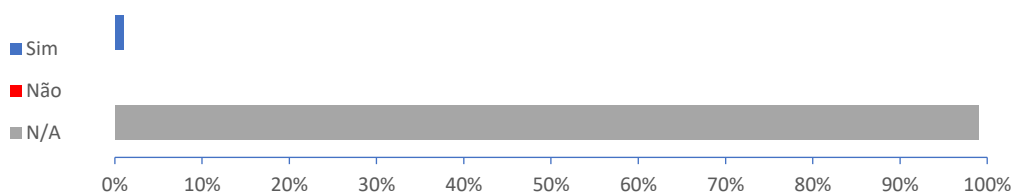


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, as 3 Sugestões analisadas possuem informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, foi analisado um caso na amostra e verificou-se que foi dada ciência ao agente objeto do elogio.

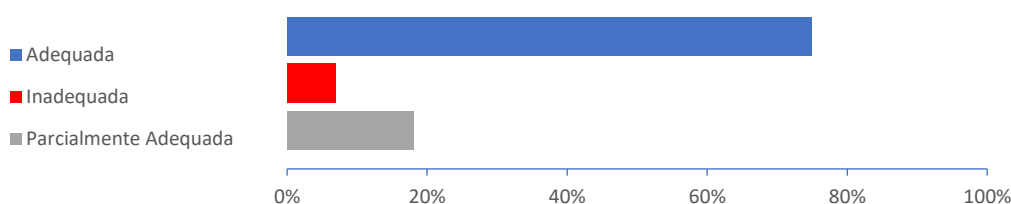
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que: 75 foram consideradas adequadas, 18 parcialmente adequadas e 07 inadequadas.

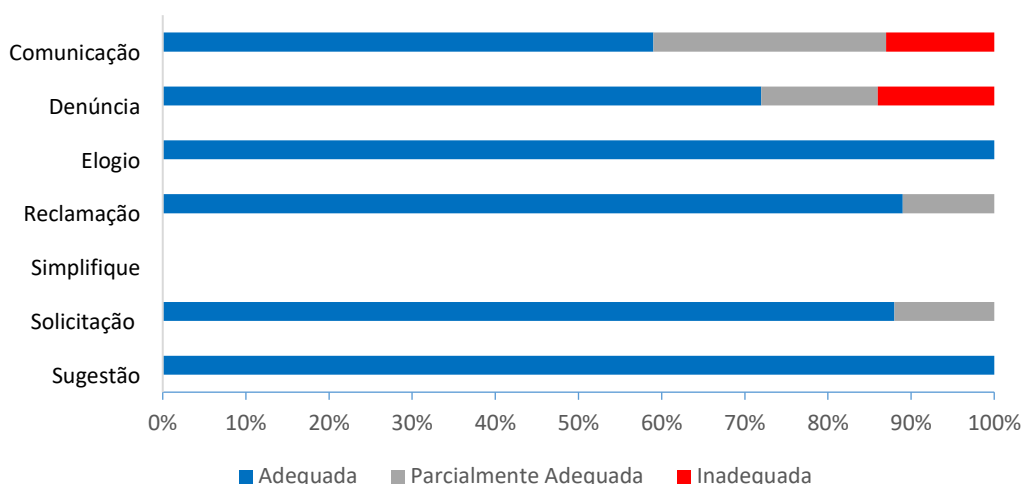
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado. Pode ser o caso também de terem sido realizadas diligências por parte da ouvidoria ou resolutividade antecipada. Observa-se uma distribuição percentual semelhante entre denúncias, reclamações e sugestões, e um percentual maior entre as comunicações. Das 18 manifestações consideradas parcialmente adequadas, 11 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 uma distribuição percentual semelhante entre denúncias e comunicações. Dentre as 7 manifestações consideradas inadequadas, 5 são comunicações e 2 denúncias.

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

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. 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.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail em 13/05/2024, foi dado um prazo de quinze dias corridos para a Ouvidoria da UFVJM se manifestar acerca das constatações encontradas. Em 29/05/2024 foi recebido e-mail com as manifestações da UA, conforme transcrito a seguir.

Em 06/06/2024 foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções, onde foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA acatou os apontamentos e informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar e as recomendações a serem adotadas.

Ressalta-se que na reunião a ouvidora solicitou a complementação da manifestação em relação ao achado constante do item 2.3, relacionado ao fluxo de tratamento e pseudonimização das manifestações. Esse complemento foi encaminhado por e-mail no dia 12/06/2024 e foi reproduzido e analisado no item 3 deste Apêndice C.

1. Necessidade de atualização dos normativos internos referentes à ouvidoria

“Esta questão já está sendo resolvida, pois a minuta de resolução da Ouvidoria já se encontra pronta. No entanto, recolhemos a mesma, que estava na fila de análise do Conselho Superior, para verificarmos a necessidade de atualização após publicação da Portaria 116, de 18 de março de 2024.”

Análise da Equipe de Avaliação

Conforme verificado, este ponto foi acatado pela UA e será cumprido.

2. Inadequação do Relatório de Gestão aos normativos legais

Manifestação da UA

“Já publicamos os relatórios anuais das atividades da Ouvidoria, porém nos atentaremos para seguir à risca a legislação vigente sobre o assunto.”

Análise da Equipe de Avaliação

Os relatórios que são publicados pela UFVJM, conforme informado pela UA ao longo do trabalho de avaliação, não se tratam dos Relatórios de Gestão específicos da ouvidoria. As informações gerenciais da ouvidoria são divulgadas no Relatório de Gestão da Universidade, juntamente com os demais setores da instituição. Em análise ao Relatório de Gestão do ano de 2022 da UFVJM verificou-se que, na seção que trata da ouvidoria, o mesmo não contempla todas as informações previstas nos incisos I, III, IV, V e VI (em parte) do § 1º, art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado no Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº116/2024.

As unidades do SisOuv devem elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão, conforme previsto nos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 (ratificado pela Portaria Normativa CGU nº

116/2024, no Art. 60). Ele deve consolidar as informações das manifestações recebidas no período, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

É um instrumento de prestação de contas do desempenho da UA, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria do serviço prestado.

Esse ponto foi melhor esclarecido na reunião de busca conjunta de soluções e a ouvidora informou que irá produzir os relatórios a partir desse exercício.

3. Fragilidades no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações, com encaminhamento diretamente aos servidores e não à área responsável pela apuração dos fatos, sem a devida pseudonimização

Manifestação da UA

“As denúncias e comunicações (com teor de denúncia) são encaminhadas diretamente à Corregedoria. Enviamos a outros setores, quando se tratam de reclamações ou de solicitação de informações para subsidiar a nossa análise prévia. Nos atentaremos com mais rigor à proteção do denunciante.”

Manifestação Complementar da UA

“No que diz respeito à pseudonimização de processos, averiguamos que esta condição está ligada aos processos que recebemos de algumas Pró-Reitorias, que foram encaminhados para que a Ouvidoria pudesse verificar a existência de alguma irregularidade, como por exemplo, irregularidade em processos de compras e contratos.

Os mesmos não eram pseudonimizados, pois entendíamos que não havia um denunciante naquela situação. Então, o processo era enviado diretamente para a área de correição, com o objetivo de permitir que o setor apuratório verificasse tal irregularidade.”

Análise da Equipe de Avaliação

Na análise das manifestações da amostra, verificou-se que algumas denúncias e comunicações consideradas aptas foram encaminhadas diretamente para servidores cadastrados no Fala.BR, enquanto deveriam ter sido direcionadas apenas ao setor apuratório, conforme determina a legislação vigente. Não foram verificadas manifestações encaminhadas para outros setores. Esse ponto foi esclarecido com a ouvidora na reunião.

Em relação à pseudonimização, realmente os processos da amostra identificados como não pseudonimizados trata-se de documentos encaminhados à ouvidoria por setores internos da universidade, para a verificação de possível irregularidade. Ocorre que, compete à ouvidoria exercer as atividades previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017, dentre elas receber, analisar e encaminhar aos setores competentes as manifestações recebidas. Importante atentar-se que a ouvidoria não se trata de área apuratória. Entende-se que esses documentos devem ser encaminhados pelos setores internos da universidade, preferencialmente, para as devidas áreas apuratórias. Caso a ouvidoria continue recebendo esse tipo de processo, deve orientar para que seja registrado pelo manifestante diretamente no Fala.BR ou pelos demais canais de

recebimento adequados e, quando for enviado pela ouvidoria à área apuratória, devem ser respeitados os procedimentos de pseudonimização.

4. Fragilidades no acompanhamento da resolutividade das manifestações

Manifestação da UA

“Acusamos ciência e informamos que já estamos utilizando esta ferramenta da forma correta agora.”

Análise da Equipe de Avaliação

Conforme verificado, este ponto foi acatado pela UA e será cumprido.

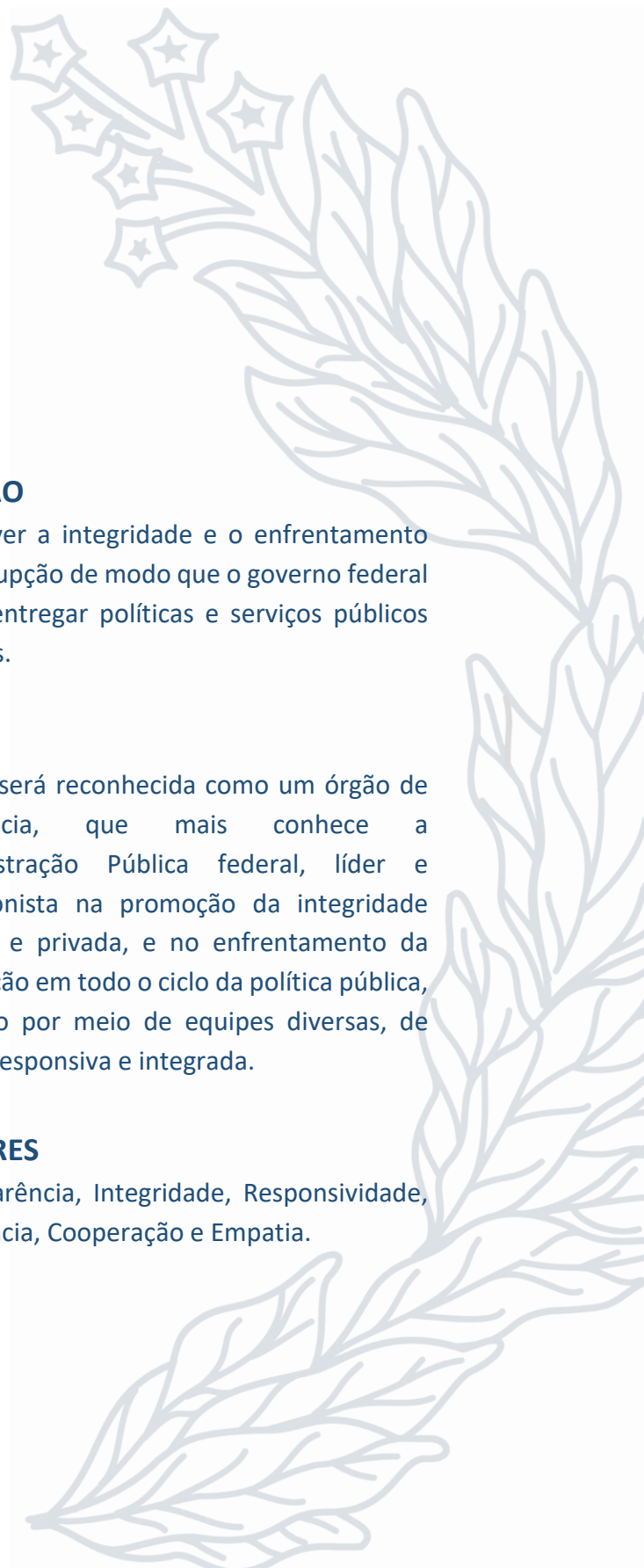
Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório, no Apêndice D. Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará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

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada - UFVJM

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual	Benefício
I-Realizar tratativas junto à alta gestão da UFVJM com a finalidade de atualizar os normativos internos relacionados à atividade de ouvidoria.	Iniciamos diálogo com a alta gestão e com o SITAI, sobre a necessidade de se passar a normativa da Ouvidoria para apreciação do Conselho Superior.	SITAI	Até dezembro/2024	A resolução está atualizada, pronta para ser enviada para o CONSU.	Cumprir a legislação.
II- Apresentar os Relatórios de Gestão da Ouvidoria, com dados sobre as atividades da ouvidoria conforme preconizado pela legislação vigente, visando sua efetividade como instrumento de avaliação dos serviços prestados.	Criação dos relatórios faltantes, com os dados que possuímos da época de 2022 e 2023.	Ouvidoria	Até setembro/2024	O relatório do ano de 2022 já foi criado e exposto na página da Ouvidoria. Como a ouvidora titular esteve de licença gestante nessa época e a substituta saiu da UFVJM logo após o retorno da titular, criamos o relatório dentro dos dados disponíveis.	
III-Encaminhar as denúncias e comunicações aptas diretamente a área apuratória, com a devida proteção dos dados do denunciante.	Melhoraremos o tarjamento das manifestações e enviaremos apenas o necessário para as instâncias apuratórias.	Ouvidoria	Imediato	Procuramos realizar a proteção do denunciante em todas as manifestações. No entanto, encaminhamos alguns processos que vieram de Pró-Reitorias sem o devido tarjamento, entendendo que o envio tenha sido por meio de uma autoridade com o dever legal de encaminhar alguma possível irregularidade para a Ouvidoria, não sendo assim tipificada como uma denunciante.	Intensificar a proteção ao denunciante.

IV-Adotar a ferramenta de registro da resolatividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações.	Após explicação, já adotamos a ferramenta da forma correta.	Ouvidoria	Imediata	Adotar os procedimentos corretos para a cumprimento legal.	
---	---	-----------	----------	--	--



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.