

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Federal de Uberlândia - UFU

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)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/MG)
Andresa Coelho Penido de Moraes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Karen Magalhães Junqueira

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia – UFU.

Município: Uberlândia – MG.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da UFU, 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: abril/2024 a novembro/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia - UFU, 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 Ouvidora-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 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
2. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria;
3. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados e à Reitoria;
4. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização;
5. Registro inadequado da resolutividade das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- a) Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria;
- b) Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, por meio da elaboração de um normativo que especifique quais são as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os prazos para resposta;
- c) Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração;
- d) Instituir controles internos para evitar o encaminhamento das informações do denunciante sem as devidas formalidades como, por exemplo, a assinatura de um termo de sigilo ou um registro em um sistema informatizado;
- e) Realizar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações.

Lista de Siglas e Abreviaturas

UFU	Universidade Federal de Uberlândia
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	Ouvidora-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. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações	10
1.2. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria.....	11
1.3. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria	12
1.4. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização.....	14
1.5. Registro inadequado da resolutividade das manifestações	15
CONCLUSÃO	17
APÊNDICES	19
Apêndice A.....	20
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	38
Apêndice D.....	42

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 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 Ouvidora-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 socio estatais, 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.

Neste 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.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interloquções 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 avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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.

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, inicialmente foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Como 49% das manifestações corresponderam a solicitações de diplomas ou certificados, do tipo “solicitação”, a amostra foi ampliada em mais 30 denúncias e comunicações com o intuito de avaliar o tratamento específico para esse tipo de demanda, totalizando 130 manifestações.

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 Uberlândia - UFU, 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 Uberlândia está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Portaria SEI nº 460, de 28 de maio de 2018, que regulamentou o funcionamento da Ouvidoria e aprovou seu Regimento Interno.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

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. 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 denúncias relacionadas a servidores e a fraudes de cotas no âmbito de processos seletivos de ingresso nos Cursos de Graduação da UFU. A Ouvidora informou que as denúncias que envolvam somente estudantes são encaminhadas para as Coordenações de curso respectivas, via processo SEI com acesso sigiloso e que as demais demandas são encaminhadas por *e-mail* às áreas responsáveis sem a identificação dos manifestantes, contendo extratos dos registros recebidos via Fala.BR com omissão de dados pessoais dos manifestantes.

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

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

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

Como a migração das informações entre o SEI e o Fala.BR, além das manifestações enviadas por *e-mail* às áreas responsáveis, 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.

Ademais, ao realizar o tratamento em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, perde-se a rastreabilidade, pois não há mais o registro da data, da hora e do nome do usuário que acessou a informação. O art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 dispõe:

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.

[...]§ 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.

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 resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade.

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

1.2. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria

Em resposta ao questionário de avaliação, a titular da UA apresentou as seguintes informações sobre os fluxos de tratamento das denúncias/ comunicação de irregularidade:

- a) Denúncias que envolvam servidores são encaminhadas pelo Fala.BR ao Gabinete do Reitor, aos cuidados de uma servidora específica, com o respectivo Processo SEI. O Art. 1º da Portaria de Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023 delega ao Chefe de Gabinete do Reitor competência para nomear comissão ou designar servidor para conduzir os procedimentos relativos à elaboração do ato de juízo de admissibilidade referente às denúncias, representações ou de relatos que noticiem a ocorrência de suposta infração disciplinar praticada por servidor ou de ato lesivo contra a Administração Pública praticado por pessoa jurídica. O Gabinete do Reitor encaminha a resposta à Ouvidoria, via plataforma Fala.BR junto com o processo SEI. Por fim, a Ouvidoria encaminha a resposta via Fala.BR ao manifestante.
- b) Denúncias que envolvam somente estudantes e não guardam relação com servidores são encaminhadas via processo SEI ao Coordenador de Curso de Graduação ou de Pós-Graduação que, de acordo com o Regimento Geral da Universidade Federal de Uberlândia, são os responsáveis pelo tratamento desse tipo de demanda. Assim, a Coordenação de Curso deverá tomar a primeira providência, conforme Seção II e III do Capítulo III - TÍTULO V do Regimento Geral da UFU, que é dedicado ao Regime Disciplinar do Corpo Discente da Universidade Federal de Uberlândia.
- c) Denúncias de fraude em cotas de processos seletivos de ingresso à Graduação são encaminhadas pelo Fala.BR à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD/UFU, aos cuidados de um servidor específico. Neste caso a PROGRAD abre um processo no sistema SEI para o devido tratamento e, quando finalizado, é remetido à Ouvidoria, que providencia a resposta ao manifestante pela Plataforma Fala.BR.

Apesar de existir um critério para o encaminhamento de denúncias às diferentes áreas da Instituição, essas informações não estão disponíveis no sítio eletrônico da Ouvidoria da UFU, nem constam de nenhum normativo específico da UA.

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 à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º). Além disso, a edição de normativo que trate dos fluxos de tratamento das manifestações pode trazer benefícios para atividades da unidade, como 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:

- 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;
- descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFU durante o processo; e
- 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 denúncias e comunicações de irregularidades, 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.

Cabe mencionar que no sítio eletrônico da Ouvidoria da UFU (<https://ufu.br/ouvidoria-geral>) está publicado o fluxograma gráfico do tratamento das manifestações de ouvidoria, além de algumas informações específicas sobre denúncias, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (artigos 21, 50 e 71). Contudo, são informações gerais, sem especificação de quais são as áreas apuratórias, qual o papel de cada ator envolvido e quais os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas.

1.3. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria

A partir da avaliação do tratamento de manifestações da amostra, verificou-se que a UA adota como procedimento, na maioria das vezes, o envio de denúncias e comunicações relacionadas à conduta e ao comportamento de docentes aos coordenadores de curso, para que esses efetuem as devidas apurações dos fatos denunciados.

Em algumas situações, o coordenador recebeu a manifestação e a enviou integralmente ao docente denunciado para que esse apresentasse as suas justificativas. Esse procedimento configura-se como diligência, em desacordo com o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborado pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que dispõe:

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

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

Em outros casos, a denúncia ou comunicação de irregularidade foi encaminhada por ofício ao Reitor ou por *e-mail* à Reitoria, juntamente com o processo SEI, com acesso sigiloso. Ressalta-se que a Portaria de Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023, delegou ao Chefe de Gabinete do Reitor a *“competência para nomear comissão ou designar servidor para conduzir os procedimentos relativos à elaboração do ato de juízo de admissibilidade referente às denúncias, representações ou de relatos que noticiem a ocorrência de suposta infração disciplinar praticada por servidor ou de ato lesivo contra a Administração Pública praticado por pessoa jurídica”*, uma vez que não há uma Corregedoria formalmente instituída na UFU.

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

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR **por pessoas com a necessidade de conhecer**.

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

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

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

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

(grifo nosso).

Considerando-se a real necessidade de conhecer, é importante avaliar se o encaminhamento das denúncias à Reitoria vai de encontro a tal pressuposto, ou seja, se

apenas a Chefia de Gabinete (devido à Portaria de Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023) tem acesso ao teor das denúncias.

Importante frisar que as boas práticas sugerem que a unidade de apuração de denúncias e comunicações de irregularidades deve ser independente, como a Corregedoria e a Comissão de Ética. 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 apuratórios.

1.4. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização

Na amostra de manifestações analisadas, constatou-se que em quatro denúncias e em uma comunicação de irregularidade os anexos não foram pseudonimizados ao serem encaminhados aos responsáveis pela apuração, permitindo a identificação do denunciante. De acordo com o art. 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, desde o recebimento da denúncia, devem ser adotadas as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

Ainda, 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, mesmo quando se tratar de comunicação. Esse procedimento visa preservar a identidade do denunciante e evitar perseguições e retaliações.

Ademais, os artigos 40 e 41 da Portaria Normativa nº 116/2024, que tratam do compartilhamento e do consentimento, dispõem:

Art. 40. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou

II - para cumprimento de ordem judicial.

Art. 41. Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do SisOuv, a unidade de ouvidoria que receber originalmente a denúncia deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de resposta do denunciante ao pedido será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade setorial do SisOuv que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 3º A denúncia sem identificação em que não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante deverá ser encaminhada imediatamente para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§ 4º Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária deverá adotar procedimento de pseudonimização, antes do encaminhamento para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

Cabe ressaltar que a ouvidoria deve pseudonimizar a denúncia antes de encaminhá-la para o órgão de apuração. Além disso, o compartilhamento das informações relativas à identidade do denunciante com outros órgãos ou entidades, mesmo que seja um órgão de apuração, deve ser realizado mediante requisição, conforme previsto no art. 7º do Decreto nº 10.153/2019.

1.5. Registro inadequado da resolatividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas percebeu-se que em 20 casos, quando a ouvidoria encaminhou a comunicação ou denúncia à área de apuração, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada. Tal procedimento também foi observado em duas reclamações e uma solicitação, totalizando 23 casos. 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 à 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. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar como concluída a manifestação no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

A titular da UA informou que mensalmente é feita uma busca no Fala.BR, na seção "Tratar (Novo)", das manifestações cuja resposta à pergunta "Demanda Resolvida?" tenha sido "não" e a Ouvidoria entra em contato com a área responsável, por *e-mail*, para cobrar a resolução da demanda.

Nesse sentido, sugere-se que a ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, para que possam ser 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 UFU:

- I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II. Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, por meio da elaboração de um normativo que especifique, dentre outras questões, quais são as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os respectivos prazos para resposta;
- III. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Instituir controles internos para evitar o encaminhamento das informações do denunciante sem as devidas formalidades como, por exemplo, a assinatura de um termo de sigilo ou um registro em um sistema informatizado, em atendimento aos artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- V. Realizar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas oportunidades de melhoria no que se refere à utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações, aos fluxos de tratamento das manifestações, ao encaminhamento das denúncias ao próprio agente denunciado e/ou ao Reitor (restringindo a imparcialidade da apuração), à pseudonimização das manifestações e ao controle da resolutividade das demandas. Para tanto, recomenda-se a utilização do Fala.BR como único canal de tramitação das manifestações, garantindo assim a pseudonimização das denúncias e o aumento da eficácia do controle da resolutividade das demandas. Ademais, é importante que os fluxos internos da ouvidoria sejam revistos e formalizados em normativos para que haja a supressão de encaminhamento de relatos diretamente ao agente relacionado aos fatos. Também é aconselhado que o procedimento de envio das denúncias ao Reitor seja revisto, a fim de garantir a imparcialidade nas apurações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: uso de ferramenta do Fala.BR adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas,

possibilitando à Unidade a gestão dos prazos, celeridade e garantia de pseudonimização das manifestações no próprio Fala.BR e imparcialidade nos processos de apuração de denúncias, 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 de Uberlândia - UFU, 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 à Reitoria
E-mail	ouvidoria@reito.ufu.br
Página na Internet	https://ufu.br/ouvidoria
Endereço	Av. João Naves de Ávila, 2121. Campus Santa Mônica – Bloco 1 A – sala 133. Uberlândia/MG. CEP: 38.400-902
Canais de Atendimento	Fala.BR, atendimento presencial, telefone fixo, aplicativo <i>WhatsApp</i> , <i>e-mail</i> e aplicativo “ <i>UFU mobile</i> ” para os estudantes.
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h.
Ouvidor	Núbia dos Santos Saad
Ouvidor Adjunto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal de Uberlândia foi implantada em 2008, pela Resolução nº 30/2008 do Conselho Universitário. Suas competências se encontram definidas no Regimento Interno, aprovado pela Portaria SEI REITO nº 460, de 28 de maio de 2018:

“Art. 9º - No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UFU tem as seguintes atribuições:

XIII - Elaborar plano de trabalho anual;

XIV - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados;

XV - Orientar os interessados no encaminhamento e tramitação de suas manifestações;

XVI - Facilitar o acesso gratuito, e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade universitária aos serviços da Ouvidoria;

XVII - Dar atendimento presencial periódico em todos os campi da UFU;

XVIII - Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas, inclusive monitorando os prazos e a qualidade das respostas, e dar ciência aos interessados das providências adotadas;

XIX - Atuar de maneira articulada com as demais instâncias da Universidade, no sentido de favorecer a comunicação entre a sociedade e a Instituição;

XX - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

XXI - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

XXII - Participar de esforços de promoção permanente da articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XXIII - Cooperar com as demais ouvidorias públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e dos serviços públicos prestados;

XXIV - Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços prestados pela UFU;

XXV - Encaminhar para estudo da Administração Superior da UFU propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XXVI - Elaborar e encaminhar ao Reitor relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões que visem à melhoria das relações da UFU com a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e o respeito dos direitos dos cidadãos;

XXVII - Remeter à Ouvidora-geral da União relatórios, bem como dados e informações, observando-se regulamentação específica;

XXVIII - Exercer as demais atribuições legais e institucionais, atribuídas pelos órgãos colegiados da UFU e que se compatibilizem com suas finalidades.”

A.3 Normativos Internos

O normativo que regulamenta a Ouvidoria da UFU é o Regimento Interno, aprovado pela Portaria SEI REITO nº 460, de 28 de maio de 2018.

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 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), 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.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por três servidores efetivos (a Ouvidora, nomeada em 02/02/2024, uma Secretária e um Assistente Administrativo), além de uma estagiária.

Apesar de não haver um programa regular de treinamentos, os integrantes da Ouvidoria participam com frequência de capacitações relacionadas ao tema,

principalmente das promovidas pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e CGU.

Ressalta-se que a Ouvidora também exerce as atribuições de Autoridade Responsável pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e Dados Abertos e de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais na UFU.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a ouvidoria informou que a estrutura física (instalações), os equipamentos e os sistemas informatizados da Ouvidoria são adequados. Há uma sala restrita para a ouvidora, uma outra sala ampla de atendimento onde ficam as duas servidoras e a estagiária, uma copa onde são realizadas as refeições das integrantes da equipe e uma sala destinada a depósito e arquivo. A porta de entrada tem abertura voltada para a via de acesso principal do campus Santa Mônica, o que contribui para a visualização desse espaço destinado à Ouvidoria, tanto por parte da comunidade interna como externa à Instituição. Ressalta-se que a CGU não realizou visita “in loco” à Ouvidoria da UFU e que as fotos e informações foram fornecidas pela Ouvidora em resposta ao Questionário de Avaliação.

Figura 01: Vista geral externa da Ouvidoria-Geral da UFU



Figura 02: Vistas internas da sala central

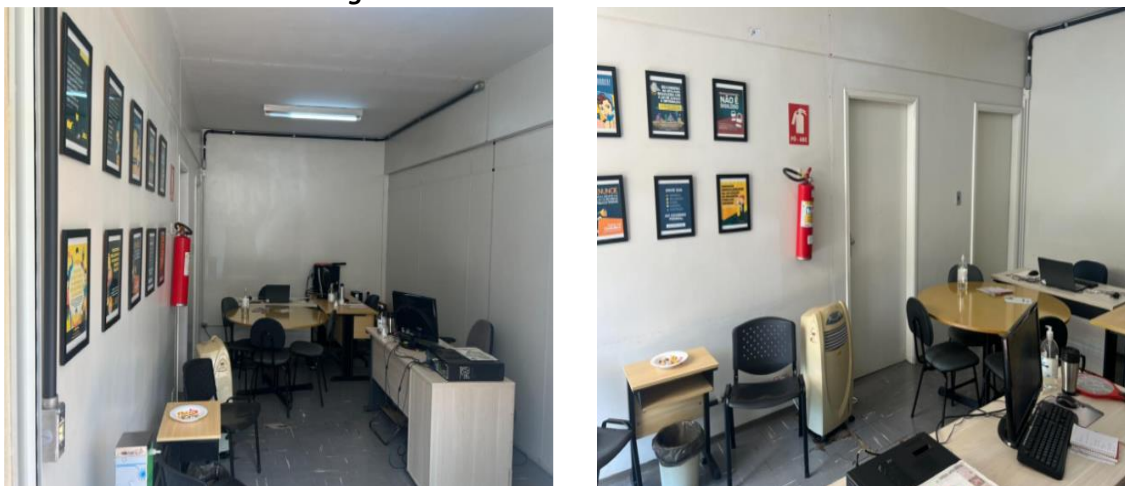


Figura 03: Vista interna da sala da Ouvidora

A.5 Mandato do Titular da UA

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

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

A atual titular da UA foi nomeada pelo Reitor em 02 de fevereiro de 2024, para exercer o mandato pelo período de 03 anos. A indicação foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 539/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 18 de janeiro de 2024, enviado ao Vice-Reitor da UFU.

A.6 Canais de Atendimento

Os seguintes canais de atendimento são informados no sítio eletrônico da Ouvidoria da UFU (<https://ufu.br/ouvidoria-geral>):

- Atendimento presencial, com endereço e horários;
- E-mail;
- Telefone e aplicativo *Whatsapp* - destinado apenas para contatos, agendamentos, dúvidas ou informações;
- Plataforma Fala.BR, que é apresentada como a ferramenta para o registro das manifestações.

Além desses canais, a titular da UA informou que os estudantes podem entrar em contato com a Ouvidoria por meio do aplicativo oficial da Universidade, o "UFU mobile".

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 (substituída pelo art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Em relação aos trâmites para análise interna de manifestações, a UA declarou que utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR somente para o encaminhamento de denúncias relacionadas a servidores e a fraudes de cotas no âmbito de processos seletivos de ingresso nos cursos de graduação da UFU. Já as denúncias que envolvam estudantes são encaminhadas para as Coordenações de Curso respectivas, via Processo SEI com acesso sigiloso.

As demais demandas, segundo informações da titular da UA, são encaminhadas via mensagem de *e-mail*, juntamente com o processo SEI com acesso restrito no caso de denúncias, sem conter a identificação dos manifestantes, para endereços eletrônicos institucionais disponíveis no website da Universidade Federal de Uberlândia. Os *e-mails* enviados contêm apenas as informações necessárias para o tratamento das demandas, além dos extratos dos registros recebidos pelo Fala.BR com omissão de dados pessoais dos manifestantes.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

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

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

I - Recebimento da manifestação;

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

III - Triagem;

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

V - Análise preliminar da manifestação;

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

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

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

(...)

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

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

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

Denúncia e comunicação de irregularidade: Manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidades que envolvem servidores são encaminhadas pelo Fala.BR para o Gabinete do Reitor, aos cuidados de uma servidora específica, juntamente com o Processo SEI respectivo, de acesso sigiloso, ficando a Unidade SEI da Ouvidoria sem acesso ao referido processo após tal encaminhamento. O Art. 1º da Portaria de Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023 delega ao Chefe de Gabinete do Reitor competência para nomear comissão ou designar servidor para conduzir os procedimentos relativos à elaboração do ato de juízo de admissibilidade referente às denúncias, representações ou de relatos que noticiem a ocorrência de suposta infração disciplinar praticada por servidor ou de ato lesivo contra a Administração Pública praticado por pessoa jurídica. O Gabinete do Reitor encaminha a resposta à Ouvidoria, via plataforma Fala.BR e pelo processo SEI. Por fim, a Ouvidoria procede com o encaminhamento da resposta via Plataforma Fala.BR ao manifestante.

As manifestações do tipo denúncias/comunicação de irregularidade que envolvem estudantes são encaminhadas via processo SEI ao Coordenador de Curso de Graduação ou de Pós-Graduação que, de acordo com o Regimento Geral da Universidade Federal de Uberlândia, são os responsáveis pelo tratamento desses tipos de demandas. Assim, a Coordenação de Curso deverá tomar a primeira providência, conforme Seção II e III do Capítulo III - TÍTULO V do Regimento Geral da UFU que é dedicado ao Regime Disciplinar do Corpo Discente da Universidade Federal de Uberlândia.

As manifestações do tipo denúncias/comunicação de irregularidade de fraude em cotas de processos seletivos de ingresso à Graduação são encaminhadas pelo Fala.BR à Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD/UFU, aos cuidados de um servidor específico. Neste caso a PROGRAD abre um processo no sistema SEI para o devido tratamento e, quando finalizado é remetido à Ouvidoria, que providencia a resposta ao manifestante pela Plataforma Fala.BR.

Reclamação: As manifestações do tipo reclamações são encaminhadas a cada setor responsável. Essas manifestações são encaminhadas via *e-mail* com cópia do texto registrado na Plataforma Fala.BR, contendo apenas as informações necessárias. Após recebida a resposta, a Ouvidoria procede com o devido retorno ao manifestante, via Plataforma Fala.BR. Sendo necessário realizar alguma cobrança de resposta, isso é realizado via mensagem de *e-mail*. Nas situações em que possa haver constrangimento, exposição desnecessária do manifestante, faz-se a omissão da sua identificação.

Solicitação: As manifestações do tipo solicitação de providências também são encaminhadas via *e-mail* para os setores responsáveis. Em 2022, a Ouvidoria realizou uma parceria com o Setor de Assuntos Educacionais – SEAED/PROGRAD/UFU, para envio de documentos, como histórico e certificado de conclusão. O estudante, tanto em nível de graduação como de pós-graduação, que não tenha mais vínculo com a universidade

e não tenha acesso ao e-mail cadastrado na UFU realiza a solicitação por meio da Plataforma Fala.BR, selecionando a opção "Solicitação". Neste caso, o pedido é encaminhado por *e-mail* para o SEAED, que encaminha o documento solicitado para o *e-mail* do ex-estudante cadastrado na Plataforma Fala.BR e a Ouvidoria lhe informa que o documento foi encaminhado. As demais solicitações são encaminhadas aos setores responsáveis via *e-mail* e quando a resposta é recebida por essa Ouvidoria, procede-se com a devolutiva via Plataforma Fala.BR ao manifestante.

Sugestão: são encaminhadas via *e-mail* para os setores responsáveis e quando a resposta é recebida a Ouvidoria retorna ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

Elogio: Os elogios são encaminhados por *e-mail* para conhecimento dos servidores ou setores que receberam o elogio e para as chefias correspondentes. Também é providenciada a ciência do manifestante, pelo Fala.BR, de que o elogio foi devidamente encaminhado.

A ouvidora informou ainda que as respostas de todas as manifestações são armazenadas em pasta virtual da UFU, de acesso e uso exclusivo das integrantes da equipe da Ouvidoria mediante login e senha individuais.

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

A UA não promove a mediação e conciliação entre os usuários e a UFU. Contudo, a atual ouvidora é membro integrante da Comissão Gestora da Política de Mediação institucional.

Um ponto de atenção é o fato de que algumas manifestações encaminhadas para apuração são concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR, não aguardando a apuração ser finalizada (resolutividade antecipada), conforme mencionado no item 1.4 desse Relatório. A titular da UA informou que mensalmente é feita uma busca no Fala.BR, na seção "Tratar (Novo)", das manifestações cuja resposta à pergunta "Demanda Resolvida?" tenha sido "não" e a Ouvidoria entra em contato com a área responsável, por *e-mail*, para cobrar a resolução da demanda. Contudo, é importante que esse procedimento seja melhorado.

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 UFU, atualizada no ano de 2020, está disponível no sítio eletrônico da Instituição (<https://proplad.ufu.br/servicos/carta-de-servicos-ao-usuario>). Além disso, também pode ser acessada pelo Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-de-uberlandia>), com última atualização em 12/07/2021.

A titular da UA informou que a Ouvidoria requereu aos setores institucionais responsáveis que providenciassem as atualizações da Carta de Serviços para atender ao Ofício Interministerial SEI nº 3/2022/ME, de 05 de abril de 2022. Contudo, a Carta de Serviços disponível no sítio eletrônico da UFU é de 2020 e a que consta do Portal de Serviços do Governo Federal foi atualizada em 2021.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a ouvidora relatou que há interesse em intensificar e fortalecer as interlocuções entre a Ouvidoria da UFU e a comunidade (interna e externa à instituição) com o intuito de prevenir e corrigir erros, omissões, desvios e abusos, além de promover a ampliação da participação social, aumentando assim a credibilidade da ouvidoria.

Ademais, a titular da UA mencionou a importância de sistematizar e intensificar ações dialógicas da Ouvidoria da UFU com os diversos setores acadêmicos e administrativos, principalmente com os coordenadores de cursos de graduação e de pós-graduação e com os diretores de unidades acadêmicas no sentido de instruir sobre procedimentos relacionados às denúncias.

Em relação aos serviços prestados pela UFU, a ouvidoria não realiza ações para avaliá-los. Contudo, a ouvidora mencionou que foram promovidas melhorias em alguns procedimentos e setores institucionais a partir de manifestações recebidas por essa Ouvidoria, tais como marcação de consultas no Ambulatório de Saúde do Servidor por novos usuários, solução para o bebedouro e porta dos banheiros do bloco e limpeza do 5S, além da resolução de infiltração dos laboratórios do Bloco 1L.

Ressalta-se que a ouvidoria da UFU não realiza nenhum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Universidade.

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 aplicação⁴ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A UA recebeu 1.136 (um mil, cento e trinta e seis) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 99% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 15,26 dias.

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



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

⁴ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolueu>

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:

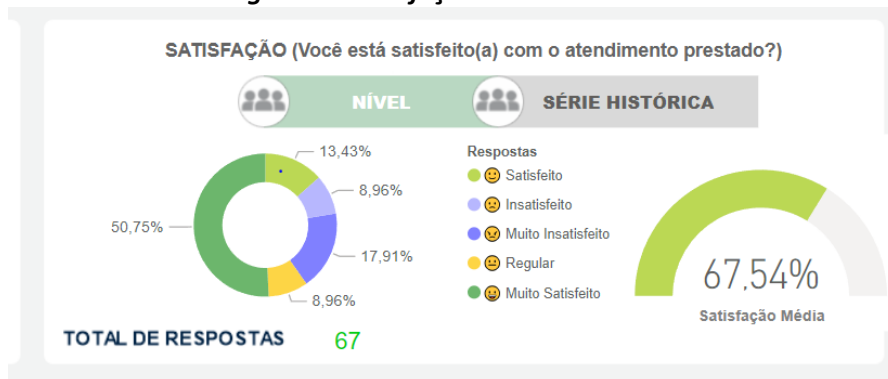
Imagem 03: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

c) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com o atendimento



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, inicialmente, 100 manifestações.⁵

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. Entretanto, quase metade da amostra (49 manifestações) era do tipo “solicitação”, cujo tratamento é mais simples por se referir principalmente à solicitação de diplomas e certificados. Desse modo, no intuito de avaliar o tratamento dado pela ouvidoria às manifestações mais complexas, optou-se por aumentar a amostra em mais 30 denúncias e comunicações e com isso a amostra passou a ser de 130 manifestações.

O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	40
Denúncia	9
Elogio	2
Reclamação	29
Solicitação	49
Sugestão	1
Total	130

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

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.

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

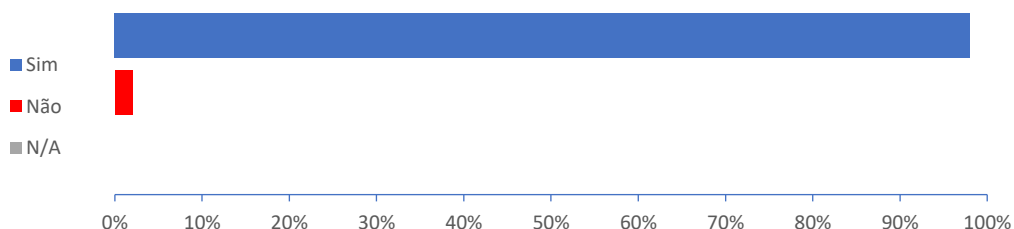
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

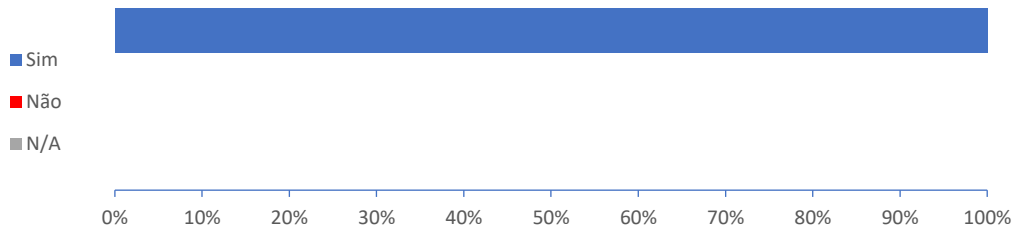


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

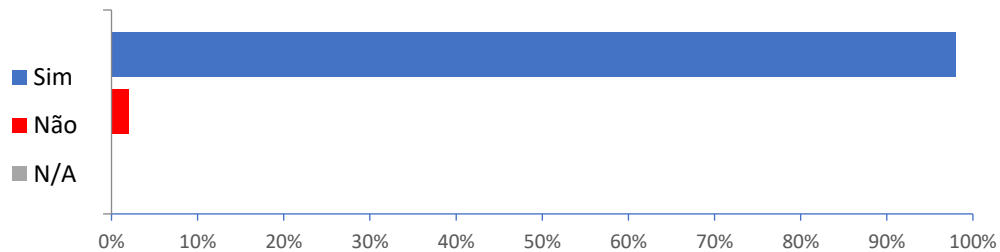


Fonte: elaboração própria.

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?

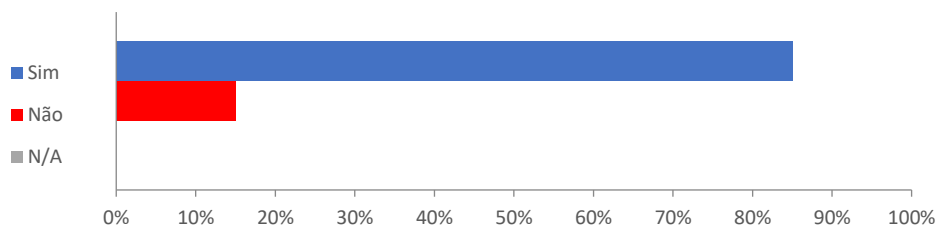


Fonte: elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava correta em 98% da amostra analisada. Verificou-se que uma manifestação foi classificada como “denúncia”, quando o mais adequado seria “solicitação” e outra manifestação, classificada como “reclamação”, se referia a uma “solicitação”. Em ambos os casos a resposta da ouvidoria não estava de acordo com a tipologia das manifestações registrada no Fala.BR.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

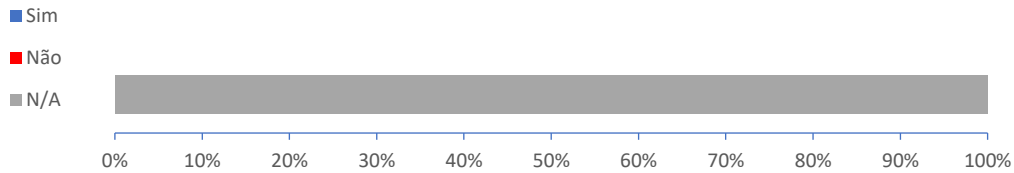


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 19 respostas (15% da amostra) não foram consideradas claras e objetivas. A maioria delas (15 manifestações) é da tipologia “comunicação”, onde não há possibilidade da resposta conclusiva ser enviada ao manifestante devido ao caráter anônimo desse tipo de 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?

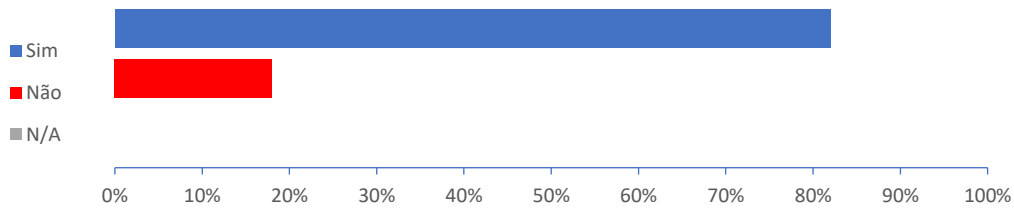


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que todas as demandas analisadas eram de competência da UFU e por isso a pergunta não se aplica.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

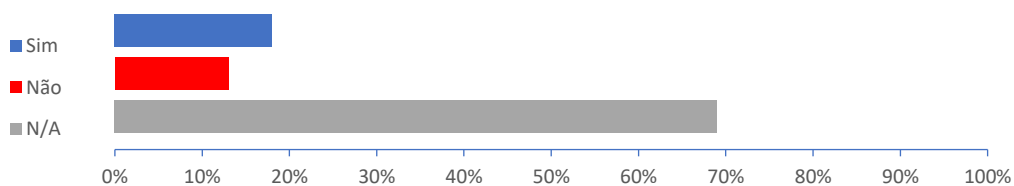


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que 23 manifestações (18%) 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?

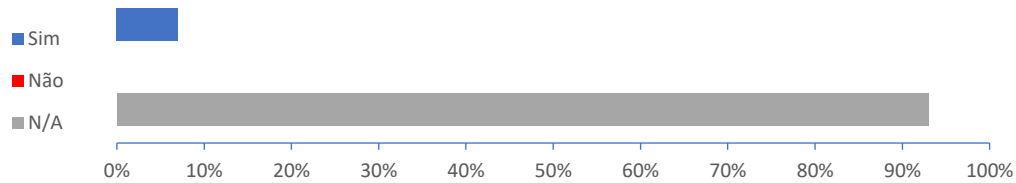


Fonte: elaboração própria.

Das 40 manifestações do tipo “comunicação” presentes na amostra, 17 (13% da amostra) não apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 90 manifestações (69%), 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?

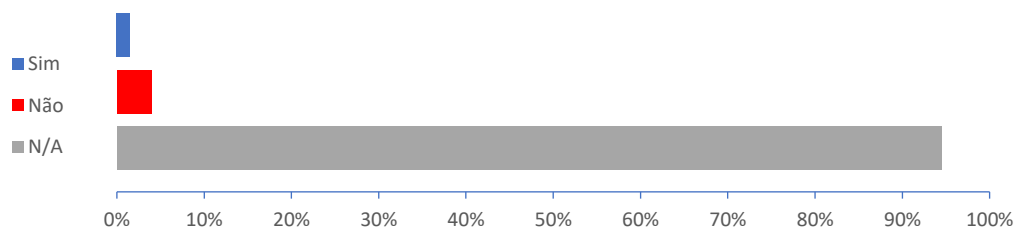


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 9 denúncias analisadas (7% da amostra) informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 121 manifestações (93% da amostra), 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?

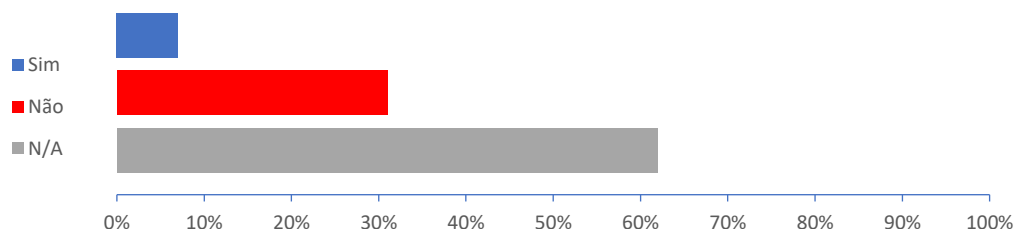


Fonte: elaboração própria.

Das 9 denúncias analisadas, apenas 2 foram pseudonimizadas (3 foram consideradas como “não se aplica” por motivo de tipologia incorreta e arquivamento e outras 4 não foram pseudonimizadas). Além disso, uma comunicação de irregularidade em que era possível identificar o manifestante também não foi pseudonimizada.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

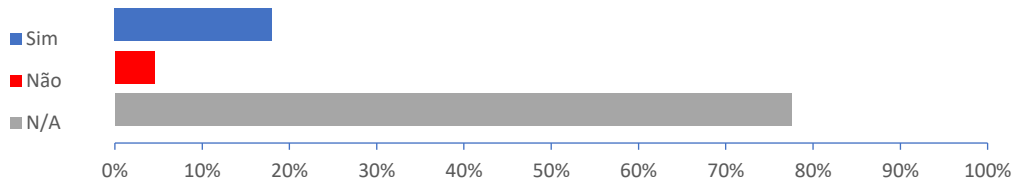


Fonte: elaboração própria.

Das 9 denúncias e 40 comunicações analisadas na amostra, identificou-se que 9 manifestações (7% da amostra) foram encaminhadas para as áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados (principalmente Coordenadores de Curso e aos próprios docentes denunciados), o que configura diligência.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

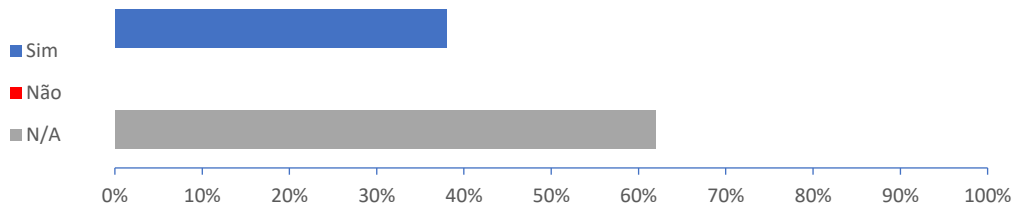


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, observa-se que em 23 das 29 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 6 reclamações (4,5% da amostra) a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelos manifestantes. As demais 101 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?

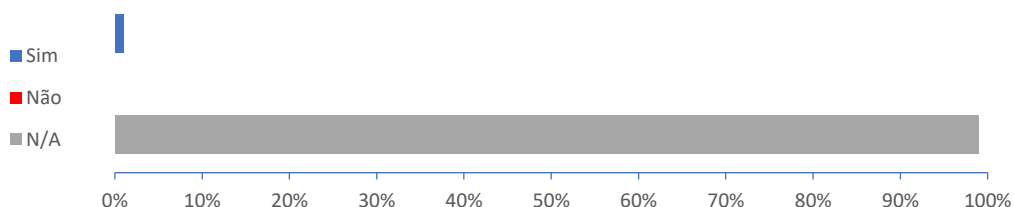


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 49 manifestações do tipo solicitação (38% da amostra) apresentam explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ressalta-se que a maioria das solicitações analisadas se refere a pedidos de certificados e/ou diplomas. As outras 81 manifestações são das demais tipologias.

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?

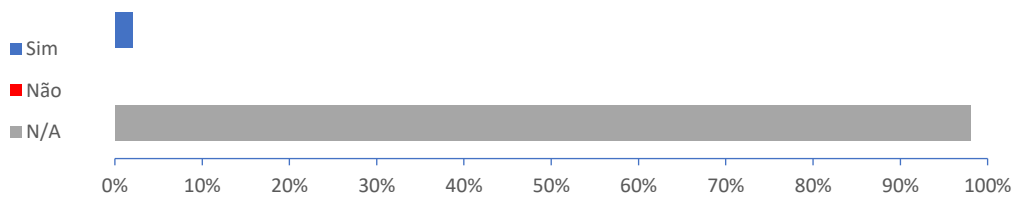


Fonte: elaboração própria.

A resposta da única manifestação do tipo sugestão analisada informa sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida, conforme determinação normativa.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

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

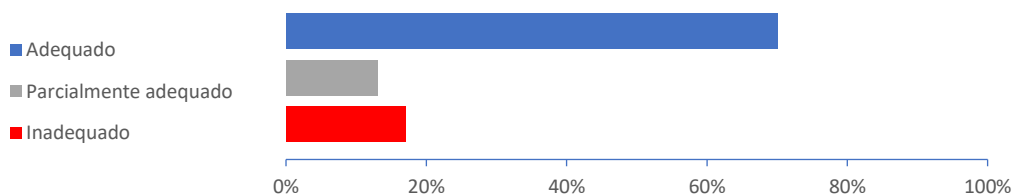
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação na amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

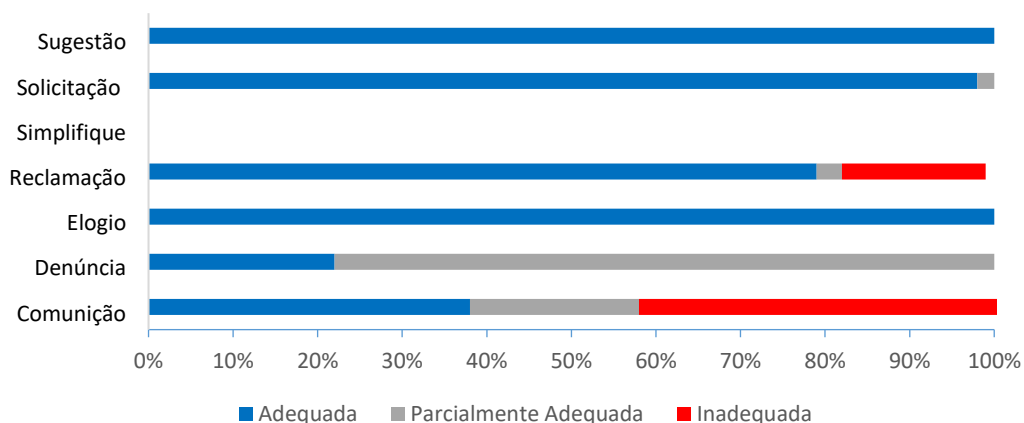
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 130 manifestações analisadas, verifica-se que 91 foram consideradas adequadas (70%), 17 parcialmente adequadas (13%) e 22 inadequadas (17%).

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 17 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que 15 delas se referem a denúncias e comunicações de irregularidade, que em muitos casos incorreram 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 22 manifestações foram consideradas inadequadas, sendo 5 reclamações e 17 comunicações, por não terem prestado esclarecimentos acerca dos fatos reclamados e/ou denunciados.

Finalmente, a lista das 130 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

O Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da UFU foi encaminhado à UA por meio do Ofício nº 16401/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 21/10/2024. Em resposta, o Reitor enviou suas considerações, por meio do Ofício nº 338/2024/GABIR/REITO-UFU, de 05/11/2024.

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

“Cientes da importância da implantação do tratamento exclusivamente via Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal) será elaborado um Plano Estratégico que englobará as ações necessárias, com prazos estabelecidos, para se efetivar essa adequação, que demandará capacitação de servidores alocados nos diversos setores acadêmicoadministrativos, como colaboradores da referida plataforma.

Informamos que providências já estão sendo tomadas, mesmo antes da finalização desse processo de avaliação, e que, por exemplo, no tocante a denúncias que envolvem estudantes estamos procedendo com o cadastro dos Coordenadores de Curso e respectivos Diretores de Unidades Acadêmicas, na Plataforma Fala.BR.

Adiantamos que prevemos como próxima etapa o cadastro e capacitação de servidores responsáveis no âmbito das Pró-Reitorias e Prefeitura Universitária, para os tratamentos de demandas na Plataforma Fala.BR, e que, mediante a iminente alteração de servidores que ocupam cargos administrativos no âmbito dessas Unidades Administrativas, em face do início do novo mandato de Reitor, **a partir de janeiro de 2025**, essa etapa será cumprida a partir de então.”

1.2. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria

“Ressaltamos que, no tocante aos itens a) e b) temos tratado sempre com o Processo SEI com nível de acesso ‘Sigiloso’.

(...)

Informamos que estamos em processo de elaboração de um fluxo institucional para tratamento das denúncias de assédio e discriminação, o que contemplará o que foi indicado nesse item, quanto aos fluxos detalhados das tratativas de denúncias e será apreciado e deliberado no âmbito do Conselho Universitário, **após a posse do novo Reitor**, prevista para janeiro de 2025.

Apontamos outra correção no Relatório Preliminar de Avaliação, pois denúncias que envolvem apenas estudantes foram remetidas para os Coordenadores de Cursos de Graduação ou de Pós-Graduação, **com fulcro no Regimento Geral da Universidade Federal de Uberlândia**, que consigna:

“Art. 208. Compete:

I. aos Coordenadores de cursos e de programas de pós-graduação, a aplicação das penalidades de advertência e de suspensão por até oito dias;

II. aos Diretores de Unidade Acadêmica, a aplicação das penalidades de advertência e de suspensão por até trinta dias; e

III. ao Reitor, quaisquer penalidades.

§ 1º Em qualquer caso, é facultado ao aplicador recorrer de ofício ao dirigente imediatamente superior, propondo elevação da penalidade.”

1.3. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria

Algumas demandas anteriores ao corrente ano foram encaminhadas sob o entendimento de que poderiam ser melhor tratadas no âmbito do próprio setor, com um olhar educativo e mais ágil. Algumas comunicações puderam ser tratadas como reclamação, como por exemplo nos casos de professor não realizar aulas previstas em plano de ensino.

Destaca-se que o encaminhamento de denúncias ao Gabinete do Reitor, para que seja feito o juízo de admissibilidade está previsto com o estabelecido na Portaria Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023 e da Portaria REITO Nº 379, de 13 de abril de 2023. Cabe esclarecer que o Gabinete do Reitor é Órgão Administrativo subordinado à Reitoria da Universidade Federal de Uberlândia, conforme a Estrutura Organizacional da UFU, constante da PORTARIA REITO Nº 401, DE 01 DE AGOSTO DE 2023.

1.4. Encaminhamento de denúncias sem a devida pseudonimização

“Informamos que estamos realizando a devida pseudonimização assim da ciência do Relatório Preliminar de Avaliação e que havia um entendimento de que o tratamento de denúncias pudesse ser prejudicado por demora e também por risco de não ser realizado corretamente, por ocasião do distanciamento do texto original e o pseudonimizado.”

1.5. Registro inadequado da resolutividade das manifestações

“Compreendemos sobre a necessidade de adequação da resolutividade das demandas e já estamos providenciando o necessário neste quesito.”

Análise:

A UA acatou o posicionamento da equipe de auditoria em relação aos achados 1.1, 1.4 e 1.5 e informou que serão tomadas providências para ajustar os processos.

Em relação aos achados 1.2 e 1.3, é importante mencionar que o conceito de diligência não se refere apenas ao encaminhamento da denúncia à pessoa denunciada; também alcança as áreas envolvidas, neste caso os Coordenadores de Curso e Diretores Acadêmicos. Assim, o envio de denúncias (inclusive as anônimas) relativas às irregularidades cometidas por docentes aos Coordenadores de Curso e aos Diretores Acadêmicos caracteriza-se como diligência, uma vez que as Unidades Acadêmicas são as 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).

Como o Regimento Geral da UFU delega aos Coordenadores de Curso a competência para aplicar penalidades em casos que envolvam somente estudantes, essa situação deve ser mencionada pela Ouvidoria nos fluxos de tratamento de denúncias.

Além disso, o envio de denúncias aos próprios docentes, como foi observado em algumas manifestações da amostra analisada, implica em fragilidade nesse fluxo, ainda que a Ouvidoria não tenha feito o encaminhamento direto. Quando o próprio docente denunciado responde à manifestação, não resta claro se o Coordenador de Curso tomou as providências necessárias para apurar o fato denunciado ou se somente repassou a demanda da Ouvidoria ao denunciado para manifestar-se acerca do relato.

Em relação ao juízo de admissibilidade das denúncias, a Portaria REITO nº 379, de 13 de abril de 2023, em seu art. 1º, dispõe:

“Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos para elaboração do ato de juízo de admissibilidade das denúncias, das representações ou de relatos que noticiem a ocorrência de suposta infração disciplinar praticada por servidor ou de ato lesivo contra a Administração Pública praticado por pessoa jurídica, dentre outras providências.

Parágrafo único. A nomeação de Comissão ou a designação de servidor, bem como a destinação a outros setores/áreas ou unidades competentes da UFU, para conduzir os procedimentos de que trata esta Portaria serão feitas pelo Chefe de Gabinete do Reitor, mediante delegação de competência.”

Além disso, a Portaria de Pessoal UFU Nº 2096, de 20 de abril de 2023, dispõe:

“Art. 1º Delegar ao Chefe de Gabinete do Reitor (...) competência para, observada as disposições legais e regulamentares pertinentes, em especial as constantes da Portaria REITO Nº 379, de 13 de abril de 2023, nomear Comissão ou designar servidor para conduzir os procedimentos relativos à elaboração do ato de Juízo de Admissibilidade referente às denúncias, representações ou de relatos que noticiem a ocorrência de suposta infração disciplinar praticada por servidor ou de ato lesivo contra a Administração Pública praticado por pessoa jurídica (...).”

Portanto, o Chefe de Gabinete do Reitor exerce algumas atribuições típicas de um Corregedor, como nomear comissão para conduzir os procedimentos de apuração de denúncia, uma vez que não há uma Corregedoria formalmente instituída na UFU. Sendo assim, identifica-se a necessidade de estabelecer os fluxos de tratamento das denúncias, com a definição expressa de 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.

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. Para tanto, é desejável que essa condição esteja prevista nos normativos internos da Ouvidoria e que seja informada no Fala.BR durante o tratamento da manifestação.

Deste modo, fica mantida a recomendação para que a Ouvidoria da UFU reavalie os procedimentos adotados no tratamento de denúncias (inclusive as anônimas), evitando enviá-las para agentes ou áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados, bem como formalize o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria por meio da elaboração de um normativo que especifique, dentre outras questões, quais são as áreas apuratórias e os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma dessas áreas, assim como as responsabilidades de cada setor envolvido no processo.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefício
I - Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	<ol style="list-style-type: none"> Inserir os setores administrativos e acadêmicos na Plataforma Fala.BR. Capacitar servidores por meio do Tutorial elaborado pela Ouvidoria-Geral da UFU, para utilização da Plataforma Fala.BR. Realizar o tratamento de todas as manifestações recebidas (de todos os seis tipos) apenas na Plataforma Fala.BR. 	Ouvidoria-Geral da UFU	<ol style="list-style-type: none"> Imediato: para capacitação dos servidores com quem já estamos tratando demandas. 04 meses (a partir de janeiro de 2025): para inserção e capacitação de servidores alocados nos setores diversos das Pró-Reitorias, Prefeitura Universitária e Unidades Acadêmicas. 12 meses (a partir de janeiro de 2025): para inserção e capacitação de servidores no âmbito institucional. 	Já iniciamos essas ações, imediatamente, assim que recebemos o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU pela CGU-R/MG.	<ol style="list-style-type: none"> Possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade. Preservar elementos de identificação da pessoa manifestante, sobretudo, denunciante, protegendo-a. Minimizar eventuais replicações de informações sensíveis em outros sistemas. Otimizar e agilizar a comunicação e o trâmite de informações entre a Ouvidoria-Geral da UFU e as Unidades internas. Ampliar a transparência no acompanhamento das demandas, em relação às etapas do processo (recebimento, encaminhamento, resposta), com controle completo do seu “ciclo de vida”.

<p>II - Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, por meio da elaboração de um normativo que especifique, dentre outras questões, quais são as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os respectivos prazos para resposta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar normativo institucional que apresente os fluxos mais detalhados que os vigentes, desde a recepção da manifestação pela Plataforma Fala.BR, até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, com indicação, em casos de denúncias de assédio e discriminação, das áreas apuratórias e respectivas responsabilidades, bem como dos prazos e critérios para encaminhamentos. 2. Descrever os procedimentos para casos específicos, tais como denúncias contra autoridades. 	<p>Ouvidoria-Geral da UFU</p>	<p>04 meses (a partir de janeiro de 2025)</p>	<p>Já iniciamos interlocuções com diversos setores institucionais, mas aguardaremos a nova Equipe da Administração Superior da UFU iniciar o mandato, em janeiro de 2025, para avançarmos e concluirmos esse normativo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar a segurança institucional da Ouvidoria-Geral da UFU, sobre o adequado encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades. 2. Minimizar o risco de ausência de providências. 3. Proporcionar um melhor acompanhamento e controle por parte da comunidade, zelando ainda mais pelo fortalecimento da Participação Cidadã.
<p>III - Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encaminhar todas as denúncias e comunicações de irregularidades, após análise inicial da Ouvidoria-Geral, para as áreas de apuração. 2. Apresentar o Relatório de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU ao novo Reitor da Instituição, para tratar sobre os procedimentos vigentes quanto ao juízo de admissibilidade e respectivas alterações nos fluxos para envio de denúncias e comunicações de irregularidades 	<p>Ouvidoria-Geral da UFU e Reitoria da UFU</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imediato: para situações tratadas até o final da Gestão Superior atual. 2. Até 12 meses: contados a partir de janeiro de 2025, no tocante às alterações de procedimentos vigentes, junto ao Gabinete do novo Reitor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentamos a questão deste item ao Gabinete do Reitor atual e daremos prosseguimento em breve, com os novos Gestores da Alta Administração da UFU, no que concerne ao Juízo de Admissibilidade. 2. Já temos procedido com o encaminhamento de denúncias/comunicações, somente às áreas de atuação. 3. Aguardaremos a nova Equipe da Administração Superior da UFU iniciar o mandato, em janeiro de 2025, para avançarmos em aspectos deste item. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir o princípio da imparcialidade na admissibilidade e no julgamento dos procedimentos apuratórios. 2. Preservar elementos de identificação da pessoa denunciante, protegendo-a.

<p>IV - Instituir controles internos para evitar o encaminhamento das informações do denunciante sem as devidas formalidades como, por exemplo, a assinatura de um termo de sigilo ou um registro em um sistema informatizado, em atendimento aos artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>Encaminhar denúncias e comunicações de irregularidades apenas pela Plataforma Fala.BR com a devida pseudonimização.</p>	<p>Ouvidoria-Geral da UFU</p>	<p>Imediato</p>	<p>Já temos procedido com o encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, apenas pela Plataforma Fala.BR, com a devida pseudonimização.</p>	<p>Ampliar a segurança institucional da Ouvidoria-Geral da UFU, sobre o adequado encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades.</p>
<p>V - Realizar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.</p>	<p>1. Proceder com os devidos e adequados registros de Resolutividade na Plataforma Fala.BR, imprimindo maior rigor na elaboração de respostas conclusivas às manifestações.</p> <p>2. Registrar como “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e, quando não mais persistirem, registrar como “resolvida”.</p> <p>3. 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.</p>	<p>Ouvidoria-Geral da UFU</p>	<p>Imediato</p>	<p>Já iniciamos essas ações, imediatamente, assim que recebemos o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria-Geral da UFU pela CGU-R/MG.</p>	<p>Possibilitar a geração de 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.</p>



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.