

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Viçosa - UFV

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 Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/MG)
Andresa Coelho Penido de Moraes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Karen Magalhães Junqueira
Moísa de Andrade

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Viçosa – UFV.

Município: Viçosa – MG.

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

Período avaliado: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: fevereiro/2024 a maio/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Viçosa - UFV, 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. Desatualização do Regimento Interno da Ouvidoria;
2. Fragilidades nos fluxos institucionalizados das manifestações/ atividades de ouvidoria;
3. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
4. Limitações ao exercício das atividades de Ouvidoria;
5. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- a) Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes;
- b) Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria;
- c) Realizar tratativas junto à alta gestão da UFV com a finalidade de promover a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria;
- d) Aprimorar os fluxos internos da ouvidoria, criando normativos que definam claramente as etapas do tratamento das manifestações, as áreas competentes para realizar a apuração de denúncias (inclusive as anônimas), os critérios para o encaminhamento das denúncias às respectivas áreas de apuração e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria; e
- e) Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias (inclusive as anônimas), evitando enviá-las para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

Lista de Siglas e Abreviaturas

UFV	Universidade Federal de Viçosa
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

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	9
1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria	10
1.1. Desatualização do Regimento Interno da Ouvidoria	10
1.2. Fragilidades nos fluxos institucionalizados das manifestações/atividades de ouvidoria	10
1.3. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações.....	12
1.4. Limitações ao exercício das atividades de Ouvidoria.....	13
1.5. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados	14
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	17
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	33
Apêndice D.....	36

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

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 de Viçosa - UFV, dirigida por um titular 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 de Viçosa está vinculada diretamente ao Conselho Universitário (CONSU) e é regida pela Resolução nº 02/2011, de 07 de abril de 2011, que aprovou as Normas de Composição e Funcionamento da Ouvidoria.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

1.1. Desatualização do Regimento Interno da Ouvidoria

As Normas de Composição e Funcionamento da Ouvidoria, que correspondem ao Regimento Interno, foram aprovadas pela Resolução nº 02/2011, do Conselho Universitário da UFV, de 07/04/2011. Portanto, como tal normativo é anterior à publicação da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018, do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), a UA deve revisar seu Regimento para adequá-lo às normas vigentes. De modo exemplificativo, em breve análise é possível indicar a necessidade de adequação do normativo nos seguintes temas:

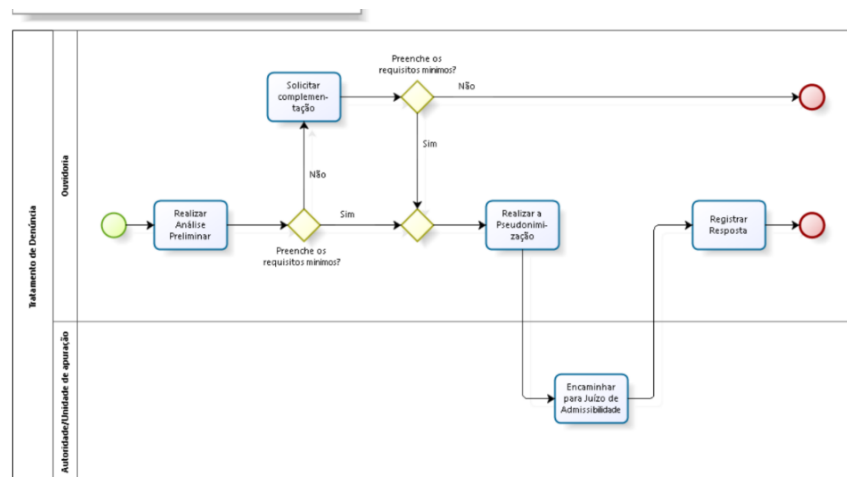
- i) Proteção ao Denunciante;
- ii) Tratamento de Denúncias e definição das áreas de apuração;
- iii) Mandato do titular da Ouvidoria (no Regimento consta que o mandato é de dois anos, podendo ocorrer uma única recondução, em detrimento dos três anos de mandato mencionados na Portaria CGU nº 1.181/2020);
- iv) Tipologias de manifestações (as previstas no atual Regimento são as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões).

1.2. Fragilidades nos fluxos institucionalizados das manifestações/atividades de ouvidoria

Em resposta ao questionário de avaliação, o titular da UA descreveu os fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria:

“Denúncias e Comunicação de Irregularidade:

Fluxo:



Análise prévia: Avalia-se os elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância. Quando necessário, realiza-se o pedido de complementação (exceto nas Comunicações). Realiza-se o procedimento de pseudonimização, suprimindo os dados pessoais, utilizando-se da plataforma do FalaBR para os elementos presentes no teor. Para os anexos, utiliza-se os softwares AbleWord (para editar PDF com OCF), GIMP (editor de imagens e PDF sem OCR) e PDF reader. Feita a pseudonimização, realiza-se a tramitação:

- Pelo módulo de tramitação do FalaBR quando os destinatários são a Auditoria, Unidade Seccional de Correição e Comissão de Ética.
- Pelo SISOUV UFV, para outras autoridades de apuração.

Áreas passíveis de receber denúncias são: As unidades de Apuração:

- 1.1) Auditoria interna
- 1.2) Unidade Seccional de Correição
- 1.3) Comissão de Ética

Autoridades administrativas mediante delegação de competência:

- Pró-reitores, diretores de Centro: Portaria 882/2008
- Diretores dos Campi: Portaria 0460/2021

Elogios: Realiza-se a tramitação para a Chefia do Servidor e para o Servidor. Também são suprimidos os dados de identificação contidos no teor da manifestação.

Demais manifestações

Fluxo (vide <https://bpm.ufv.br/ouv/manifestacao/#normal>).

Realiza-se a pseudonimização quando for dispensável a identificação do cidadão para o atendimento da manifestação e efetua-se a tramitação para a chefia do setor responsável pelo serviço.”

Verifica-se, portanto, que os fluxos apresentados não indicam claramente os critérios utilizados para o encaminhamento das denúncias e comunicações de irregularidades às áreas responsáveis pela apuração, principalmente às autoridades administrativas mediante delegação de competência citadas pelo titular da UA, já que as Portarias nº 882/2008 e nº 460/2021 mencionadas na resposta apenas delegam competências em geral (dentre elas a competência de nomear comissão de sindicância) mas não abordam especificamente a competência pra apurar as denúncias recebidas da Ouvidoria.

Ressalta-se que no sítio eletrônico da Ouvidoria da UFV está publicado o Ato nº 13/2019/CONSU, de 26/08/2019 (<https://www.soc.ufv.br/wp-content/uploads/13-2019-ATO-CONSU-2019-FLUXO-OUVIDORIA.pdf>), que institui o fluxo para o tratamento de denúncias no âmbito da UFV. Todavia, o fluxo encontra-se desatualizado, já que à época a UA não utilizava o Fala.BR e as manifestações eram recebidas pelo “Sistema Eletrônico de Ouvidoria”, o SISOUV.

Assim, não existe um normativo atual que estabeleça um fluxo padronizado de tratamento das manifestações na ouvidoria da UFV, contendo a especificação das etapas, competências, o critério de encaminhamento das denúncias e comunicações a cada área de apuração e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria *latu sensu*.

Cabe ressaltar que a normatização dos fluxos internos vai ao encontro das diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 bem como

da prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º). Além disso, trará benefícios para atividades da unidade, incluindo 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, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

A elaboração de um normativo que estabeleça os fluxos internos é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de demandas de denúncias e comunicações, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Dessa forma, a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

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

A UA utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR somente para o encaminhamento de manifestações à Auditoria, à Unidade Seccional de Correição e à Comissão de Ética. Para os demais setores, a tramitação das manifestações é feita pelo antigo sistema utilizado pela Ouvidoria, o SISOUV UFV, inclusive para o envio de denúncias e comunicações de irregularidades aos Pró-Reitores, Diretores dos campi e Diretores de Centro.

O ouvidor justificou que a utilização do SISOUV em detrimento ao módulo de tramitação do Fala.BR ocorre em função da baixa capacidade operacional da ouvidoria, composta apenas de um servidor (o próprio ouvidor), o que dificulta a oferta de treinamento a todas as autoridades que recebem as manifestações pelo SISOUV

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

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

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 SISOUV 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 SISOUV traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela UA. 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. Limitações ao exercício das atividades de Ouvidoria

A força de trabalho da Ouvidoria da UFV é composta apenas pelo ouvidor, que é responsável por todas as tarefas operacionais e estratégicas estabelecidas pelos normativos de ouvidoria. Tal situação eleva o risco de colapso operacional das atividades de ouvidoria, o que deixaria a descoberto o atendimento adequado das demandas da unidade em um eventual afastamento, exoneração ou fim do mandato do ouvidor.

Conforme citado no item 1.3 desse relatório, a insuficiência de pessoal alocado na UA contribui para a tramitação de manifestações a diversos setores da UFV por meio de sistema diverso do Fala.BR, trazendo riscos à atividade da ouvidoria.

Ademais, a limitação do quadro de pessoal traz prejuízos ao recebimento de manifestações de forma presencial, além de dificultar o recebimento de manifestações por telefone e e-mail. No sítio eletrônico da ouvidoria, o único canal de atendimento informado é o Fala.BR, já que não há pessoal suficiente para operacionalizar os demais canais.

O ouvidor relatou, em resposta ao questionário de avaliação, que a ouvidoria não elabora relatórios temáticos, como por exemplo, sobre as demandas mais recorrentes, devido à falta de servidores. Tais relatórios seriam úteis para a gestão da UFV identificar eventuais pontos de melhoria na prestação dos serviços públicos.

A partir da Resolução CONSU nº 4, de 20/03/2023, o Ouvidor passou a ser um dos integrantes do Comitê de Governança, Integridade e Riscos e Controle da UFV, ampliando suas atribuições. Além disso, o ouvidor também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo também o único responsável pelo atendimento das solicitações recebidas por meio da Lei de Acesso à Informação.

Portanto, para o bom desempenho das atividades de Ouvidoria na UFV, conforme preconizam os normativos vigentes, é fundamental que a força de trabalho da UA seja ampliada.

1.5. Fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que a UA adota como procedimento o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes aos diretores de centros ou de *campi*, para que esses efetuem as devidas apurações dos fatos denunciados.

Constatou-se, em grande parte das denúncias e comunicações analisadas, que o diretor de centro ou de *campus* recebe a manifestação e a envia integralmente ao docente denunciado, para que esse apresente as justificativas. Esse procedimento, que não está previsto nos normativos da UA, configura-se como diligências, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

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

Em resposta ao questionário de avaliação, o ouvidor informou que o encaminhamento das denúncias aos diretores de *campi*, de centro e aos Pró-Reitores está amparado nas portarias de delegação de competências nº 882/2008 e nº 460/2021. Contudo, tais portarias não delegam competências para que os ocupantes dos cargos mencionados atuem como órgãos de apuração de denúncias recebidas da Ouvidoria; somente permitem a competência de instalar comissão de sindicância, dentre outras.

Além disso, a ouvidoria não utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR para encaminhar as denúncias e comunicações aos diretores e Pró-Reitores, como relatado no item 1.3 desse Relatório. Portanto, mesmo que as denúncias tramitadas pelo SISOUV sejam pseudonimizadas, o recebimento do inteiro teor da manifestação pelo docente denunciado prejudica a garantia de proteção ao denunciante, preconizada no Decreto nº 10.153/2019, uma vez que em muitas situações é possível que o denunciado reconheça o denunciante pela leitura dos fatos relatados na manifestação, mesmo em anonimato.

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.

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 UFV:

- I. Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (que substituiu a Portaria CGU nº 581/2021);
- II. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Realizar tratativas junto à alta gestão da UFV com a finalidade de promover a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria;
- IV. Aprimorar os fluxos internos da ouvidoria, criando normativos que definam claramente as etapas do tratamento das manifestações, as áreas competentes para realizar a apuração de denúncias (inclusive as anônimas), os critérios para o encaminhamento das denúncias às respectivas áreas de apuração e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria;
- V. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias (inclusive as anônimas), evitando enviá-las 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 oportunidades de melhoria no que se refere à reduzida capacidade operacional da ouvidoria, à utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações, à desatualização dos normativos e fluxos internos da ouvidoria, principalmente em relação ao encaminhamento das denúncias ao próprio agente denunciado. Para tanto, recomenda-se a realização de tratativas com a administração da UFV para ampliar a força de trabalho da ouvidoria, além da utilização do Fala.BR como único canal de tramitação das manifestações e a adequação dos normativos e fluxos internos com a supressão de encaminhamento de relatos diretamente ao agente relacionado aos fatos.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: ampliação da força de trabalho da ouvidoria, que possibilitará a promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; uso de ferramenta do Fala.BR adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Unidade a gestão dos prazos e celeridade e reavaliação dos normativos e fluxos internos da ouvidoria, em especial quanto ao tratamento das denúncias e comunicações de irregularidades, visando a garantia irrestrita de proteção ao denunciante.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Federal de Viçosa - UFV, 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	Fundação Pública de Direito Público Federal
Posição no Organograma	Diretamente vinculada ao Conselho Universitário (CONSU) ⁴
E-mail	ouvidoria@ufv.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufv.br/
Endereço	Av. Peter Henry Rolfs, s/n, Campus Universitário. Viçosa/MG. CEP: 36.570-900
Canais de Atendimento	Fala.BR
Horário de funcionamento	-
Ouvidor	Filipe Cardoso Sant'Ana
Ouvidor Adjunto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria tem suas competências definidas no seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 02/2011 do Conselho Universitário (CONSU) da UFV:

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

I – receber, avaliar e encaminhar aos dirigentes da UFV, quando devidamente apresentadas, as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas pela comunidade;

II – receber, avaliar e encaminhar à comunidade as respostas às manifestações que lhe forem enviadas pelos dirigentes da UFV;

III – propor aos órgãos administrativos medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da UFV;

IV – propor aos órgãos administrativos a edição, a alteração e a revogação de atos normativos internos, visando ao aperfeiçoamento acadêmico ou administrativo da UFV;

V – estabelecer e divulgar sua rotina de atividades;

VI – encaminhar relatório anual de suas atividades à Reitoria.

⁴ O Conselho Universitário é o órgão superior de administração da UFV, com funções consultivas e deliberativas.

Art. 3º - No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria deverá:

I – receber as manifestações apresentadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento;

II – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada;

III – solicitar às instâncias competentes as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

IV – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, respondendo às questões apresentadas de forma objetiva, fundamentada e célere;

V – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VI – agir em consonância com os princípios que orientam a atividade administrativa, sobretudo com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;

VII – resguardar o sigilo das informações;

VIII – manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações com os respectivos encaminhamentos e respostas.

A.3 Normativos Internos

O normativo que regulamenta a Ouvidoria é o Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 02/2011 do CONSU.

Portanto, considerando que o Regimento Interno da UA é anterior à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, da Instrução Normativa ME nº 55/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021, a UA deve avaliar a necessidade de revisar os seus normativos para adequá-los às normas vigentes. De modo exemplificativo, em breve análise é possível indicar a necessidade de avaliar a adequação dos normativos nos seguintes temas:

- i) Proteção ao Denunciante;
- ii) Tratamento de Denúncias e definição das áreas de apuração;
- iii) Mandato do titular da Ouvidoria (no Regimento consta que o mandato é de dois anos, podendo ocorrer uma única recondução, em detrimento dos três anos de mandato mencionados na Portaria CGU nº 1.181/2020);
- iv) Tipologias de manifestações (as previstas no atual Regimento são as consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões).

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é composta somente pelo Ouvidor, nomeado em 11/08/2021.

O Ouvidor é servidor efetivo da UFV e possui algumas capacitações relacionadas ao tema da ouvidoria, das quais destacam-se a Certificação em Ouvidoria (ENAP) e treinamentos oferecidos pela CGU (Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante).

Os equipamentos, os sistemas informatizados e a estrutura física (instalações) da Ouvidoria, que possui apenas um servidor, são considerados adequadas pelo titular da UA. A Ouvidoria conta com uma sala com isolamento acústico dentro da Diretoria de Governança Institucional, localizada no Ed. Arthur Bernardes, sala 121.

Figura 01: Sala da Ouvidoria



A.5 Mandato do Titular da UA

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

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

O atual titular da UA, Filipe Cardoso Sant’Ana, foi nomeado pelo Reitor em 11 de agosto de 2021, para exercer o mandato pelo período de 03 anos. A indicação foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 15696/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 10 de agosto de 2021, enviado ao Reitor da UFV.

A.6 Canais de Atendimento

No sítio eletrônico da Ouvidoria da UFV (<https://ouvidoria.ufv.br/>), a Plataforma Fala.BR é apresentada como a ferramenta de recebimento e tratamento de manifestações. Outros canais de atendimento, como telefone, e-mail e endereço e horário para atendimento presencial não são mencionados. O titular da UA alegou que a reduzida capacidade operacional da ouvidoria, que só conta com a força de trabalho do ouvidor, inviabiliza a operacionalização de outros canais além do Fala.BR.

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.

Em relação aos trâmites para análise interna de manifestações, a UA declarou que utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR para o encaminhamento de manifestação à Auditoria Interna, Unidade Seccional de Correição e Comissão de Ética. Para os demais setores, o encaminhamento é feito pelo antigo sistema da Ouvidoria (SISOUV UFV), uma vez que não há servidores suficientes para treinar todos os dirigentes da Universidade no módulo de tramitação do Fala.BR. Pelo sistema SISOUV UFV, a manifestação é encaminhada para a autoridade responsável, ficando restrita a ela. Segundo o titular da UA, trata-se de um sistema seguro, restrito, cujos *logs* de acesso ficam devidamente armazenados, permitindo a rastreabilidade necessária às atividades de ouvidoria.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta ao Questionário de Avaliação, o ouvidor informou que o fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades se inicia com a avaliação de elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância da denúncia, seguida do procedimento de pseudonimização, utilizando-se da Plataforma do Fala.BR para os elementos presentes no teor e uso dos softwares AbleWord, GIMP e PDF reader para os anexos. Logo após, a denúncia/comunicação é tramitada para as áreas de apuração:

- a) Pelo módulo de tramitação do Fala.BR quando os destinatários são a auditoria interna, Unidade Seccional de Correição e Comissão de Ética.
- b) Pelo SISOUV UFV, para outras autoridades de apuração (Pró-Reitores, Diretores de Centro e Diretores dos Campi, que correspondem às autoridades administrativas mediante delegação de competência).

Os elogios são tramitados para a chefia do servidor e para o servidor. Também são suprimidos os dados de identificação contidos no teor da manifestação.

As demais manifestações são tramitadas para a chefia do setor responsável pelo serviço e são pseudonimizadas quando a identificação do cidadão não for necessária para o atendimento da manifestação.

No sítio eletrônico da UA existe um fluxograma gráfico do tratamento das denúncias e outro fluxograma do tratamento das demais manifestações em geral; todavia, a UA não possui um fluxo institucional.

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 da UFV, elaborada no ano de 2013, está disponível no sítio eletrônico da Instituição (<https://sic.ufv.br/carta-de-servicos-ao-cidadao/>). Além disso, também pode ser acessada pelo Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-de-vicosa>), com última atualização em 12/07/2021.

O titular da UA informou que a atualização da Carta de Serviços na UFV é de responsabilidade da Diretoria de Comunicação e que a Ouvidoria procura se reunir com a tal Diretoria para discutir os serviços.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário de Avaliação, o ouvidor relatou que foram estabelecidas metas claras para a Ouvidoria no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024-2029 da UFV, que incluem iniciativas como o aprimoramento do nível de maturidade da Ouvidoria, em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP) elaborado pela CGU, bem como a atualização dos normativos internos.

A ouvidoria não realiza ações para avaliar a melhoria dos serviços prestados pela UFV; apenas participa de reuniões com os setores responsáveis pela atualização da Carta de Serviços. Os serviços institucionais são avaliados anualmente pela Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Questionado se a ouvidoria realiza algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços

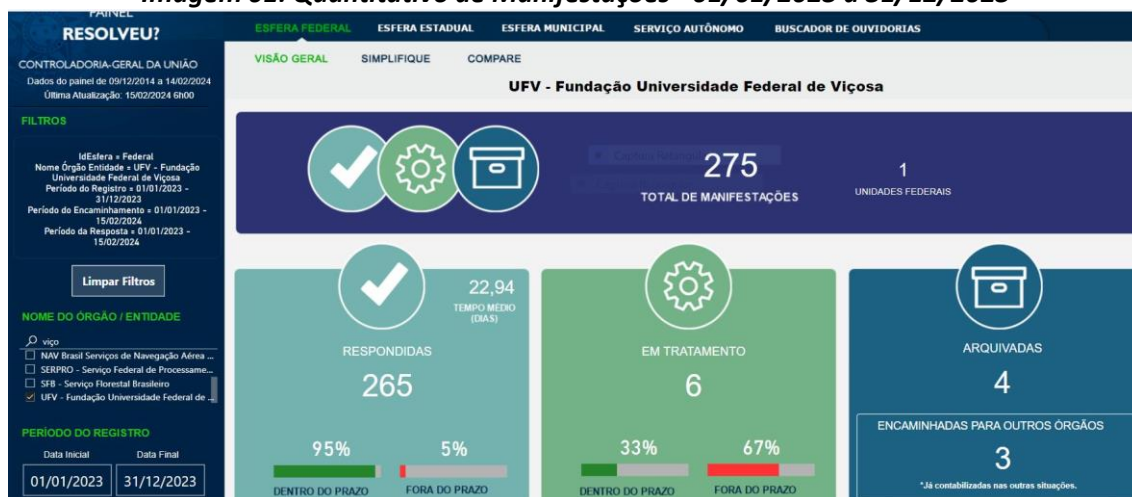
prestados pela Universidade, o ouvidor respondeu que participa de alguns eventos para divulgar as atividades da Ouvidoria e incentivar os usuários a utilizarem o canal. Como exemplo, citou a participação, em 2023, em um evento que discutiu o assédio na UFV e em outro evento que divulgou a estrutura da gestão da integridade na instituição, no qual o ouvidor apresentou os canais de manifestação disponíveis na universidade, fornecendo informações sobre como realizar denúncias e quais as proteções disponíveis para denunciante e manifestante. Ressalta-se, contudo, que esses eventos não foram promovidos pela ouvidoria.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A UA recebeu 275 (duzentos e setenta e cinco) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 95% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 22,94 dias.

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



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

⁵ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

a) Tipologia das manifestações:

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



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

b) Resolutividade da demanda:

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:

Imagem 04: Satisfação com o atendimento - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para 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 265 manifestações.⁶

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

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

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	46
Denúncia	13
Elogio	2
Reclamação	28
Solicitação	8
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 “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de

⁶ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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

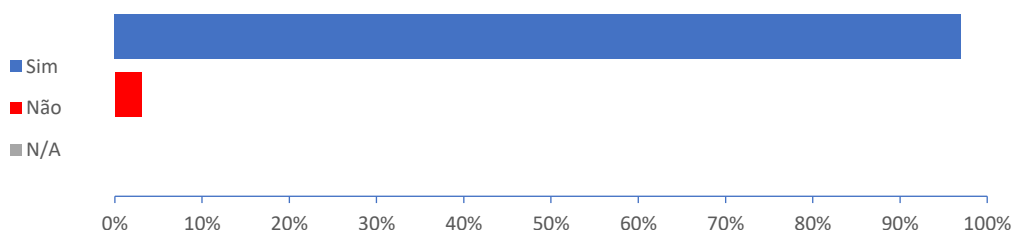
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

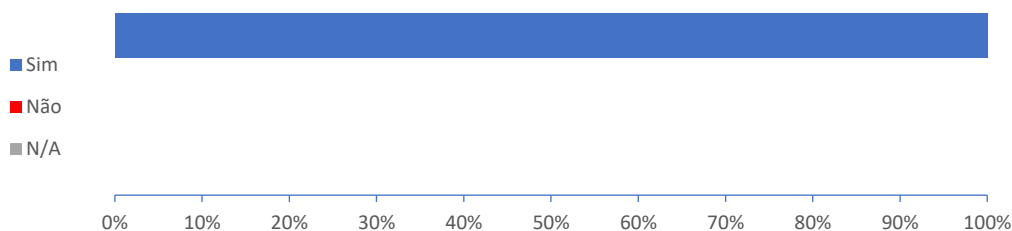


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 97% 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 - O assunto da manifestação foi classificado?

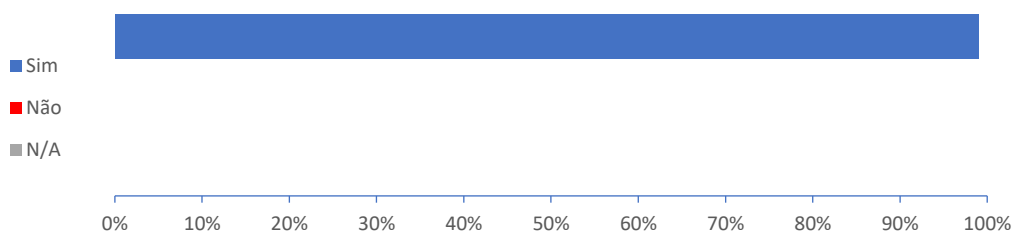


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

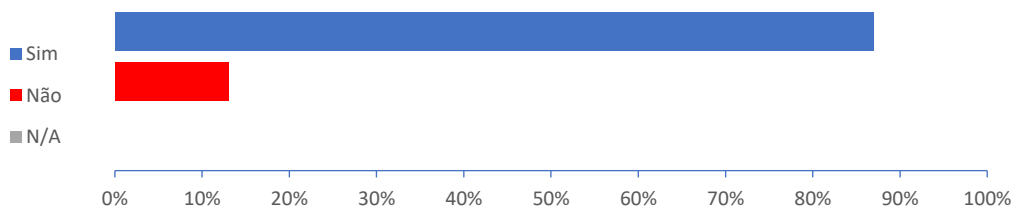


Fonte: elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava correta em 100% da amostra analisada.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

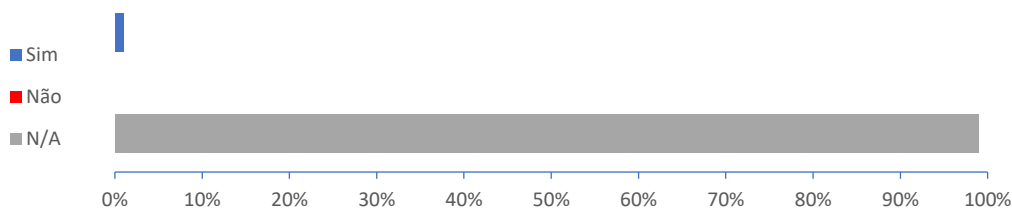


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 13 respostas não foram consideradas claras e objetivas. As respostas são muito extensas, com pouca objetividade e com falta de imparcialidade, já que a maior parte delas foi escrita pelo próprio servidor citado na manifestação (denúncia e comunicação), consistindo em defesa pessoal sobre os fatos relatados. Portanto, as respostas poderiam ter abordado mais diretamente o fato citado na 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?

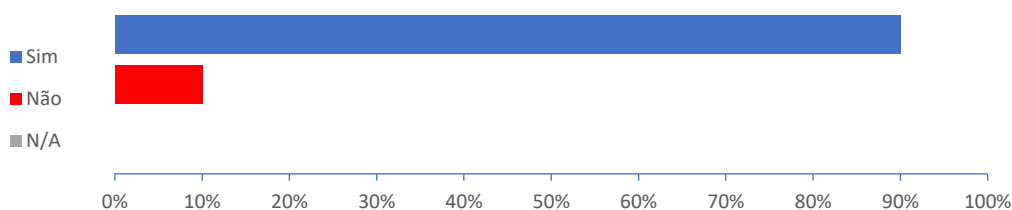


Fonte: elaboração própria.

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 resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?

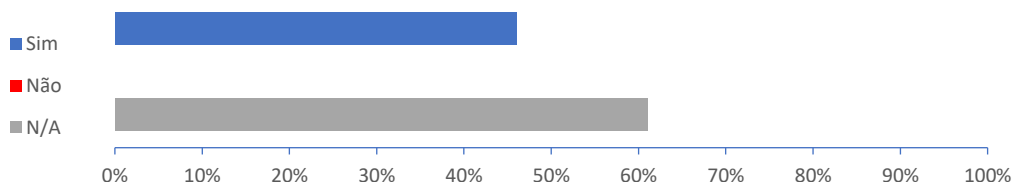


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que 10 manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR logo após o encaminhamento às respectivas áreas competentes, sem aguardar a finalização do processo de apuração ou providência (resolutividade antecipada).

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?

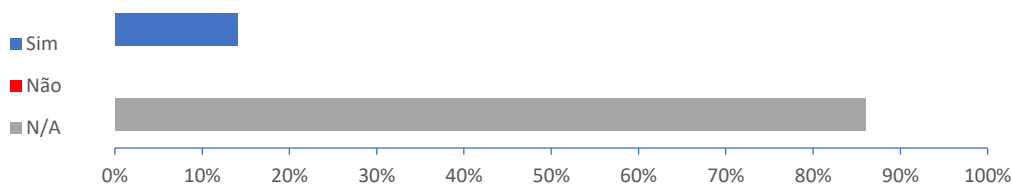


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 46 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 54 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?

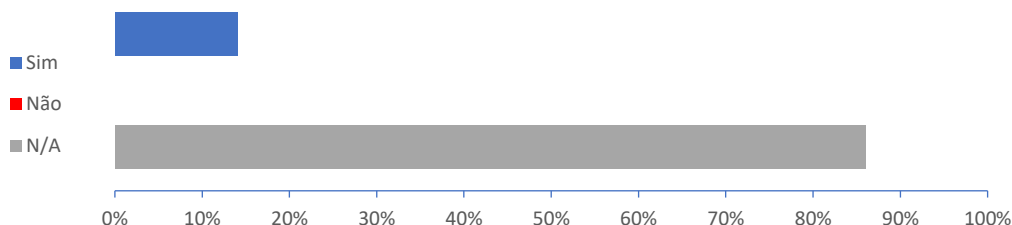


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 13 denúncias analisadas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 87 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?

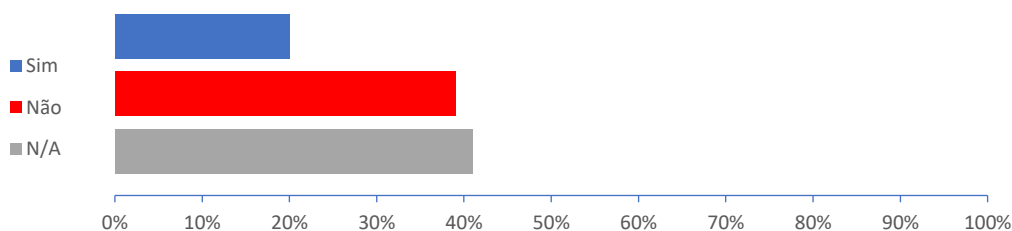


Fonte: elaboração própria.

Todas as 13 denúncias analisadas foram pseudonimizadas, além de uma comunicação de irregularidade em que era possível identificar o manifestante.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

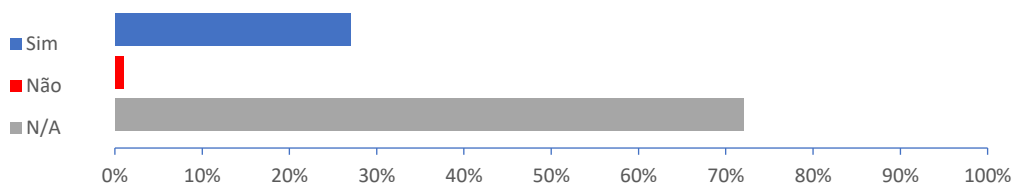


Fonte: elaboração própria.

Das 13 denúncias e 46 comunicações analisadas na amostra, foram identificadas 20 manifestações em que houve diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, visto que as respostas foram elaboradas pelos próprios docentes (ou baseadas nas respostas desses agentes) citados na denúncia/comunicação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

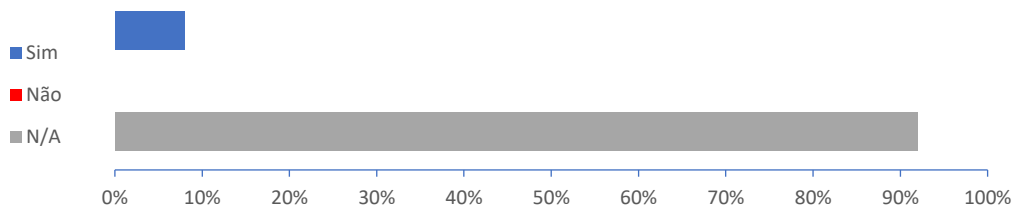


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, observa-se que em 27 das 28 reclamações analisadas, 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 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?

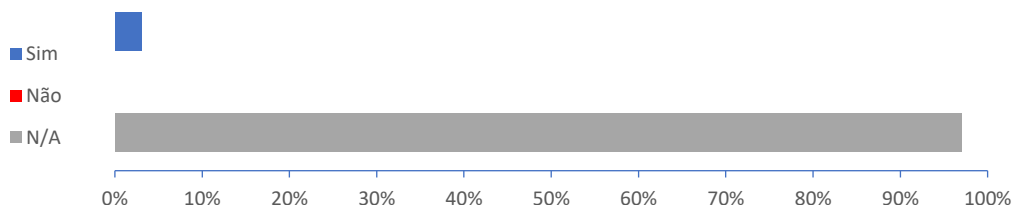


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 8 manifestações do tipo solicitação apresentam explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 92 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?

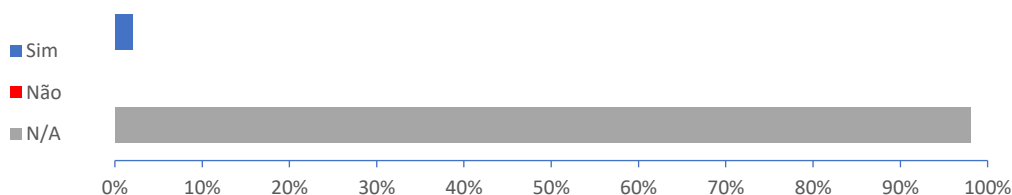


Fonte: elaboração própria.

As respostas das 3 manifestações do tipo sugestão analisadas informam sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos 2 elogios da amostra, foi dada ciência ao responsável pelo serviço público e à sua chefia.

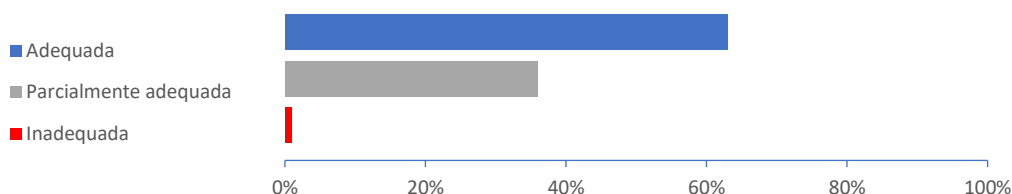
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação na amostra analisada.

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 63 foram consideradas adequadas, 36 parcialmente adequadas e 1 inadequada.

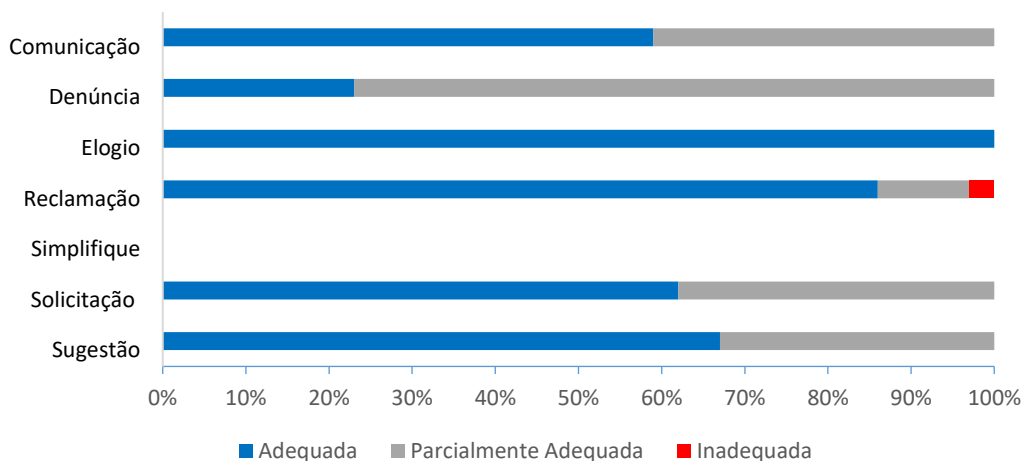
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre as 36 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que 29 delas se referem a denúncias e comunicações de irregularidade, que em muitos casos foram respondidas diretamente pelo docente citado na manifestação, incorrendo em diligência à área supostamente envolvida nos fatos relatados.

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 que somente uma manifestação, classificada como reclamação, foi considerada inadequada por não ter prestado esclarecimentos acerca do fato reclamado.

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 Manifestações⁷. 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.

⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

O Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFV foi encaminhado à UA por meio do Ofício nº 6464/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 03/05/2024. Em resposta, o ouvidor enviou a seguinte manifestação, por e-mail, em 24/05/2024:

“A principal divergência com o relatório da CGU refere-se à interpretação de que o envio das denúncias aos Centros de Ciências e Diretores de campi constituiria uma diligência. A Resolução CONSU número 10 de 2021, que estabelece a competência da Unidade Seccional de Correição, dispõe em seu artigo 4º, § 2º:

§ 2º A competência da Unidade Seccional de Correição da UFV para instaurar ou determinar a instauração de sindicâncias e processos administrativos disciplinares, constante no inciso I, alínea “b”, do caput deste artigo, não exclui igual competência da autoridade a que se refere o art. 143 da Lei nº 8.112, de 1990.

Este normativo reconhece as demais autoridades como competentes para apuração, conforme o art. 143 da Lei nº 8.112/1990. O manual do processo administrativo, na página 41, título 5.3, esclarece que a lei não especifica quem seria essa autoridade, deixando à instituição a responsabilidade de defini-la:

‘Qual seria, então, a autoridade a que se refere o art. 143 da Lei nº 8.112/90? Art. 143. A autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público é obrigada a promover a sua apuração imediata, mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, assegurada ao acusado ampla defesa. A Lei nº 8.112/90 não especificou que autoridade seria essa, deixando um vácuo que deve ser suprido com outra norma. A necessidade de definir a autoridade competente surge para afastar interpretações amplas e genéricas, que poderiam conferir a qualquer autoridade o poder de apreciar notícias de supostas irregularidades. Logo, a autoridade competente será aquela designada pelos estatutos ou regimentos internos de cada órgão público, de modo a suprir a lacuna deixada no Estatuto que regula o regime jurídico dos servidores públicos civis da União.’

Considerando o pressuposto do relatório de que a Portaria 882/2008 e a Portaria 460/2021 não autorizam a recepção de denúncias, aplicamos o art. 17 da Lei 9.784/1999, que confere à chefia imediata a competência para apuração:

Art. 17. Inexistindo competência legal específica, o processo administrativo deverá ser iniciado perante a autoridade de menor grau hierárquico para decidir.

Assim, o envio das denúncias aos Centros e Diretores, por se tratar de autoridades hierarquicamente mais elevadas e eleitas, seria uma opção mais adequada. No entanto, destacamos que, na ausência de delegação específica, não seria correto afirmar que a Ouvidoria realizou diligências ao encaminhar as denúncias. Seria mais preciso dizer que houve diligência dos dirigentes ao acionar o acusado, e não da Ouvidoria no envio das denúncias.

No entanto, reconhecemos que a melhor prática seria encaminhar todas as denúncias a unidades específicas, como a Auditoria, Comissão de Ética e Unidade Seccional de Correição. Contudo, essas unidades são recentes e

estão assumindo gradualmente o volume de denúncias. Em 2024 a USC assumiu a maior parte das denúncias.

Sobre as comunicações de irregularidade, muitas referem-se a pequenos conflitos em sala de aula. Em conjunto com a Unidade Seccional de Correição, interpretamos que questões menores do cotidiano da sala de aula são consideradas reclamações, já que o ensino é um serviço.

Portanto, não caberia atuação correcional, uma vez que esta deve ser a última ratio. Assim, o envio dessas questões aos Centros de Ciência é justificado, e não há impedimento para que o dirigente realize diligência ao professor envolvido.

Estou de acordo com os demais pontos, os normativos da Ouvidoria estão desatualizados e há uma antecipação da resolutividade em algumas manifestações devido à insuficiência de quadro na Ouvidoria, que impede o acompanhamento posterior das manifestações.”

Análise

Observa-se que há discordância apenas sobre o achado registrado no item 1.5 deste Relatório, sobre a fragilidade no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados. Houve concordância da UA em relação aos demais achados apontados nos itens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4.

Sobre o conceito de diligência, que foi o principal ponto de discordância da UA em relação aos fatos mencionados no achado 1.5 deste Relatório, a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18/03/2024, estabelece que:

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

Deste modo, a diligência não se refere só ao encaminhamento à pessoa denunciada; também alcança as áreas envolvidas, neste caso as diretorias de centros. Assim, o envio de denúncias (inclusive as anônimas) relativas às irregularidades cometidas por docentes às diretorias de centro caracteriza-se como diligência uma vez que estas são áreas envolvidas.

Os normativos estabelecem que, após a análise preliminar, presentes os elementos mínimos, haverá o envio à área de apuração competente, tratando-se, portanto, de atuação em conformidade com a legislação (arts. 18 e 22 do Decreto nº 9.492/2018; arts. 6ºA e 6ºB do Decreto nº 10.153/2019 e arts. 33 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Considerando os desafios relatados acerca da lacuna de delegação para apurar e da estrutura das unidades apuratórias na instituição, identifica-se a necessidade de estabelecer os fluxos de tratamento das denúncias, definindo expressamente quais são as áreas de apuração e quais os tipos de denúncias (por assunto) serão enviados e tratados por cada área. Neste caso, a ação da UA ocorrerá em articulação com a Administração Superior.

Atualmente, o envio de denúncias aos próprios docentes, como foi observado em diversas manifestações da amostra analisada implica em fragilidade no fluxo do tratamento das denúncias, ainda que a Ouvidoria não tenha feito o encaminhamento

direto. Quando o próprio docente denunciado responde à manifestação, não resta clara a atuação da diretoria de centro, se tomou as providências necessárias para apurar o fato denunciado ou se repassou a demanda da Ouvidoria para o denunciado para manifestar-se acerca do relato.

Além disso, a utilização do módulo de tramitação do Fala.BR aumentaria sobremaneira a garantia de proteção ao denunciante, já que dificultaria o trâmite da denúncia ao docente citado na manifestação.

Ademais, em alguns casos pode ser necessária a reclassificação da manifestação registrada inicialmente como “denúncia” para “reclamação” a fim de não sobrecarregar as áreas de apuração com manifestações que não correspondam claramente à definição de denúncia preconizada pelo art. 3º do Decreto nº 9.492, de 05/09/2018: *“ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”*.

Da mesma forma, a denúncia anônima, classificada automaticamente no Fala.BR como “comunicação”, pode seguir o fluxo de uma manifestação do tipo “reclamação”, caso o conteúdo se refira à insatisfação na prestação de serviço público, não se enquadrando no conceito de denúncia.

Deste modo, fica mantida a recomendação para que a Ouvidoria da UFV reavalie os procedimentos adotados no tratamento de denúncias (inclusive as anônimas), evitando enviá-las para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual	Benefício
I. Revisar os normativos internos para adequá-los às normas vigentes: Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (que substituiu a Portaria CGU nº 581/2021).	Atualização do regimento	O próximo Ouvidor	31/03/2026	Em planejamento	Adequação aos diplomas normativos.
II- Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Cadastro e treinamento das Unidades	O próximo Ouvidor	31/12/2025	Em planejamento	Uniformização dos procedimentos de tramitação.
III- Realizar tratativas junto à alta gestão da UFV com a finalidade de promover a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria.	Reunião com a alta administração	O próximo Ouvidor	31/06/2025	Em planejamento	Possibilidade de incremento na força de trabalho da Ouvidoria
IV- Aprimorar os fluxos internos da ouvidoria, criando normativos que definam claramente as etapas do tratamento das manifestações, as áreas competentes para realizar a apuração de denúncias (inclusive as anônimas), os critérios para o encaminhamento das denúncias às respectivas áreas de apuração e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria.	Atualização do Regimento ou normativo a parte.	O próximo Ouvidor	31/03/2026	Em planejamento	Adequação aos diplomas normativos vigentes.
V - Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias (inclusive as anônimas), evitando enviá-las para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.	Atualização do Regimento ou normativo a parte. Sinalizar textualmente nas comunicações quando o tratamento aplicado é referente a uma manifestação e não denúncia.	O próximo Ouvidor	31/12/2025	Em execução	Padronização do tratamento das denúncias.



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.