

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras - UFLA

Brasília, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco A, Lotes 9 e 10, Edifício Multibrasil  
Brasília-DF, CEP 70.070-050 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executivo**

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

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

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

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

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

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

SUPERVISOR

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENADOR

Andresa Coelho Penido de Morais

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Daniela Barbosa Junqueira

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras

**Município:** Lavras - MG

**Objetivo:** Verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento na ouvidoria avaliada.

**Período avaliado:** janeiro de 2021 a dezembro de 2021

**Data de execução:** dezembro de 2023

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Lavras - UFLA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela 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 e 1.181/2020.

## 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, considerando a amostra analisada referente ao ano de 2021, de um modo geral, exerceu as atividades de ouvidoria de modo parcialmente adequado, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que impactaram o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- 1.1. Tratamento inadequado das manifestações;
- 1.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- 1.3 Normativos internos não alinhados aos normativos de tratamento da tipologia sugestão.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, e considerando que algumas medidas já foram adotadas pela Unidade ao longo do ano de 2022, foi recomendada à Ouvidoria da UFLA a seguinte providência:

- Adequar os normativos internos no que tange ao tratamento dado às manifestações do tipo sugestão no sentido de estabelecer a necessidade, para uma resposta conclusiva, de manifestação do gestor sobre a possibilidade ou não de sua implementação e não somente a realização de análise prévia.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

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

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>2</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>3</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>4</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Achados .....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Uso de Ferramenta Inadequada para Tramitação das Demandas às Áreas Internas.....</b>	<b>6</b>
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>10</b>
<b>Apêndice A.....</b>	<b>11</b>
<b>Apêndice B.....</b>	<b>22</b>

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria. Para tanto, foi verificado se a Unidade Avaliada - UA está atendendo seu papel institucional e social no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria, de acordo com os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.



## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. 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 que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma extração de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 constantes da Plataforma Fala.BR. A partir dessa extração, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo,

---

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

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

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.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo 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 Lavras, estando diretamente vinculada à Superintendência de Integridade e Correição, que responde à Reitoria da Universidade. A Ouvidoria é dirigida por um Ouvidor ou Ouvidora-Geral a ser aprovado pelo Conselho Universitário (CUNI), após designação e nomeação por ato do Reitor, com mandato de 3 (três) anos consecutivos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da UFLA está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução Normativa CUNI nº 021, de 19 de maio de 2022, que dispõe sobre o regimento interno da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Lavras.

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

## **RESULTADOS DOS EXAMES**

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

## 1. Achados

### 1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2021 e 31/12/2021, a Unidade Avaliada recebeu 210 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 41 reclamações, 33 solicitações, 13 denúncias, 3 sugestões, 2 elogios e 118 comunicações.<sup>4</sup>

O tratamento das manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 47,62% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos, do tratamento de manifestações objeto da análise, foram avaliados: i) adequação do conteúdo das respostas, ii) cumprimento do prazo de resposta e iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação no que diz respeito à tipologia.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 98% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 77% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo, independente da classificação dada à manifestação.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foram aquelas classificadas pelo manifestante como comunicação de irregularidade que apresentavam conteúdo de denúncia. Nesse sentido, não houve o devido encaminhamento à área apuratória competente. Ao contrário, as referidas manifestações foram encaminhadas, a título de exemplo, aos próprios professores citados nas denúncias, ao “setor competente”, ao chefe do departamento ou à Pró Reitoria. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) estabelece que:

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

*[...]*

*V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.*

No que se refere ao prazo de resposta, verificou-se que 100% das manifestações analisadas são respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de

---

<sup>4</sup> Dados extraídos do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 13/09/2022.

30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 14 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 91% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação no que concerne à tipologia. Não foi analisada, na presente avaliação, a adequação do assunto em relação à manifestação recebida, ou seja, foi avaliada somente a adequação da manifestação no que diz respeito à tipologia.

Outra questão que deve ser abordada consiste no tratamento dado às manifestações do tipo sugestão. Nesse sentido o atual Regimento Interno da Ouvidoria prevê, em seu art. 16, §1º, inc. I, que em relação às manifestações do tipo sugestão a resposta será conclusiva quando oferecer “ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo”. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 preconiza:

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

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber (grifo nosso)

Em função disso, essa Controladoria entende que, para uma resposta conclusiva em relação às sugestões encaminhadas, é necessário que haja manifestação do gestor sobre a possibilidade ou não de sua implementação e não somente a realização de análise prévia.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada não atendeu integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao tratamento dado às comunicações de irregularidades (denúncias). Nesses casos, verificou-se o não encaminhamento das manifestações às unidades apuratórias competentes e sim o encaminhamento diretamente às áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou mesmo ao próprio denunciado.

O tratamento inadequado dado às comunicações de irregularidades (denúncia) e às sugestões pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

## 1.2. Uso de Ferramenta Inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da ouvidoria da UFLA, verificou-se que a UA utiliza sistema inapropriado para tramitação interna das demandas, tendo em vista a utilização de e-mail institucional.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma, uma vez que o teor da manifestação é extraído do Fala.BR para o e-mail institucional da Ouvidoria e deste ao e-mail institucional do responsável pela demanda. A despeito da cautela relatada, com a realização da ocultação de dados que possam levar à identificação do usuário, destaca-se que não há intercâmbio entre os dois sistemas e que para o trânsito das informações constantes da manifestação existe a necessidade de replicar o conteúdo para o e-mail institucional e, posteriormente quando da resposta, desse sistema para o Fala.BR.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

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

(...)

§ 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.

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

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o e-mail institucional não registra o histórico, ou seja, não é possível acompanhar os agentes e as respectivas datas de acesso ao conteúdo da manifestação. Tal situação fragiliza o controle interno e a

recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias, bem como caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. Sendo assim, devem ser utilizados sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Por fim, a utilização de e-mail institucional traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Unidade Setorial de Ouvidoria. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Em função do exposto, e diante da insuficiência do e-mail institucional para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para o tratamento das manifestações.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados e a adoção, pela Unidade, de medidas de aprimoramento ao longo do exercício de 2022, o presente relatório consigna a seguinte recomendação à Ouvidoria da UFLA:

- Adequar os normativos internos no que tange ao tratamento dado às manifestações do tipo sugestão no sentido de estabelecer a necessidade, para uma resposta conclusiva, de manifestação do gestor sobre a possibilidade ou não de sua implementação e não somente a realização de análise prévia.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenhou de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria ao longo do exercício de 2021. Cumpre relatar que grande parte das inconsistências verificadas, descritas no presente Relatório, foram sanadas no exercício de 2022.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
<b>Esfera e Poder</b>	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA</b>	Autarquia
<b>Posição no Organograma</b>	Vinculada à Superintendência de Integridade e Correição
<b>E-mail</b>	ouvidoria@ufla.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://ouvidoria.ufla.br">https://ouvidoria.ufla.br</a>
<b>Endereço</b>	Campus Universitário – Prédio da Administração Central - Caixa Postal 3037 – CEP 37200-000 – Lavras, MG
<b>Canais de Atendimento</b>	Telefone (35 3829.1085), Plataforma Fala.BR, e-mail e de forma presencial
<b>Horário de funcionamento</b>	08h às 12h e das 14h às 18h
<b>Ouvidor</b>	Janaina Vilas Boas Teixeira Alvarenga
<b>Ouvidor Adjunto</b>	Não existe

Fonte: Elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Ouvidoria da UFLA integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU). A referida Ouvidoria está diretamente vinculada à Superintendência de Integridade e Correição que, por sua vez, responde diretamente à Reitoria da Universidade.

A Resolução Normativa CUNI nº 076, de 25 de abril de 2023, dispõe sobre o Regimento Geral da UFLA e preconiza, em seu art. 130, que:

A Ouvidoria-Geral é o órgão da Reitoria responsável por coordenar e integrar as atividades de ouvir a comunidade em suas reclamações, denúncias, elogios, sugestões e pedidos de informações e ser agente mediador, bem como realizar os devidos encaminhamentos.



As competências da Ouvidoria estão definidas no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da UFLA, referendado pelo Conselho Universitário por meio da Resolução Normativa CUNI nº 021/2022 de 19 de maio de 2022. O Regimento define, em seu art. 5º, as seguintes competências para a Ouvidoria:

- I- garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela UFLA, salvo as informações sigilosas protegidas por legislação específica;
- II- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante a UFLA;
- III- encaminhar as reclamações e/ou sugestões recebidas à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;
- IV- solicitar, se necessário, informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da UFLA;
- V- conhecer as denúncias recebidas desde que contenham os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à UFLA chegar a tais elementos;
- VI- responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários dos serviços prestados pela UFLA, adotando linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;
- VII- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- VIII- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IX- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13460 de 2017;
- X- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações contidas na legislação em vigor;
- XI- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a UFLA, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- XII- elaborar plano de trabalho anual;
- XIII- estabelecer e divulgar a rotina de atividades da Ouvidoria;
- XIV- produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria;
- XV- elaborar o relatório de gestão, de acordo com a legislação vigente; e
- XVI- promover articulação, com instâncias e mecanismos de participação social.

Além do exposto, constam do referido Regimento, em seu art. 10, as atribuições e competências do Ouvidor(a)-Geral, quais sejam:

- I- atender ao manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, nos prazos fixados neste Regimento e com objetividade;
- II- receber as manifestações (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) registradas pelos usuários, dando-lhes o devido encaminhamento para as Unidades Administrativas ou servidores quando for o caso, em conformidade com o disposto neste Regimento e na legislação em vigor;

- III- receber, analisar e, após avaliação de mérito, se cabível, determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, observado o disposto neste Regimento e na legislação em vigor;
- IV- prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e aos Conselhos Superiores da UFLA, quando convocado(a) para esse fim;
- V- atuar na promoção e na adoção de medidas de mediação e conciliação entre o usuário e a UFLA;
- VI- receber das Unidades Administrativas as respostas por elas emitidas, avaliá-las para somente então responder aos manifestantes, observando as normas básicas para participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- VII- elaborar plano de trabalho anual;
- VIII- produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- IX- elaborar relatório anual sobre os trabalhos e encaminhá-lo ao Reitor; e
- X- promover a divulgação da Ouvidoria-Geral.

Cumpra-se mencionar que a Ouvidoria-Geral é composta pelo Ouvidor(a)-Geral, pela Coordenadoria de Atendimento da Mulher e da Diversidade e pela Secretaria-Administrativa. Nesse sentido, a Ouvidora-Geral também acumula, além das atribuições inerentes à Ouvidoria, a função de Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

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

Os principais normativos internos editados pela Unidade Avaliada que regem as atividades de ouvidoria encontram-se elencados a seguir:

- a) Regimento Geral da UFLA;
- b) Resolução CIGOV nº 1 de 2 julho de 2021. Utilização do Serviço de Correio Eletrônico e Ferramentas de Colaboração no âmbito da Universidade Federal de Lavras;
- c) Portaria nº 1.327 de 13 de novembro de 2019. Política de Segurança da Informação e Comunicações da Universidade Federal de Lavras;
- d) Política de proteção de dados pessoais da UFLA;
- e) Regimento Interno da Ouvidoria.

O atual Regimento Interno da Ouvidoria prevê, em seu art. 16, §1º, inc. I, que em relação às manifestações do tipo sugestão a resposta será conclusiva quando oferecer “ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa, no caso de impossibilidade de fazê-lo”. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 preconiza:

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

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber (grifo nosso)

Em função do exposto, essa Controladoria entende que para uma resposta conclusiva em relação às sugestões encaminhadas é necessário que haja manifestação do gestor sobre a possibilidade ou não de sua implementação e não somente a realização de análise prévia.

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

Conforme informado em resposta ao Questionário de Avaliação, a equipe da Ouvidoria é composta somente pela Ouvidora-Geral, servidora do quadro em regime de trabalho com dedicação de 40 horas semanais, que também exerce as atribuições de Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Diante do exposto, não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia.

Ainda de acordo com o Questionário de Avaliação, a Ouvidora-Geral participou de capacitações ofertadas pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) em um total de 160 horas, pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) totalizando 189 horas, bem como pela própria UFLA computando 36 horas. Além disso, também participou de eventos, nos anos de 2021 e 2022, relacionados a temas inerentes à atuação da Ouvidoria. Verificou-se experiência de 10 meses em atividades de ouvidoria antes de sua nomeação (período de 1º de janeiro de 2021 a 20 de outubro de 2021).

No que diz respeito à estrutura física, a sala da Ouvidoria localiza-se no prédio da Administração Central, em andar térreo, sendo de fácil acesso. Segundo relatos da Ouvidora, os computadores da Ouvidoria comportam a utilização do sistema Fala.BR e não houve menção sobre se o quantitativo de equipamentos é suficiente para a realização das atividades da Ouvidoria.

#### A.5 Mandato do Ouvidor

A Ouvidora da UFLA, Janaina Vilas Boas Teixeira, foi nomeada para o cargo por meio da Portaria nº 958/2021/Reitoria, em 20 de outubro de 2021, com mandato de três anos prorrogável, uma única vez, por igual período.

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

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

A indicação foi aprovada pela Controladoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 19722/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 07 de outubro de 2021, enviado ao Reitor da UFLA.

#### A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, de acordo com a página da Ouvidoria (<https://ouvidoria.ufla.br>) são:

- a) Plataforma Fala.BR;
- b) Atendimento presencial;
- c) Atendimento telefônico;
- d) *E-mail*.

Em relação aos canais de atendimento supramencionados, a utilização do telefone, *e-mail* e atendimento presencial são destinados a informações e orientações. Para registro, recebimento e respostas de manifestações é utilizada exclusivamente a Plataforma Fala.BR. De tal maneira, conforme relato, “todos os cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria por meio de e-mail, telefone ou presencialmente, são orientados a registrarem suas manifestações por meio da Plataforma Fala.BR”. Os referidos atendimentos são realizados de forma centralizada pela própria ouvidoria.

Cumpre informar que não existe fluxo formalizado no órgão para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Entretanto, existe, na página eletrônica da Ouvidoria, orientação para a comunidade da UFLA direcionar os cidadãos a se manifestarem por meio do Fala.BR.

No que diz respeito ao cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, verificou-se que consta do sítio eletrônico da Unidade banner específico de acesso direto ao Fala.BR, bem como seção intitulada “Ouvidoria” com informações sobre o atendimento da ouvidoria (horário de funcionamento, telefone, endereço e *e-mail*), os relatórios de gestão e o link de acesso ao “Painel Resolveu?”.

#### A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento, análise e resposta às manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria utiliza exclusivamente a plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Na própria página da unidade é apresentado banner para

acesso ao Fala.BR. Outras formas de acesso à Ouvidoria, como já mencionado, seriam a forma presencial, telefone ou *e-mail*. Entretanto, esses canais de comunicação são utilizados somente para o esclarecimento de eventuais dúvidas e para possíveis orientações e não como forma de registro de manifestação.

No que diz respeito ao encaminhamento das manifestações para as áreas responsáveis, constatou-se o não atendimento aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 19, §1º, da Portaria nº 581/2021, tendo em vista a utilização de ferramenta diversa da Plataforma Fala.BR para tramitação e tratamento das manifestações de ouvidoria da entidade. Nessa perspectiva, a referida tramitação é realizada por meio de *e-mail* gerado pela Ouvidoria ([ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br)) endereçado ao *e-mail* institucional do gestor responsável pela demanda.

Como forma de mitigar os riscos decorrentes de tal prática, conforme informações constantes do Questionário de Avaliação, a tramitação interna, via *e-mail*, é realizada da seguinte forma:

[...] extrai-se do Fala.BR apenas o teor (visando a proteção à identidade do manifestante: são excluídos os dados que possam levar à sua identificação e palavras ofensivas não relevantes para a solução da questão), insere-se o texto em *e-mail* gerado pela [ouvidoria@ufla.br](mailto:ouvidoria@ufla.br) com destino ao *e-mail* institucional do Gestor responsável pela demanda. Dessa forma, garantimos que as informações sejam centralizadas no *e-mail* da Ouvidoria (não ficam atreladas a *e-mails* de servidores) e que apenas o Gestor receberá a manifestação (evitando que outros servidores do setor tenham acesso).

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Com relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, conforme informações apresentadas no Questionário de Avaliação, verificou-se que as manifestações são recebidas na Plataforma Fala.BR e tramitadas internamente por meio de *e-mail* para o responsável pela demanda. No referido trâmite, o texto da manifestação é copiado e colado em formulário próprio no corpo do *e-mail* e a identidade do manifestante é preservada, “exceto nos casos personalíssimos em que a solução da demanda dependa do conhecimento da identidade, como a emissão de um documento, por exemplo”. Quando do recebimento da resposta, também por meio do correio eletrônico, é realizada a sua inserção no Fala.BR após emissão de juízo de valor em relação a sua correspondência e adequação ao teor da manifestação. A resposta da manifestação também é avaliada em relação “à luz da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, de modo que, quando necessário, os dados pessoais sejam tratados”.

A Ouvidoria realiza controle digital das manifestações recebidas no Fala.BR por meio de planilha excel, sem dados de identificação do manifestante, mantida no *google drive* do e-mail da Ouvidoria, com acesso restrito aos servidores que exercem funções no setor. Controle físico também é realizado por meio da anotação das manifestações e sua classificação com cores diferentes, segundo a natureza, objetivando facilitar seu tratamento.

Ainda de acordo com o Questionário de Avaliação e em relação ao fluxo de tratamento dado às manifestações recebidas, foi relatado que as reclamações são encaminhadas ao gestor responsável pelo setor como também ao servidor citado. As solicitações e sugestões são encaminhadas ao gestor responsável pelo setor. No caso de elogios, há o envio ao servidor elogiado, a sua chefia e à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) para que conste no assento funcional do servidor. Além disso, “a Ouvidoria faz um certificado simbólico, em PDF, assinado digitalmente, para cumprimentar o servidor pelo bom serviço prestado”. As denúncias e as comunicações de irregularidades (denúncias anônimas) são encaminhadas para a Auditoria, Comissão de Ética e Superintendência de Integridade e Correição (SINCOR). Manifestações do tipo simplifique não foram recebidas pela UA no período auditado. No que diz respeito às demandas da ouvidoria interna, “os procedimentos e cuidados são os mesmos dedicados ao tratamento das manifestações externas”.

Em continuidade, o acompanhamento das estatísticas das manifestações é realizado por meio do Painel Resolveu.

Por fim, a UA não possui sistema estruturado para o acompanhamento ou monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou Processos Administrativos Disciplinares (PADs) referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração. Segundo informações prestadas pela Ouvidoria, “as informações sobre o status da apuração (Concluída / Não Concluída) são levantadas por meio dos questionamentos submetidos à Superintendência de Integridade e Correição”.

#### **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 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 Carta de Serviços da UFLA está disponível no endereço <https://ufla.br/cartadeservicos/>, bem como no Portal de Serviços do Governo Federal [Universidade Federal de Lavras \(www.gov.br\)](http://Universidade Federal de Lavras (www.gov.br)).

Cumprir mencionar que quando da consulta à Carta de Serviços da UFLA, realizada em fevereiro de 2024, estava desatualizado o nome do Ouvidor da UFLA.

## 10 – Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No Questionário de Avaliação foi relatado que a “Ouvidoria ainda não avalia de forma sistemática os serviços prestados pela UFLA” e que consta do planejamento a constituição do Conselho de Usuários para tal função. Em relação às dificuldades e oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria constam, respectivamente, “a necessidade de mais um componente para a equipe, visando a expansão e otimização dos trabalhos da Ouvidoria” e a indicação de “medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço”.

### A.11 – Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Consta do Regimento Interno da Ouvidoria, em seu art. 5º, inc. XVI, como competência da Ouvidoria-Geral “promover articulação com instâncias e mecanismos de participação social”. Entretanto, a ouvidoria não apresentou nenhum relato dessas atividades. Não há perguntas sobre esses tópicos no Questionário de Avaliação.

### A.12 - Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

#### a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2021 a 31/12/2021

# RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO

## Ouidoria da Universidade Federal de Lavras



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, pesquisa realizada em 26/02/2024.

### b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2021 a 31/12/2021



### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	41 (19,5%)
	SOLICITAÇÃO	33 (15,7%)
	DENÚNCIA	13 (6,2%)
	SUGESTÃO	3 (1,4%)
	ELOGIO	2 (1,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	118 (56,2%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, pesquisa realizada em 26/02/2024.

#### c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2021 a 31/12/2021

### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim  
60%



Parcialmente  
20%



Não  
20%

TOTAL DE RESPOSTAS 10

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, pesquisa realizada em 26/02/2024.

#### d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2021 a 31/12/2021



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, pesquisa realizada em 26/02/2024.

## 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 seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

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 01/01/2021 e 31/12/2021, compreendendo 210 manifestações.

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

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

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	56
Denúncia	06
Elogio	01
Reclamação	19
Simplifique	00
Solicitação	16
Sugestão	02
<b>Total</b>	<b>100</b>

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. São elas:

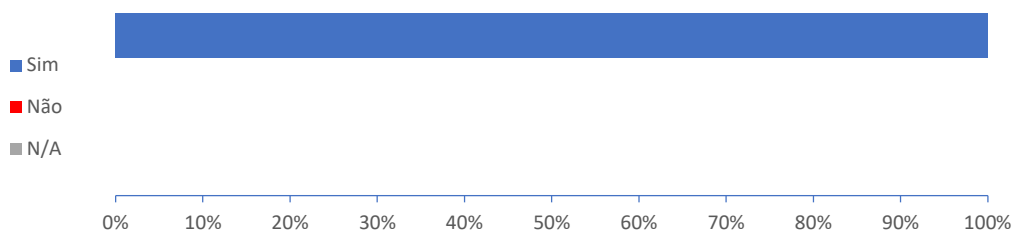
- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto contido no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021. Ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação” e 2) passados 30 dias após o registro de 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 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 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, 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 onze perguntas detalhadas no item B.2, a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

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

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

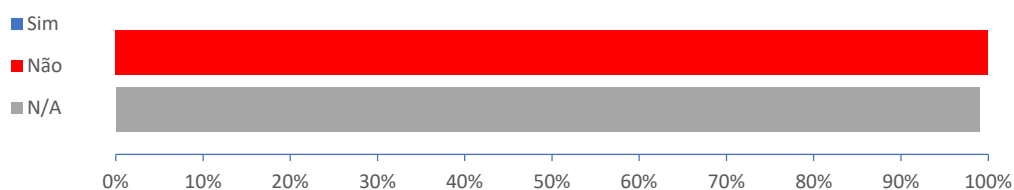


Fonte: Elaboração própria.

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

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

Pergunta 2 - A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: Elaboração própria.

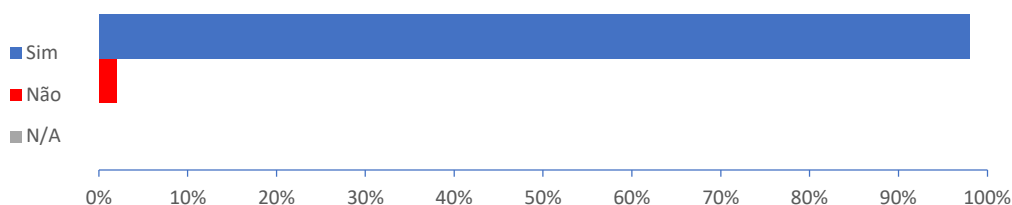
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 44 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 34 foram classificadas corretamente contra 10 manifestações classificadas incorretamente, qual seja 22,7%. Logo, 77,3% das manifestações analisadas foram classificadas de maneira correta. As manifestações que deveriam ter sido reclassificadas são as seguintes:

- 235460085582021-12, 235460463362021-90, 235460491112021-95, 235460564892021-45 classificadas como denúncia deveriam ter sido reclassificadas para reclamação;
- 235460557312021-63, 235460557502021-90, 235460562022021-87, 235460570252021-56 e 235460604102021-81 classificadas como solicitação deveriam ter sido reclassificadas para acesso à informação;
- 235460654632021-98 classificada como sugestão deveria ter sido reclassificada para solicitação.

Relativo às demais 56 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada. Logo, não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

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

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



Fonte: Elaboração própria.

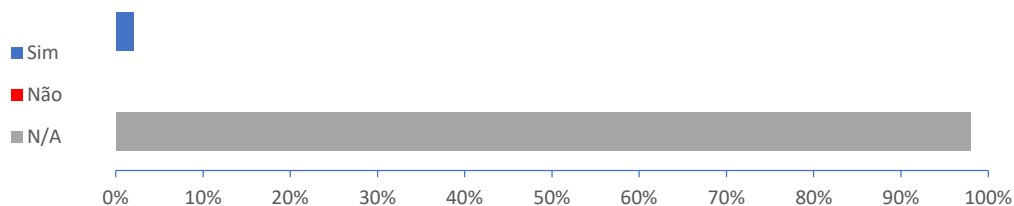
Em relação à objetividade e clareza, observa-se que duas respostas não foram consideradas claras e objetivas, quais sejam 235460250412021-80 e 235460604102021-81.

No primeiro caso, a Ouvidoria encaminhou a referida manifestação para o setor responsável. Entretanto, a resposta de tal setor não se mostrou resolutive. Foi informado ao manifestante que era a terceira manifestação dessa natureza envolvendo os docentes denunciados e que houve conversa no departamento sobre tal assunto. Fora isso, a resposta limitou-se a enfatizar a necessidade de mais educação no "teor das palavras" quando de uma manifestação. A Ouvidoria não tratou a comunicação como denúncia como prevê o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021. Como trata-se de denúncia sobre atuação de docente em sala de aula, a UA deveria ter informado o encaminhamento à área apuratória independente.

No segundo caso, a resposta da Ouvidoria não tratou objetivamente daquilo que foi solicitado, ou seja, o histórico escolar e não o diploma. A resposta não mencionou o histórico escolar.

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

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

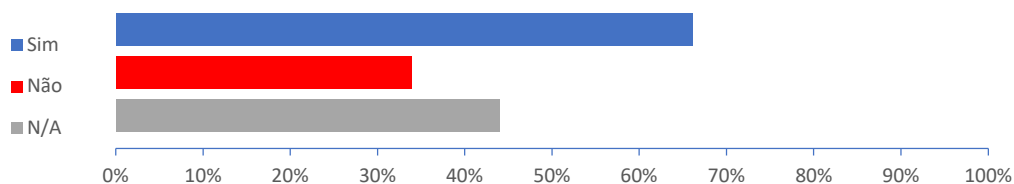


Fonte: Elaboração própria.

Das 100 manifestações analisadas, 80 delas foram de competência da própria Ouvidoria da UFLA. As duas manifestações restantes, 235460463332021-56 e 235460463362021-90, foram encaminhadas para o Diretório Central dos Estudantes para as devidas providências.

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

Pergunta 5 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

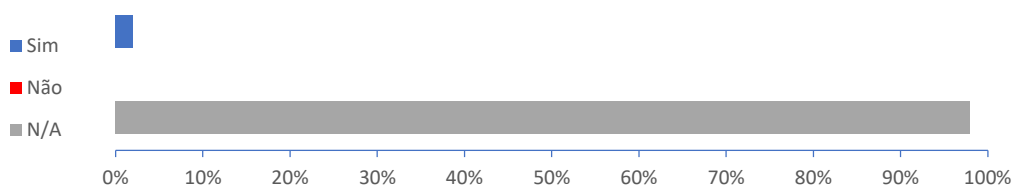


Fonte: Elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 56 comunicações presentes na amostra, 37 (66,1%) apresentaram resposta conclusiva ou as providências tomadas em função da manifestação. Nas 19 comunicações restantes (33,9%), não foi dado o devido tratamento à manifestação, tendo em vista se tratar de denúncias anônimas que, por sua vez, deveriam ter sido encaminhadas à área apuratória competente. As demais 44 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

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

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

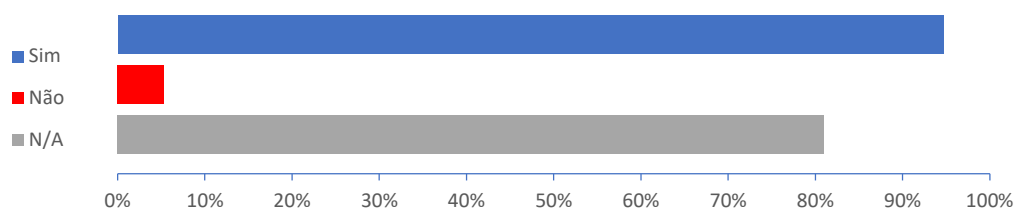


Fonte: Elaboração própria.

Das 06 manifestações classificadas como denúncias, quatro delas deveriam ter sido reclassificadas para reclamações. Nesse sentido, analisando corretamente as referidas “denúncias” como reclamações, relata-se que foi dado o devido tratamento a elas. As duas denúncias restantes não apresentaram elementos mínimos necessários à apuração dos fatos.

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

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

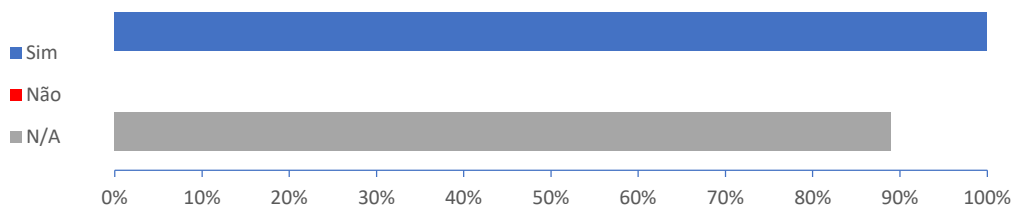


Fonte: Elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 18 das 19 reclamações (94,7%) em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 1 reclamação (5,3%), entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos dos fatos relatados pelo manifestante. As demais 81 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

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

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



Fonte: Elaboração própria.

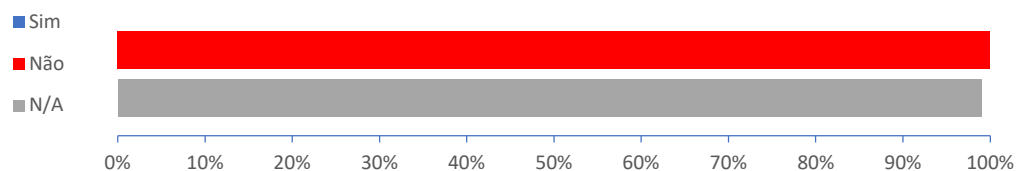
Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 16 solicitações, em 11 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais manifestações classificadas como solicitação deveriam ter sido reclassificadas para acesso à informação. Dessas 5 manifestações que deveriam ter sido reclassificadas para acesso à informação, cumpre relatar que em 4 delas a resposta foi adequada e em 1 delas a resposta não tratou objetivamente do pedido contido na manifestação. Considerando a



classificação inadequada, depreende-se que 89 manifestações não se enquadram como solicitação.

### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

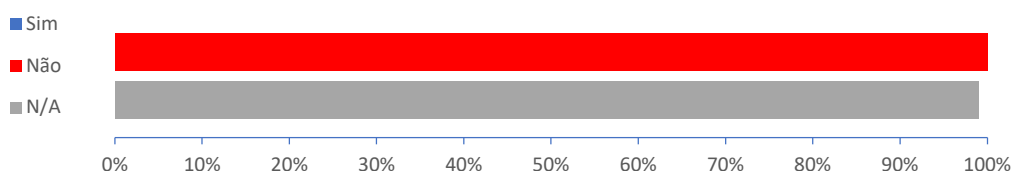


Fonte: Elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 2 manifestações: em uma delas a resposta não continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto na outra a classificação estava incorreta. Nesse sentido, a manifestação deveria ter sido reclassificada para solicitação. Considerando o exposto, 99 manifestações não se enquadram como solicitação.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

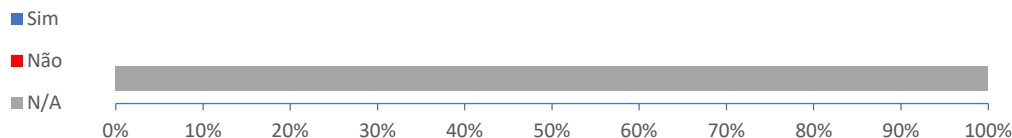


Fonte: Elaboração própria.

No que tange aos elogios, foi analisada uma manifestação. Nesse caso, a resposta relatou que o elogio ainda seria enviado ao elogiado. Considera-se a resposta inadequada, tendo em vista que a cientificação do elogiado deve preceder a resposta da Ouvidoria. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplifica



Fonte: Elaboração própria.

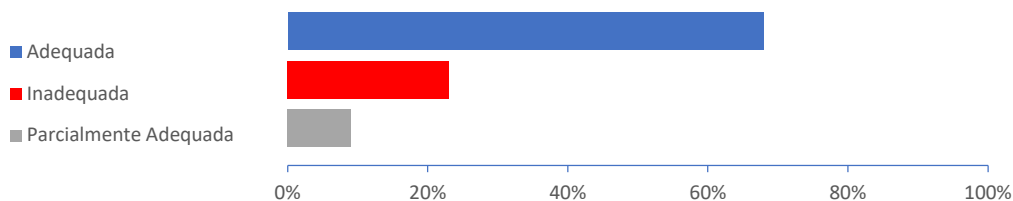
Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

### 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, verificase que: 68 foram consideradas adequadas, 9 parcialmente adequadas e 23 inadequadas.

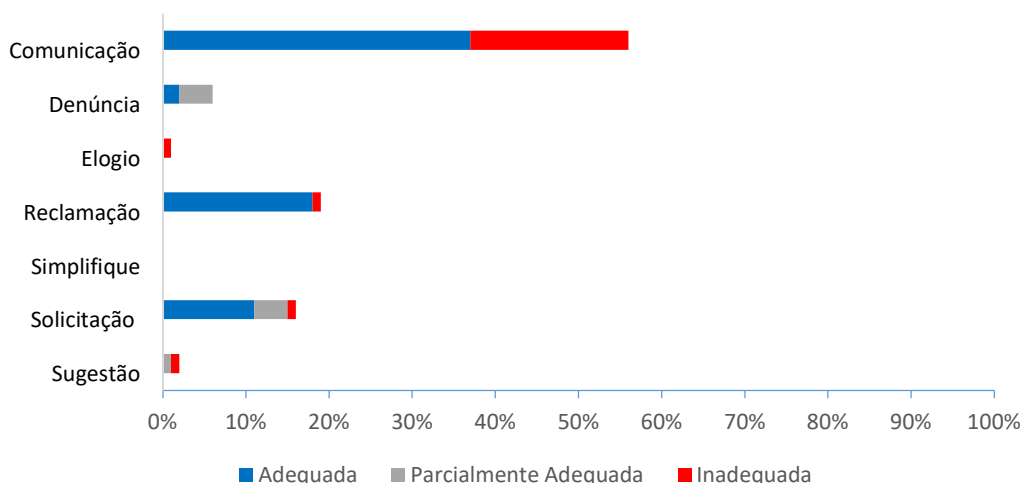
### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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



Fonte: Elaboração própria.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo**



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 9 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 4 denúncias, 4 solicitações e 1 sugestão. Particularmente em relação às manifestações parcialmente adequadas, cumpre mencionar que tal fato ocorreu em função da não reclassificação das manifestações. Nesse sentido, 4 denúncias deveriam ter sido reclassificadas para reclamação, 4 solicitações para acesso à informação e, por fim, 1 sugestão deveria ter sido reclassificada para solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 23 manifestações inadequadas: 19 comunicações, 1 reclamação, 1 solicitação e 1 sugestão, 1 elogio.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, bem como à necessidade de reclassificação das manifestações recebidas em função do conteúdo abordado.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 5860/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 22.04.2024, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 02.05.2024, foram discutidos os achados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já realizadas quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Em relação aos apontamentos contidos no Relatório, a Ouvidoria da UFLA, por meio do Ofício nº 07/2024, de 09.05.2024, prestou as seguintes informações:

“1. Em atenção ao Ofício nº 5860/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, encaminhamos a manifestação desta Ouvidoria-Geral sobre alguns pontos apontados no relatório para ajustes no desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria:

2. **1 – Reclassificação quanto à tipologia das manifestações recebidas:**

3. Desde 2022, após a participação em Live promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), observou-se a importância da reclassificação de tipologia das manifestações, quando o cidadão utiliza tipologia inadequada no momento do registro da manifestação. Destaca-se que a impossibilidade de reclassificar as manifestações registradas pelos cidadãos como Comunicações de Irregularidades geram um certo transtorno para a Ouvidoria, uma vez que essa tipologia é utilizada para apresentar assuntos que não se caracterizam como denúncias, mas como reclamações e às vezes até como solicitações e elogios em que os cidadãos pretendem manter suas identidades em anonimato. Destacamos que, também a partir de 2022, a Ouvidoria da UFLA passou a preencher os três itens: assunto, subassunto e tag. Anteriormente era preenchida somente a tag.

4. Assim, entendemos que na atualidade o apontamento do relatório da Auditoria está sanado a contento. Com ressalva aos problemas recorrentes com as comunicações de irregularidades cadastradas erroneamente pelo cidadão, conforme já citado acima.

5. **2 – A utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações:**

6. Desde que a UFLA aderiu ao Fala.Br, em 2019, esse foi o canal utilizado para receber todas as manifestações de ouvidoria dos usuários de serviços públicos. Quanto ao tratamento das manifestações, desde 1º/04/2022, as manifestações do tipo **Denúncia** passaram a ser tratadas exclusivamente pelo **Módulo Triagem e Tratamento do Fala.Br**, posteriormente, essa ação foi ampliada para **todas as tipologias** de manifestações de ouvidoria, por meio de um Plano de Ação elaborado com vistas à mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de serviços públicos. Assim, após ampla divulgação em parceria com a Coordenadoria de Comunicação Social da instituição, desde 15/12/2022 a Ouvidoria da UFLA passou a utilizar **exclusivamente** o Módulo de Triagem e Tratamento para todos os tipos de manifestações. (Anexo I)

7. Portanto, entendemos que atualmente esse tópico também já foi corrigido em comparação à amostragem estudada, que foi do ano de 2021.

8. **3 – Encaminhamento de forma direta às áreas relacionadas aos fatos a serem apurados:**

9. Cabe esclarecer que a Superintendência de Integridade e Correição (Sincor) da UFLA foi instituída apenas em 19/11/2021. Na ausência de um setor específico para apuração, algumas manifestações, classificadas como denúncias, foram encaminhadas à Chefia de Gabinete, por orientação do Ouvidor-Geral da época (2021), para análise e providência do senhor Reitor.

10. Esclarecemos ainda que há cidadãos que utilizam a tipologia Comunicação de Irregularidades para registrar reclamações e até mesmo solicitações ou elogios de forma anônima. Motivo pelo qual algumas comunicações foram encaminhadas às chefias dos setores para providências. O fato de não ser possível reclassificar as comunicações para a tipologia correta acaba se tornando um problema para as ouvidorias que precisam dar andamento às manifestações que não apresentam indícios de irregularidades, mas apresentam situações que demandam alguma ação por parte dos gestores visando ajustes nos serviços da instituição.

11. Outro ponto que gostaríamos de destacar é a necessidade de orientações mais claras sobre a análise de denúncias/comunicações de irregularidades, se possível no formato de um treinamento específico no qual possa haver interação entre os participantes e o palestrante/professor, com uso de estudos de casos concretos geradores de dúvidas comuns a vários ouvidores.

12. **4 – Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

13. Cabe esclarecer que a Ouvidoria já realizou uma etapa da avaliação dos serviços prestados, conforme Guia Metodológico do Conselho de Usuários. O resultado dessa etapa está disponível em: <https://ouvidoria.ufla.br/conselho-usuarios>
14. Relatório publicado em 1º/9/2023: [https://ouvidoria.ufla.br/images/Conselho-usuarios/Relatorio-Conselho-de-Usuarios-UFLA-4set2023-FINAL\\_assinado.pdf](https://ouvidoria.ufla.br/images/Conselho-usuarios/Relatorio-Conselho-de-Usuarios-UFLA-4set2023-FINAL_assinado.pdf)
15. Quanto aos demais itens abordados no relatório, todos serão observados e ajustados para o aperfeiçoamento contínuo dos trabalhos realizados pela Ouvidoria-Geral da UFLA.”

Em relação à manifestação apresentada pela Unidade Auditada apresentamos as seguintes observações:

#### **Análise da equipe de avaliação:**

1. Reclassificação quanto à tipologia das manifestações recebidas: concluímos que a Ouvidoria da UFLA emvidou esforços no sentido de reclassificar as manifestações quanto à tipologia adequada a partir do exercício de 2022. Além disso, cumpre mencionar que não foram avaliadas as comunicações de irregularidades no que concerne à tipologia empregada, tendo em vista que não cabe reclassificar tais manifestações. Por fim, acrescentamos que não foi analisada, na presente avaliação, a adequação do assunto em relação à manifestação recebida, ou seja, foi avaliada somente a adequação da manifestação no que diz respeito à tipologia.
2. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações: considerando o fato de que a amostra analisada se refere ao ano de 2021, entendemos que o uso de ferramenta inadequada para o trâmite de demandas para as áreas internas foi devidamente sanado a partir de abril do ano de 2022.
3. Encaminhamento de forma direta às áreas relacionadas aos fatos a serem apurados: verifica-se a implementação, no final do ano de 2022, de um setor específico para a análise das denúncias. Em relação às comunicações de irregularidades, cumpre relatar que o encaminhamento devido das manifestações à área apuratória recai sobre aquelas com conteúdo de denúncia. De tal forma, a impossibilidade de reclassificação das manifestações tipificadas pelo usuário como comunicação de irregularidade não interfere no tratamento adequado de tais manifestações, tendo em vista que o encaminhamento à área apuratória se fará apenas para aquelas com conteúdo de denúncia como já dito anteriormente.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado Atual	Benefícios
Adequar os normativos internos no que tange ao tratamento dado às manifestações do tipo sugestão no sentido de estabelecer a necessidade, para uma resposta conclusiva, de manifestação do gestor sobre a possibilidade, ou não, de sua implementação e não somente a realização de análise prévia.	Aprovação das alterações no Regimento Geral da UFLA, que ocorrerá em reunião do Conselho Universitário (CUNI). Previsão de agenda da reunião: última semana do mês de junho/2024.	Reitoria e CUNI	Até 30 de junho de 2024	Regimento Geral da UFLA: desatualizado.	Cumprimento de atos normativos.
	Reconstituição da Comissão de Revisão de Regimentos da UFLA.	Reitoria	Início a meados de agosto de 2024	Constituída por membros que não mais ocupam os cargos de confiança na nova gestão.	
	Confecção da Minuta de Alteração do Regimento da Ouvidoria da UFLA.	Ouvidoria UFLA	Até final de agosto de 2024	Regimento atualizado em 2022 – Resolução CUNI 021 de 19 de maio de 2022.	
	Submissão da proposta de alteração do Regimento da Ouvidoria ao CUNI.	Ouvidoria e CUNI	Até final de agosto de 2024	Em confecção.	
	Emissão da Resolução CUNI com nova versão do Regimento da Ouvidoria.	CUNI	Final de agosto – Início de setembro de 2024	Em planejamento.	

Além do encaminhamento do Plano de Ação, a Ouvidoria da UFLA prestou os seguintes esclarecimentos:

“Esta Ouvidoria acata a recomendação da CGU, conforme relatório preliminar, montando um plano de ação que será possível a execução apenas no segundo semestre de 2024 devido à situação específica da Universidade neste momento de troca de gestão.

A gestão administrativa da UFLA foi trocada em 05 de maio de 2024 e, desde então, a Universidade tem passado por inúmeras alterações administrativas, setoriais e de organograma. Reflexo direto das mudanças da nova gestão foi a necessidade de alteração do Regimento Geral da UFLA, feito ao *referendum* pelo Reitor no mês de Maio/2024.

Assim, esta alteração do Regimento Geral da UFLA precisará passar por aprovação do Conselho Universitário (CUNI) em breve, porém, ainda não há data agendada para tal. Por orientação da Reitoria nenhuma alteração de Regimento dos setores, unidades acadêmicas ou pró-reitorias poderá tramitar aprovação antes que o Regimento Geral seja aprovado pelo CUNI.”





## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade