

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul

Campo Grande/MS, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

LEANDRO MARQUES DE SÁ
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO

Laís Renata Pasa Hernandez (NAOP/MS)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Carlos Antônio Meneghetti (NAOP/MS)
Wellington Matias Salomoni Mansano (NAOP/MS)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul.

Município: Campo Grande – MS.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Data de execução: 03/06/2024 a 31/10/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria Setorial da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela UFMS.

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 legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critério para a presente avaliação incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 e os Decretos nº 5.480/2005, 9.492/2018, 10.153/2019 e 11.123/2022.

Cabe ressaltar que a Portaria CGU nº 581/2021, vigente durante o período avaliado, foi revogada em 29 de março de 2024. Os dispositivos da referida portaria foram atualizados e publicados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria. Contudo, há margem para aprimoramento no que se refere ao tratamento de manifestações.

Identificou-se a realização de boas práticas desenvolvidas pela Unidade visando a melhoria do clima organizacional na Universidade e a boa convivência entre docentes, discentes e servidores.

Embora constatado um número muito baixo de tratamento de manifestações com problema, há a oportunidade de aprimoramento na classificação correta das manifestações, utilizando como suporte a ferramenta de IA que consta no Fala.BR; clareza e objetividade nas respostas para que não haja dúvidas sobre as providências adotadas na resolução dos problemas e ao registro correto da resolutividade, apenas quando houver certeza da resolução do problema e que todas as informações relevantes tenham sido passadas ao manifestante. Outra questão relativa ao tratamento de manifestações que apresenta potencial de melhoria é o registro da resolutividade das manifestações. Foi identificada manifestação em que persistiam providências a serem adotadas pela entidade, mas que estavam registradas como “resolvidas”.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o despenho de suas atividades de ouvidoria.

Recomenda-se que a Unidade continue desenvolvendo as atividades descritas como boas práticas e, se possível, expandi-las. Promover a constante capacitação dos servidores para tratamento das manifestações, especialmente no que se refere à classificação das manifestações, clareza e objetividade nas respostas e ao registro de resolutividade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IA	Inteligência Artificial
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SISOUV	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UFMS	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	9
1. Análise do tratamento de manifestações	9
2. Achados	11
2.1. Informações extraídas da análise do tratamento das manifestações.....	11
2.2. Boas Práticas	13
2.2.1. Ouvidoria Itinerante	13
2.2.2 Divulgação de Campanha sobre Denúncias de Assédio	13
2.2.3 Campanha “Eu Respeito”	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES.....	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36
Apêndice D	37

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica, a avaliação das unidades setoriais do SisOuv, realizada pela OGU, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

¹ Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021², que prevê que sejam observadas, no mínimo, as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. reunião de busca conjunta de soluções;
- iv. publicação de relatório final de avaliação;
- v. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vi. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio unidade setorial avaliada, na Plataforma Integrada

² A Portaria CGU nº 581/2021 foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR³, no Painel *Resolveu?*⁴, entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual 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, foi gerada uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU, com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da ouvidoria, no período de 01/03/2023 e 29/02/2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a Ouvidoria Setorial da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul - UFMS, instituída nos termos da Resolução nº 61/2005 do Conselho Universitário da UFMS (COUN/UFMS), de 12 de dezembro de 2005 e regulamentada pela Resolução nº 250 do COUN/UFMS de 28 de março de 2023.

A ouvidoria da UFMS tem suas competências estabelecidas no art. 9º da Resolução nº 250 do COUN/UFMS e entre as principais competências destacam-se: exercer a interlocução entre os manifestantes e as unidades da Universidade, receber e tratar manifestações, coletar dados acerca da satisfação dos usuários, coordenar o processo de mapeamento de serviços, conduzir ações junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos e adotar procedimentos de resolução pacífica de conflitos.

A Ouvidoria da UFMS está diretamente vinculada à Reitoria, com autonomia e independência funcional no exercício de suas atribuições conforme art. 4º da Resolução nº 250 do COUN/UFMS.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

1. Análise do tratamento de manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/03/2023 e 29/02/2024, a unidade avaliada recebeu 704 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 208 reclamações, 132 solicitações de providências, 237 denúncias e 05 sugestões e 48 elogios. Dessas, 74

³ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>

⁴ Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

manifestações foram arquivadas e 12 foram encaminhadas para outros órgãos ou outras entidades.⁵

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, que corresponde a aproximadamente 14,2% do quantitativo total de manifestações recebidas no período avaliado. As manifestações da amostra estão distribuídas assim: 34 reclamações, 24 solicitações de providências, 05 elogios e 37 denúncias, sendo 18 anônimas (comunicação de irregularidade).

Em relação ao objeto da análise, foram avaliados os seguintes aspectos do tratamento de manifestações: i) registro e classificação das manifestações; ii) análise preliminar e encaminhamento das denúncias (inclusive anônimas); iii) conteúdo das respostas às manifestações; iv) cumprimento do prazo de resposta; e v) registro da resolutividade das manifestações.

Quanto ao registro e classificação, verificou-se que cerca de 99% das manifestações analisadas pela equipe de avaliação estavam corretamente classificadas, conforme as tipologias previstas no artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018.

No que se refere à análise preliminar de denúncias e aos respectivos encaminhamentos, constatou-se que cerca de 100% das manifestações avaliadas receberam o tratamento adequado.

Sobre o conteúdo das respostas às manifestações, constatou-se que 99% delas atenderam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021⁶. Ainda sobre o conteúdo, foi constatado que 99% das manifestações analisadas apresentaram os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foi respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).⁷

Já em relação ao registro de resolutividade, verificou-se que 1% das manifestações analisadas apresentaram o registro incorreto da resolutividade, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º).⁸

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende plenamente ao disposto na legislação. Entretanto, cabe destacar que há oportunidade de aprimoramento em relação ao tratamento das manifestações, sobretudo no que se refere à demonstração da solução do problema e ao registro da resolutividade.

⁵ Conforme consulta ao Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) realizada em 19/09/2024, adotando como parâmetro o período compreendido entre 01/03/2023 e 29/02/2024.

⁶ Atualmente, a clareza, a objetividade e os conteúdos mínimos das respostas às manifestações estão previstos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 28 e 29), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

⁷ Atualmente, o prazo de resposta às manifestações consta na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

⁸ Atualmente, o registro de resolutividade está previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

2. Achados

Da análise das manifestações e interlocuções entre a equipe de auditoria e a Unidade, com o intuito de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas, bem como avaliar e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento na ouvidoria avaliada, relata-se abaixo, o que foi identificado:

2.1. Informações extraídas da análise do tratamento das manifestações

A partir da análise de 100 manifestações, foi identificada 01 manifestação com tipologia classificada incorretamente. Essa manifestação foi classificada erroneamente pelo autor e reclassificada incorretamente pela Ouvidoria, mesmo que a IA do Fala.BR tenha sugerido a reclassificação para a tipologia correta. As tipologias de manifestações encontram-se descritas no Decreto nº 9.492/2018 (art. 3º):

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

[...]

A manifestação em questão relata uma insatisfação com a conduta de agente público na prestação de serviço e deveria ter sido classificada como reclamação, no entanto, outra tipologia foi utilizada na reclassificação.

Sendo assim, a partir da amostra analisada, verifica-se que a atuação da Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul apresenta um índice muito alto de classificações corretas.

A correta classificação das manifestações contribui com o processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria da UFMS, por meio de informações relevantes capazes de identificar os problemas advindos da convivência acadêmica e a tomada de decisão dos respectivos gestores.

Também foi identificada 01 manifestação com a resposta inadequada quanto à clareza e objetividade. A resposta à manifestação informa que o problema foi solucionado, entretanto, não demonstra claramente como isso ocorreu, ou seja, não especifica quais medidas foram adotadas. Também não demonstra a efetiva solução do problema, assunto que será tratado no tópico seguinte. A ausência de clareza e

objetividade está em desacordo com a Portaria Normativa nº 581/2021 da CGU (art. 18, I e II)⁹:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Cabe observar que o normativo acima citado condiz com a época que foi realizada a manifestação.

Em suma, apenas 1% da amostra analisada apresentou problema de falta de clareza e objetividade na resposta dada ao manifestante. Ressalta-se o cuidado que a Ouvidoria deve ter de informar clara e objetivamente as ações realizadas para solução do problema levantado pelo manifestante, a fim de não deixar dúvidas do interesse da entidade na busca efetiva da resolução dos problemas.

Em 1 reclamação, identificou-se o registro de resolatividade incorreto.

Nesse caso, a manifestação foi classificada como “resolvida” no momento do registro da resposta conclusiva, mas ainda havia informações a serem repassadas ao reclamante por parte da Ouvidoria da UFMS, pois a resposta não abordou claramente a solução do problema levantado, informando apenas que houve solução, mas não demonstrou como isso foi realizado, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):¹⁰

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 resolatividade 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 resolatividade 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.

[...]

⁹ Atualmente, a clareza, a objetividade e os conteúdos mínimos das respostas às manifestações estão previstos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 28 e 29), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

¹⁰ Atualmente, o registro da resolatividade das manifestações está previsto na Portaria CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único).

Cabe observar que o registro da resolutividade pode ser alterado a qualquer tempo pela ouvidoria sempre que surgirem novas informações a respeito das providências adotadas pela unidade responsável. Trata-se de um importante instrumento de acompanhamento das manifestações que permite identificar quais são os serviços públicos, condutas de agentes ou assuntos mais críticos no âmbito da entidade à qual a ouvidoria está vinculada.

Em suma, a Unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria. Apenas um por cento da amostra das manifestações analisadas foi identificado com tratamento equivocado, o que reflete o bom trabalho desenvolvido pela Unidade.

2.2. Boas Práticas

Durante os trabalhos de coleta de informações e inspeções *in loco* foram identificadas algumas atividades consideradas como boas práticas. São elas:

2.2.1. Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria tem acompanhado o projeto da UFMS “Reitoria Itinerante”, na qual, o Reitor e a Vice-Reitora, em conjunto com as demais unidades da administração central, se colocam à disposição da Comunidade Universitária. Desse modo, considerando a relevância da Unidade, a Ouvidoria também se faz presente para esclarecimentos de dúvidas pertinentes a sua atuação. Essa ação conjunta comprova o espírito colaborativo da UFMS, na qual as unidades administrativas trabalham de forma integrada no intuito de aprimorar os serviços institucionais.

A Ouvidoria também realizou e realizará a ação “Ouvidoria Itinerante”, na qual comparece a todas as unidades da UFMS esclarecendo dúvidas da Comunidade Universitária, bem como, demonstrando aos estudantes e servidores sobre a importância da unidade como canal de controle e participação social. Atualmente, sempre que a Ouvidoria é requisitada pelas unidades, realiza apresentações nos Câmpus sobre sua atuação.

2.2.2 Divulgação de Campanha sobre Denúncias de Assédio

Em parceria com a Agecom (Agência de Comunicação), foi elaborado um cartaz e guia com orientações específicas para realização de denúncias de assédio.

2.2.3 Campanha “Eu Respeito”

A Campanha “Eu Respeito” promove conhecimento e conscientização acerca de temas centrais em prol de uma melhor convivência no ambiente universitário. Cada mês tem um tema específico que é abordado nas ações da universidade. Vinculado ao programa, e em comemoração ao Dia da Mulher, a Universidade apresenta avanços do Programa Sou Mulher UFMS e no mês da mulher, a política de enfrentamento ao assédio é fortalecida. Destaca-se que com essas iniciativas, a Universidade foi finalista em três categorias do 1º Concurso de Boas Práticas do MEC e Práticas de aprimoramento de gestão da UFMS foram premiadas em concurso do Ministério da Educação.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Continuar e, se possível, ampliar a realização das boas práticas relacionadas nos Achados da avaliação;
- II. Embora o número de manifestações tratadas com problemas seja baixo, é recomendável promover capacitações específicas para a equipe da ouvidoria. Essas capacitações devem focar no tratamento adequado das manifestações, especialmente na correta classificação, na clareza e objetividade das respostas, e no registro da resolutividade.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria. Não foram identificadas questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais.

A realização de práticas inovadoras descritas no item 2.2. Boas Práticas, contribui de forma efetiva na melhoria do clima organizacional e na boa convivência da vida acadêmica.

Embora constatado um número muito baixo de tratamento de manifestações com problema há a oportunidade de aprimoramento no tratamento das manifestações, que pode contribuir com o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria da UFMS.

A oportunidade de aprimoramento refere-se à classificação correta das manifestações, utilizando como suporte a ferramenta de IA que consta no Fala.BR; clareza e objetividade nas respostas para que não haja dúvidas sobre as providências adotadas na resolução dos problemas; e ao registro correto da resolutividade, apenas quando houver certeza da resolução do problema e que todas as informações relevantes tenham sido passadas ao manifestante.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa de interlocução e solicitações de informações.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Esfera Federal/Poder Executivo
Natureza jurídica	Conforme Estatuto da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul , a UFMS, instituída pela Lei nº 6.674, de 5 de julho de 1979, com sede e foro na cidade de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, é uma entidade de ensino superior, de natureza multicâmpus, vinculada ao Ministério da Educação, com personalidade jurídica de direito público, gozando da autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial, respeitando o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.
Posição no Organograma	Vinculada à Reitoria, conforme organograma
E-mail	ouvidoria.rtr@ufms.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufms.br/
Endereço	A Ouvidoria da UFMS está situada no térreo do Bloco 2, do Setor 2, na Cidade Universitária, Av. Costa e Silva, s/nº, Bairro Universitário, 79070-900, Campo Grande - MS.
Canais de Atendimento	O principal canal de atendimento é a Plataforma Fala.BR . Quanto à plataforma, cabe ressaltar que há link de acesso a ela em todos os rodapés dos portais institucionais da UFMS. Além disso, há os seguintes canais de atendimento da Ouvidoria: Presencial (no endereço acima); correspondência , a ser enviada ao endereço acima; telefones (67) 3345-7789, 3345-7983 e 3345-7021; e e-mail ouvidoria.rtr@ufms.br . Toda manifestação recebida por meio dos canais de atendimento é registrada pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR.
Horário de funcionamento	de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 11h e das 13h às 17h, seguindo o calendário administrativo da UFMS
Ouvidor	Mariane Cristina Wolf

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Art. 9º da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023, estabelece as competências da Ouvidoria da UFMS. São elas:

- Exercer a interlocução nas relações envolvendo os manifestantes e as Unidades da Universidade, com presteza, imparcialidade e eficiência, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e aprimoramento dos serviços e políticas públicas prestados à sociedade;
- Receber e tratar as manifestações;
- Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e dos padrões de qualidade das respostas às manifestações recebidas, por meio do controle e notificação das unidades demandadas e de informes ao manifestante;
- Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da Ouvidoria, com ênfase no gerenciamento de risco e no progresso da maturidade;
- Coletar dados, ativa ou passivamente, acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços, e analisá-los para o aprimoramento dos serviços e correção de falhas;
- Coordenar o processo de mapeamento de serviços, zelando pela atualização da Carta de Serviços da UFMS, disponibilizada no Portal de Serviços do Governo Federal;
- Conduzir as ações junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos;
- Assessorar, nos temas sob sua competência, o Reitor e as autoridades a ele subordinadas;
- Adotar procedimentos de resolução pacífica de conflitos entre usuários e a UFMS, bem como entre servidores, estudantes, terceirizados e estagiários, no âmbito interno, sem prejuízo das competências da Câmara de Mediação de Conflitos da UFMS;
- Realizar a articulação com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Cumprir o planejamento anual das ações da Ouvidoria, aprovado pelo nível estratégico da Instituição e divulgado na página da Ouvidoria;
- Produzir, anualmente, o relatório de gestão, que será encaminhado ao Reitor e disponibilizado integralmente na internet;
- Expedir recomendações às Unidades da UFMS, visando ao aprimoramento da transparência, a proteção dos direitos dos usuários, a melhoria dos serviços e a prevenção à corrupção;

- Realizar, anualmente, pesquisas de perfil dos manifestantes e usuários, com vistas a subsidiar melhoria dos procedimentos da Ouvidoria e dos serviços prestados; e
- Exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

A.3 Normativos Internos

A Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023, regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria da UFMS conta com 3 servidores efetivos. Um servidor possui mais de 4 anos de atuação em ouvidorias e os outros componentes possuem menos de 2 anos.

A Ouvidoria fica localizada no prédio das Pró-Reitorias no pavimento térreo, Bloco 2, Setor 2 da Cidade Universitária, em Campo Grande. Uma das salas possui um computador exclusivo para registro de manifestação presencial, além de contar com sala reservada para atendimento presencial. A localização facilita a locomoção dos cidadãos, com adequada acessibilidade, conforme definido no art. 6º da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023. Quanto aos sistemas informatizados, a Ouvidoria faz uso do Fala.BR para o registro, tratamento e resposta das manifestações de ouvidoria e está em fase de implantação o tratamento de riscos dos processos da Ouvidoria, por meio de painéis dashboards.

A.5 Mandato do Ouvidor

Conforme estabelecido no art. 11 da Resolução nº 250-Coun/UFMS, de 28 de março de 2023, o titular da Ouvidoria terá sua nomeação, por meio de Portaria do Reitor, de acordo com critérios e procedimentos da Controladoria-Geral da União e da UFMS.

Desse modo, quanto ao tempo de mandato do Ouvidor, são adotados os critérios estabelecidos na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União, que estabelece mandato de 3 anos, com uma recondução.

Cabe ressaltar que, a Controladoria-Geral da União, por meio do Ofício nº 16327/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, aprovou a recondução do atual Ouvidor, garantindo a continuidade de suas funções no cumprimento das responsabilidades institucionais.

A.6 Canais de Atendimento

- **Telefone:** Os atendimentos realizados por telefone são, especialmente, para orientação de como o cidadão pode registrar sua manifestação pelo Fala.BR, ou para tirar dúvidas sobre as unidades internas da UFMS.

Alternativamente, a pedido do manifestante, a manifestação recebida por atendimento telefônico terá seu conteúdo inserido na Plataforma Fala.BR, conforme dispõe o art. 19 da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023. Ademais, implementou-se a gravação das ligações, para que seja possível o registro fidedigno das manifestações.

- **Presencial:** Nos atendimentos realizados presencialmente é feita orientação do cidadão de como registrar manifestações. No local há um computador disponível para registro de manifestações pelo próprio cidadão.
Caso o cidadão requeira, durante o atendimento presencial o registro da manifestação pela Ouvidoria, o agente de ouvidoria a reduzirá a termo e a registrará imediatamente na Plataforma Fala.BR, anexando o formulário físico, assinado pelo próprio manifestante. (Art. 20. da Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023).
- **Correspondência:** Manifestações recebidas por carta, terão seu conteúdo inserido na Plataforma Fala.BR, imediatamente, hipótese em que a Ouvidoria estará autorizada a criar cadastro para o manifestante na Plataforma ou a vincular a manifestação a cadastro já existente.
- **E-mail:** É utilizado, principalmente, para comunicação e esclarecimento de dúvidas das unidades internas da UFMS. Todos os e-mails que contenham pedidos dos usuários para registro de manifestação são inseridos imediatamente na Plataforma Fala.BR.

A.7 Sistemas Informatizados

Todas as manifestações de ouvidoria são registradas, tratadas e respondidas pelo Fala.BR. A exceção é o Pedido de Acesso à Informação, como o sistema não possibilita a tramitação de pedidos da LAI via plataforma Fala.BR, o encaminhamento para respostas das unidades é feito via e-mail. Cabe ressaltar que, como medida de proteção às informações recebidas, os pedidos são enviados às unidades sem informações de identificação dos usuários, exceto em casos personalíssimos, nos quais o requerente solicita informações sobre ele próprio, para os quais, sem a sua identificação, não há possibilidade de resposta pela unidade.

Quanto ao trâmite das manifestações no Fala.BR, cada unidade da UFMS possui no máximo três representantes previamente cadastrados (já incluído o Dirigente) com acesso ao perfil de Colaborador, para mitigar o risco de vazamento de dados ou informações que possam comprometer o sigilo necessário ao tratamento das manifestações, sobretudo, denúncias.

Sempre que é realizado o cadastro de um novo usuário, orienta-se que o acesso à identificação do manifestante, quando couber, deverá ser restrito ao(s) servidor(es) que analisará(ão) a manifestação e que o agente que utilizar indevidamente as informações da manifestação será responsabilizado na forma da lei.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O tratamento das manifestações está descrito na Resolução nº 250-COUN/UFMS, de 28 de março de 2023. O trâmite às unidades é realizado pela Plataforma Fala.BR. Tramita-se via plataforma e a resposta também se dá via plataforma.

Todo o fluxo de trabalho da Ouvidoria está estabelecido na Resolução nº 250-Coun/UFMS, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da UFMS. O mapeamento dos processos da Ouvidoria, por meio de fluxograma, de acordo com a referida Resolução, está disponível no portal eletrônico da Ouvidoria, na página principal do portal no menu "Acesso Rápido"; no portal eletrônico da Ouvidoria, diretamente pelo menu principal "A Ouvidoria", submenu "Fluxos de Tratamento das manifestações"; e no portal institucional ufms.br, menu principal "acesso à informação", especificamente no item 3. Participação Social > Subitem 3.1 Ouvidoria. Link direto: <https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>, também está disponível link para os fluxogramas da Ouvidoria.

Os fluxogramas, mencionados acima, estão compilados na página <https://ouvidoria.ufms.br/fluxograma/>.

Abaixo, os fluxos estabelecidos para cada tipo de manifestação:

Elogio (art. 37 - Resolução nº 250/2023-COUN/UFMS):

Análise prévia do texto pela Ouvidoria, conforme artigo 26 da Resolução nº 250/2023, tarjamento das informações, sempre que necessário, e trâmite à Unidade pertinente. O elogio sempre é encaminhado também à Reitoria, para conhecimento. Quando o elogio se referir a agente público, é enviado à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, para conhecimento, e ao Dirigente da Unidade responsável para encaminhamento e cientificação ao servidor, contratado, voluntário, estagiário ou terceirizado, responsável pelo serviço prestado e à sua Chefia Imediata;

Quando o elogio se referir à estudante de graduação ou pós-graduação, é remetido à Pró-Reitoria de Graduação ou à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, respectivamente, também é encaminhado ao Dirigente da Unidade a qual o estudante está vinculado, para cientificação ao estudante e Coordenação de seu curso.

No encaminhamento à unidade, é solicitado a esta que encaminhe à Ouvidoria, no mínimo, informação acerca da ciência dada ao elogiado, hipótese em que o elogio será considerado "resolvido".

Reclamação (art. 38 - Resolução nº 250/2023-COUN/UFMS):

Análise prévia do texto pela Ouvidoria, conforme artigo 26 da Resolução nº 250/2023, tarjamento das informações, sempre que necessário, e trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade prestadora do serviço mencionado.

Quando se tratar de conduta ética ou disciplinar de servidor, contratado, terceirizado, estudante ou estagiário, adicionalmente será encaminhado à Corregedoria.

É solicitado que a Unidade encaminhe à Ouvidoria, no mínimo, a informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações a serem adotadas para tratamento de tal fato, indicando o prazo previsto para resolução.

A reclamação é considerada “resolvida” quando não restarem pendências a serem adotadas pela Unidade e, no caso de haver providências, será acompanhada pela Ouvidoria até a sua efetiva conclusão, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber.

Solicitação / Sugestão (art. 39 - Resolução nº 250/2023-COUN/UFMS):

Análise prévia do texto pela Ouvidoria, conforme artigo 26 da Resolução nº 250/2023, tarjamento das informações, sempre que necessário, e trâmite do seu conteúdo ao dirigente da Unidade prestadora do serviço objeto da manifestação.

É solicitado que a Unidade encaminhe à Ouvidoria, no mínimo, informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

- As razões da impossibilidade de adoção da medida;
- A indicação das ações realizadas, caso a medida seja adotada de forma imediata;
- O prazo previsto para a adoção da medida e as formas de acompanhamento para monitoramento da implementação, caso não haja a possibilidade de adotá-la de forma imediata.

Solicita-se a complementação das manifestações, conforme artigo 29 da Resolução nº 253/2023, quando não há informações suficientes para análise da Unidade responsável, ou quando o texto é confuso.

Denúncia/Comunicação (art. 41 e 42 - Resolução nº 250/2023-COUN/UFMS):

Análise prévia do texto pela Ouvidoria, conforme artigo 26 da Resolução nº 250/2023. Caso contenha nome no texto ou no anexo que possa identificar o denunciante, é realizado o procedimento de pseudonimização pelo servidor da Ouvidoria. Após, o trâmite do conteúdo ao dirigente da Unidade que detenha competência normativa para apuração da denúncia. Quando se tratar de conduta ética ou disciplinar de servidor, contratado, terceirizado, estudante ou estagiário, adicionalmente será encaminhado à Corregedoria.

É solicitado que a Unidade de apuração encaminhe à Ouvidoria, no mínimo, a informação sobre:

- O número de processo, quando houver instauração pela Unidade;
- O arquivamento devidamente motivado; ou
- A necessidade de encaminhamento para órgão ou entidade externa.

A denúncia cuja resposta é o arquivamento devidamente motivado ou que houve necessidade de encaminhamento para órgão ou entidade externa, será considerada “resolvida”.

Quando a resposta vier com o número de processo para apuração do fato relatado fornecido pela Unidade que possui competência para abertura de processo interno, será considerada “não resolvida”, e a manifestação será acompanhada pela Ouvidoria até a efetiva conclusão do processo, sendo o manifestante informado acerca do resultado, quando couber. Nestes casos, a Corregedoria promove a análise, promove diligências quando necessárias e deliberam sobre a classificação, se o processo deve se tornar uma Investigação Preliminar Sumária (IPS), Processo Administrativo Disciplinar (PAD), sindicância ou até mesmo opina pelo encaminhamento à Câmara de Mediação de Conflitos ou pelo arquivamento da denúncia.

Com a integração Fala.BR e E-Pad, quando se tratar de conduta de servidor público, o manifestante poderá acompanhar diretamente o andamento do processo instaurado pela Corregedoria, através do número de protocolo fornecido pelo Fala.BR.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Ouvidoria, sempre que necessário, realiza adequações na Carta de Serviços com o auxílio das Pró-Reitorias responsáveis pelos serviços oferecidos. A última atualização, que adequou as etapas para a realização dos serviços foi realizada no mês de abril de 2024.

Além disso, foi estabelecido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Resolução nº 250/2023 -COUN/UFMS, no artigo 9º, VII e X, a avaliação dos serviços prestados pelo órgão, que é realizada através do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A consulta para avaliação é realizada anualmente. No endereço <https://ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios>, há informações sobre as consultas realizadas ao Conselho de Usuários.

A última consulta aos conselheiros foi realizada de 01 de dezembro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Foram realizadas 4 consultas sobre os seguintes serviços: matricular-se em curso de extensão; participar de processo Seletivo para curso de graduação; participar de Processo Seletivo para curso de graduação como portador de diploma ou refugiado ou por transferência; e participar do Processo Seletivo para curso de pós-graduação.

Os aspectos considerados dizem respeito à faixa etária, como o respondente avalia os serviços prestados, se recomendaria o serviço para outra pessoa e ainda a possibilidade de sugestão de melhoria, que posteriormente é enviada à unidade competente da Instituição, visando verificar a possibilidade de implementação, conforme dispõe Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Os relatórios anuais das consultas realizadas por meio do Conselho de Usuários são disponibilizados no site da Ouvidoria. (Link para consulta: <https://ouvidoria.ufms.br/conselho-de-usuarios/>)

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Nos últimos anos a Ouvidoria tem acompanhado o projeto da UFMS, a “Reitoria Itinerante”, na qual, o Reitor e a Vice-Reitora, em conjunto com as demais unidades da

administração central, se colocam à disposição da Comunidade Universitária. Desse modo, considerando a relevância da Unidade, a Ouvidoria também se faz presente para esclarecimentos de dúvidas pertinentes a sua atuação. Essa ação conjunta comprova o espírito colaborativo da UFMS, na qual as unidades administrativas trabalham de forma integrada no intuito de aprimorar os serviços institucionais.

A Ouvidoria também realizou e realizará a ação “Ouvidoria Itinerante”, na qual comparece a todas as unidades da UFMS esclarecendo dúvidas da Comunidade Universitária, bem como, demonstrando aos estudantes e servidores sobre a importância da unidade como canal de controle e participação social. Atualmente, sempre que a Ouvidoria é requisitada pelas unidades, realiza apresentações nos Câmpus sobre sua atuação.

Outro trabalho participativo direto com a sociedade realizado anualmente é a consulta aos usuários por meio Conselho de Usuários, cujas informações estão disponíveis no portal da Ouvidoria, conforme citado no tópico anterior.

Outra ação recentemente realizada pela Ouvidoria foi a participação, em parceria com a Agência de Comunicação Social e Científica da UFMS, na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, idealizada pela CGU, com o tema “Discriminação no serviço público: não se cale”, maratona que consistiu na publicação de materiais nas redes sociais da UFMS sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e do papel da ouvidoria, na qual a Ouvidoria obteve o resultado final de 95.638 pontos, demonstrando o engajamento da UFMS com a promoção do conhecimento de seus usuários sobre seus direitos e o papel e importância da ouvidoria como instrumento para salvaguardá-los.

Periodicamente, também há veiculação de notícias no portal institucional da UFMS, destacando a atuação da Ouvidoria.

Também em parceria com a Agecom (Agência de Comunicação), foi elaborado um cartaz e guia com orientações específicas para realização de denúncias de assédio.

Também há a Campanha “Eu Respeito”, que promove conhecimento e conscientização acerca de temas centrais em prol de uma melhor convivência no ambiente universitário. Cada mês tem um tema específico que é abordado nas ações da universidade. Vinculado ao programa, e em comemoração ao Dia da Mulher, a Universidade apresenta avanços do Programa Sou Mulher UFMS e no mês da mulher, a política de enfrentamento ao assédio é fortalecida. Destacamos que com essas iniciativas, a Universidade foi finalista em três categorias do 1º Concurso de Boas Práticas do MEC e Práticas de aprimoramento de gestão da UFMS foram premiadas em concurso do Ministério da Educação.

Com relação à resolução pacífica de conflitos, a UFMS possui a Câmara de Mediação de Conflitos, que foi instituída pela Resolução Nº 55-COUN/UFMS, DE 9 DE OUTUBRO DE 2020. (<https://boletimoficial.ufms.br/bse/publicacao?id=406475>)

A mediação pode ser efetuada em qualquer unidade da UFMS.

A ouvidoria orienta e incentiva que o manifestante busque a Corregedoria, que é a unidade supervisora da Mediação, como forma de promover a interlocução entre os demandados buscando a solução pacífica dos conflitos.

Com ferramentas de escuta, acolhimento, diálogo e restauração das relações humanas, o intuito é levar os envolvidos em conflitos internos ou interpessoais, surgidos em razão das atividades acadêmicas e administrativas, a resolverem as divergências da melhor forma possível.

A Câmara também constitui uma boa prática de governança e fomento à integridade institucional, sendo um dos objetivos do Programa de Integridade da UFMS: “o comprometimento da alta administração em ações destinadas à prevenção de desvios éticos”.

Atualmente, a Câmara de Mediação de Conflitos da UFMS é composta por seis membros (PORTARIA Nº 1.130-RTR/UFMS, DE 9 DE SETEMBRO DE 2022) entre servidores indicados pela Corregedoria que participaram de curso de capacitação específico e com base na formação e expertise dos interessados.

Qualquer conflito interpessoal entre docentes, técnicos-administrativos e estudantes poderá ser mediado, desde que surgido em razão das atividades acadêmicas e administrativas e que ambas as partes estejam de comum acordo com a mediação. Entre os exemplos estão a falta de urbanidade, o desprezo no ambiente de trabalho, condutas antiéticas e assédio, entre outros. Caberá ao dirigente de cada Unidade realizar o encaminhamento para a Câmara. As sessões de mediação deverão ser registradas pelas partes e pelos mediadores, lavrando-se o Termo de Mediação.

Os relatórios das mediações já realizadas, encontram-se no link: [https://etica.ufms.br/camara-de-mediacao/#:~:text=A%20C%C3%A2mara%20de%20Media%C3%A7%C3%A3o%20de%20Conflitos%20da%20UFMS%20%C3%A9%20regulamentada,\(67\)%203345%2D701913](https://etica.ufms.br/camara-de-mediacao/#:~:text=A%20C%C3%A2mara%20de%20Media%C3%A7%C3%A3o%20de%20Conflitos%20da%20UFMS%20%C3%A9%20regulamentada,(67)%203345%2D701913)

Em todos os seus atendimentos, a Ouvidoria preza pela solução pacífica de conflitos. Dessa forma, quando a Ouvidoria, em um atendimento presencial ou telefônico, identifica que há um conflito apresentado pelo manifestante, é sugerido que este busque dialogar com a unidade responsável. Em muitas situações, nestes atendimentos, a Ouvidoria realiza interlocução imediata com a unidade competente, visando a resolução do problema apresentado pelo usuário, evitando, desse modo, o registro formal da manifestação pelo usuário, que tem seu problema atendido com celeridade. Ainda, nos casos em que a Ouvidoria identifica que o manifestante necessita de apoio psicológico, sempre é feita a orientação para que este busque atendimento na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, quando se tratar de estudante, e na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, quando se tratar de servidor.

Os relatórios anuais da Ouvidoria estão disponíveis em transparência ativa:

- no portal institucional ufms.br, menu principal "acesso à informação", especificamente no item 3. Participação Social > Subitem 3.1 Ouvidoria (<https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>);
- no portal eletrônico da Ouvidoria na página principal do portal no menu "Acesso Rápido";
- no portal eletrônico da Ouvidoria, diretamente pelo menu principal "A Ouvidoria", submenu "Relatórios da Ouvidoria".

- no portal institucional ufms.br, menu principal "acesso à informação", especificamente no item 3. Participação Social > Subitem 3.1 Ouvidoria.: (<https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>), também está disponível link para os relatórios anuais.

Os relatórios de gestão da Ouvidoria, mencionados nos endereços acima, estão compilados na página <https://ouvidoria.ufms.br/relatoriogestao/>. Ainda, conforme dispõe o art. 9º, XIII, da Resolução nº 250-Coun/UFMS, de 28 de março de 2023, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria, cabe à Unidade de Ouvidoria da UFMS produzir, anualmente, o relatório de gestão, que será encaminhado ao Reitor e disponibilizado integralmente na internet. Adota-se o prazo de 1º de abril de cada ano para a publicação.

Em relação à atualização das informações da Ouvidoria de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como também revisar as políticas de transparência do órgão, a Unidade disponibiliza as informações da seção de Ouvidoria no sítio do órgão. Essas informações estão disponíveis no portal institucional ufms.br, menu principal "acesso à informação", especificamente no item 3. Participação Social > Subitem 3.1 Ouvidoria. Link direto: <https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>. Abaixo estão descritos todos os itens do referido artigo:

I - Possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR:

Todos os portais institucionais da UFMS, nos rodapés das páginas, possuem link direto para a Plataforma Fala.BR, seja por meio do "INFORME-SE" ou "LINKS INTERESSANTES" ou de ícone do FALA.BR em azul. Isso pode ser facilmente constatado ao acessar o portal principal <https://www.ufms.br/> ou da própria Ouvidoria (<https://ouvidoria.ufms.br/>) e ir até o final da página, buscando o termo "Fala.BR (Ouvidoria)".

No endereço <https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/> (portal institucional da UFMS no menu principal "acesso à informação", especificamente no item 3. Participação Social > Subitem 3.1 Ouvidoria.) consta a informação de que a Plataforma Fala.BR é o canal de registro das manifestações.

No portal da Ouvidoria, na página inicial (bem como em diversas outras páginas), há informações sobre a plataforma Fala.BR para o registro de manifestações:

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv; Link direto: <https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>.
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; no mesmo link indicado acima.

- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv; também no link acima descrito;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria; não é especificado qual é esse painel de Ouvidoria, contudo, o referido endereço contém link tanto para o portal da Ouvidoria (ouvidoria.ufms.br) quanto para o Painel *Resolveu?*;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria;
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Todas as informações acima estão disponíveis para consulta no link <https://www.ufms.br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/>.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/03/2023 e 29/02/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 19/09/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/03/2023 e 29/02/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 19/09/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/03/2023 e 29/02/2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



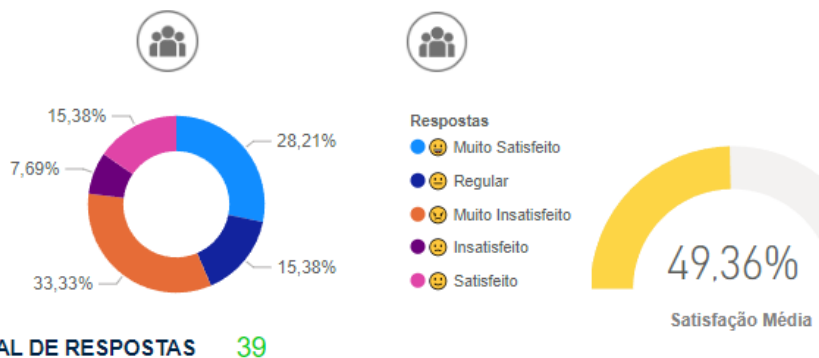
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 19/09/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/03/2023 e 29/02/2024

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 19/09/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Além disso, em virtude dos resultados das análises realizadas, foi elaborada uma amostra adicional, composta exclusivamente por denúncias (inclusive anônimas), para assegurar que os resultados das análises não representam casos isolados.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

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 01/03/2023 e 29/02/2024, compreendendo 100 manifestações.¹¹

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	18
Denúncia	19
Elogio	05
Reclamação	34
Solicitação	24
Total	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos 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. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº

¹¹ 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.

116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

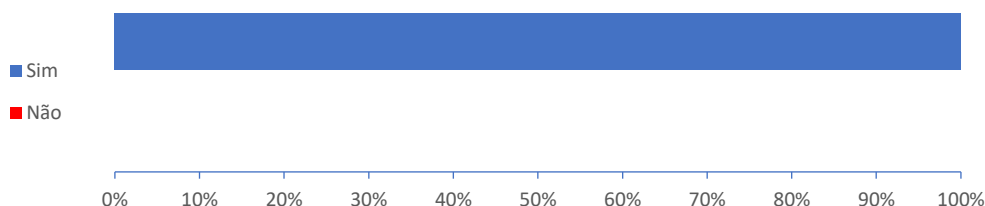
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

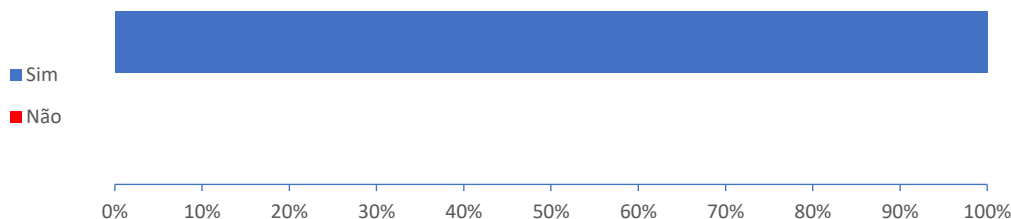


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a unidade avaliada respondeu todas as 100 manifestações dentro do prazo estipulado na legislação, considerando eventuais prorrogações de prazo.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O "assunto" da manifestação foi classificado?

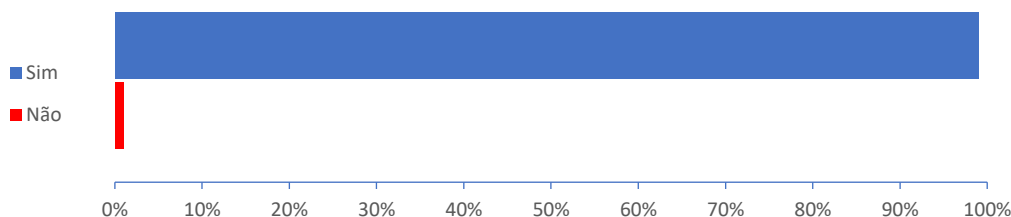


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que das 100 manifestações analisadas, todas tiveram o assunto da manifestação classificado.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

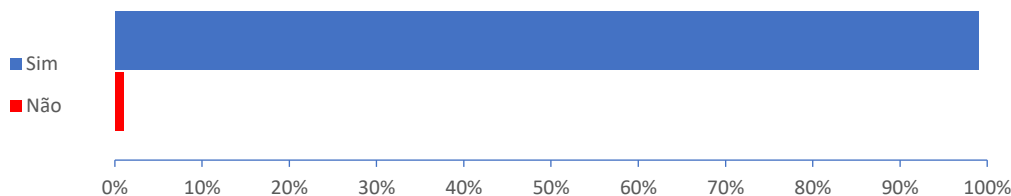


Fonte: elaboração própria.

Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que 99 manifestações analisadas foram classificadas corretamente e 01 considerada incorreta pela equipe de avaliação.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

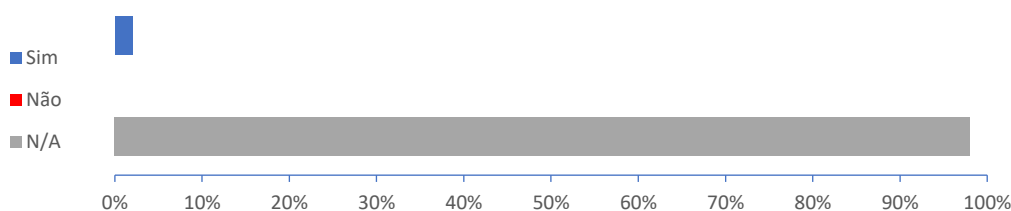


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 01 resposta não foi considerada clara e objetiva. A manifestação sem clareza e objetividade não respondeu objetivamente ao manifestante, sem abordar como o problema foi solucionado.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

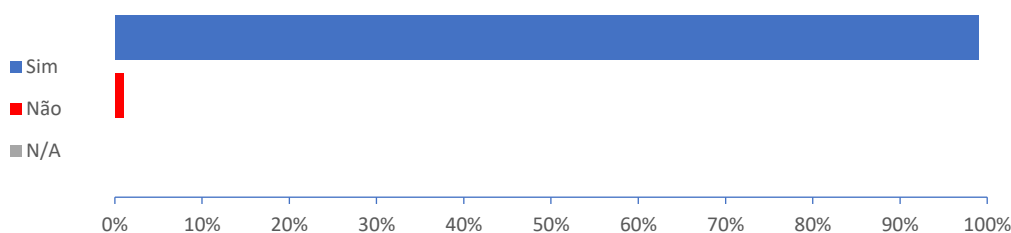


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 2 manifestações a unidade avaliada respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos casos marcados como “não se aplica”, a pergunta não foi aplicável por tratar de demanda de sua competência ou de comunicação de irregularidade, que não permite resposta ao manifestante.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - O registro de resolatividade foi realizado corretamente?

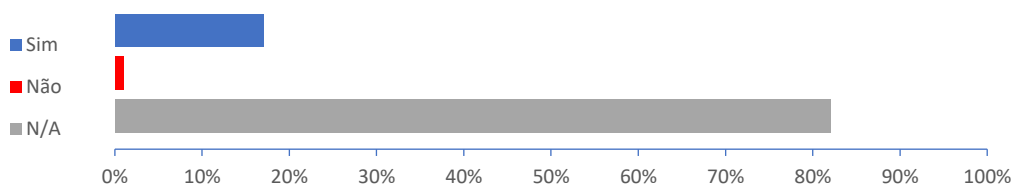


Fonte: elaboração própria.

No que se refere à resolatividade, verificou-se que 1 manifestação apresentou o registro incorreto. Nesse caso, a manifestação foi considerada resolvida quando persistiam providências a serem adotadas pela entidade. O assunto foi tratado de forma mais detalhada no item 2.1 do presente relatório.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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



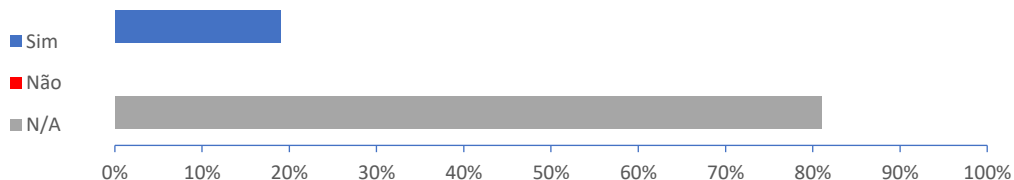
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 18 manifestações presentes na amostra, 17 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 01 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos.

Cabe ressaltar que, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 1º), as comunicações de irregularidade de origem anônima não obrigam a elaboração de respostas conclusivas. Logo, nesses casos, não foi possível realizar a avaliação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

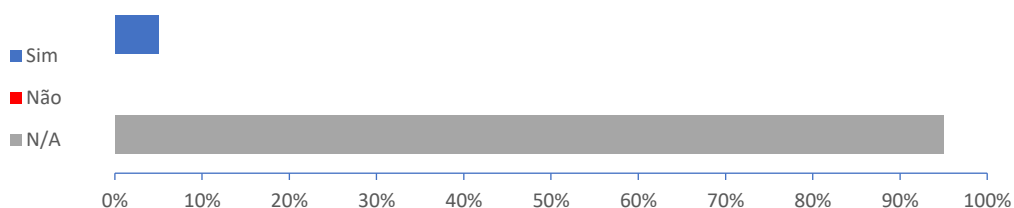


Fonte: elaboração própria.

Das 19 denúncias analisadas, verificou-se que 19 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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



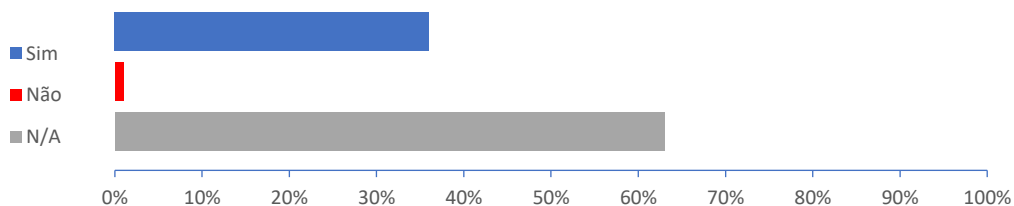
Fonte: elaboração própria.

Quanto à pseudonimização, das 19 denúncias analisadas pela equipe de avaliação, foi identificado que em 05 manifestações esse procedimento foi adequadamente realizado.

Além dessas 19 denúncias, foram analisadas 18 comunicações de irregularidade, tipo de manifestação em que não há identificação do manifestante. Em nenhuma dessas manifestações, houve necessidade de pseudonimização.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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



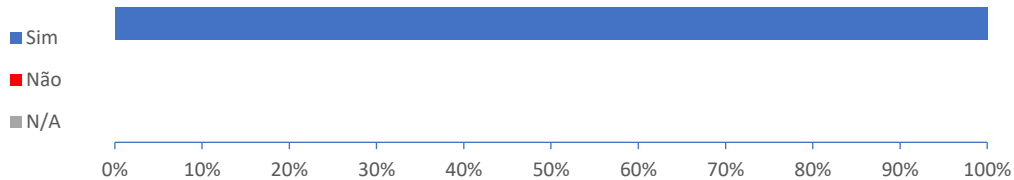
Fonte: elaboração própria.

Em relação à realização de diligências, verificou-se que esse procedimento foi realizado em 19 denúncias e 17 comunicações de irregularidade de um total de 37

manifestações, em desacordo com o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Em 01 comunicação não houve diligência.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

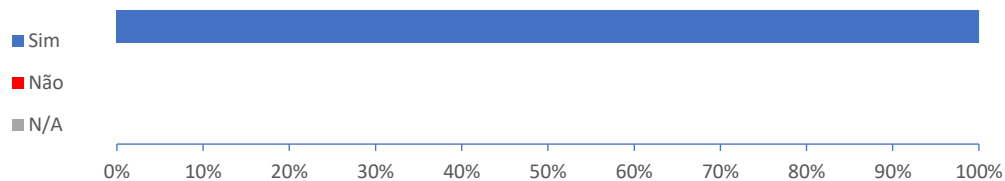


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em todas as reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

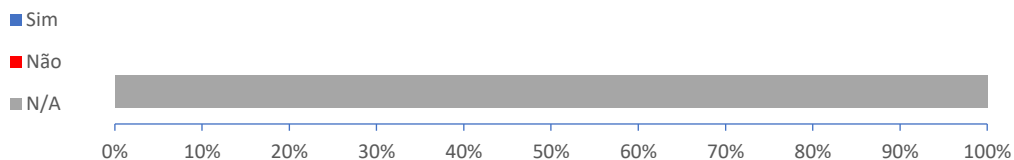


Fonte: elaboração própria.

Em relação às solicitações de providência, observa-se que em todas as manifestações de solicitação analisadas, a resposta conclusiva explicou sobre a adoção da providência solicitada ou justificou sua impossibilidade.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação sobre a possibilidade da adoção da medida sugerida?

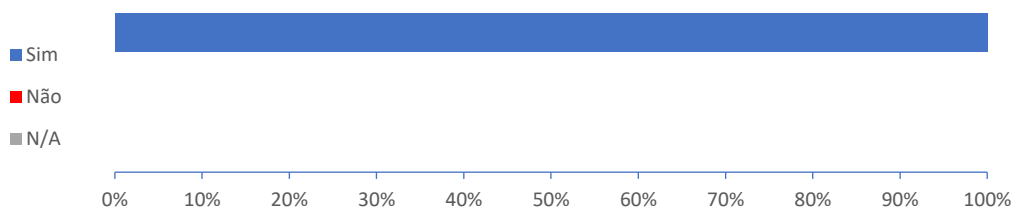


Fonte: elaboração própria.

Quanto às sugestões, verificou-se que não houve esse tipo de manifestação na amostra analisada.

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.

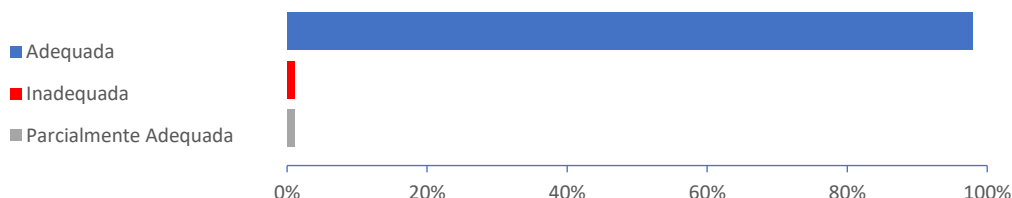
Em relação às cinco manifestações de elogio analisadas, observou-se que em todas (100%) foi dado ciência ao agente público ou responsável pelo serviço e à sua chefia imediata.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que: 98 foram consideradas adequadas, 01 parcialmente adequada e 01 inadequada.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

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. A manifestação considerada parcialmente adequada foi do tipo comunicação.

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 a única manifestação considerada inadequada era do tipo solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho muito bom, entretanto, há espaço para o aprimoramento da classificação e resolutividade das manifestações o que representa um importante instrumento para fortalecer o ambiente de integridade da entidade.

Finalmente, cabe ressaltar que análise das 100 manifestações integrantes da amostra, a chamada Análise Individual das Manifestações, foi realizada com o intuito de demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento de manifestações. Logo, a análise realizada pela equipe de avaliação não constitui o único padrão válido de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Nas linhas a seguir, consta a manifestação da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar de avaliação, encaminhada por meio do Ofício nº 19316/2024/NAOP-MS/MATO GROSSO DO SUL/CGU, de 19 de dezembro de 2024.

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, foram apresentadas seguintes manifestações da unidade avaliada:

1. A Ouvidoria da UFMS já havia identificado o risco relacionado às inconsistências no tratamento das manifestações. Nesta avaliação, embora tenha sido considerada baixa a probabilidade de ocorrência deste evento de risco, ficou definida, como medida preventiva, a ação de realizar a dupla verificação das manifestações, na qual um servidor ficará responsável por tratar a manifestação e inserir a resposta como rascunho no Fala.BR, enquanto outro servidor revisará todas as informações inseridas, conferindo sua precisão e completude, antes de fazer o envio final da resposta. A adoção dessa medida, que será implementada já neste mês de janeiro, proporcionará o preenchimento correto das informações e, ainda, estimulará a discussão construtiva, com o objetivo de nivelar o conhecimento dos servidores quanto ao tratamento adequado das manifestações.

2. Além disso, com a capacitação contínua dos servidores - todos os agentes de ouvidoria devem obter a certificação em Ouvidoria, conforme o art. 15 da Resolução nº 250-Coun/UFMS, de 2023, além de serem orientados a participar das capacitações online promovidas pela CGU - o aprimoramento será ainda mais robusto. Essas ações, certamente, contribuirão para minimizar o risco de inconsistências no tratamento das manifestações em relação ao preenchimento de campos do Fala.BR (seja quanto à tipologia, conteúdo da resposta ou resolutividade), promovendo, assim, o aprimoramento contínuo da atuação desta Ouvidoria.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Conforme o Ofício nº 19316/2024/NAOP-MS/MATO GROSSO DO SUL/CGU, de 19 de dezembro de 2024 em resposta ao Relatório Preliminar a Unidade Avaliada já realizou o mapeamento, documentação e gestão dos seus processos, além da identificação, avaliação e tratamento dos riscos.

No processo anteriormente supracitado UFMS já havia detectado o risco relacionado às inconsistências no tratamento das manifestações, e que, em razão disto já implementou a partir do mês de janeiro, do corrente ano, ações que proporcionarão o preenchimento correto das informações e, ainda, estimulará a discussão construtiva, com o objetivo de nivelar o conhecimento dos servidores quanto ao tratamento adequado das manifestações.



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.