

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Curitiba/PR, 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

RICARDO JHUM FUKAYA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/PR)
Demian Bianchi Bertozzi

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PR)
Luciano Guilherme Turin

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR.

Município: Curitiba – PR.

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: 1º/01/2023 a 31/12/2023.

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

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portarias Normativas CGU nº 581/2021 e 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram constatadas as seguintes inadequações:

1. Não atendimento do prazo de resposta das manifestações;
2. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente;
3. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados e à Reitoria;
4. Tratamento inadequado das manifestações;
5. Registro inadequado da resolutividade das manifestações.
6. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
7. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- a) Respeitar os prazos previstos em lei para o atendimento ao cidadão;
- b) Realizar corretamente a classificação da tipologia das manifestações;
- c) Reavaliar os procedimentos para o tratamento de denúncias, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração;
- d) Tratar o cidadão de forma cordial e respeitosa em todas as manifestações, valorizando o acesso aos serviços da Ouvidoria;
- e) Adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada;
- f) Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria;
- g) Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria	10
1.1. Não atendimento do prazo de resposta das manifestações	10
1.2. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente	10
1.3. Registro inadequado da resolutividade das manifestações	11
1.4. Tratamento inadequado das manifestações	12
1.5. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados ou para a Reitoria	13
1.6. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações ...	14
1.7. Necessidade de normatização dos fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria.....	15
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	17
APÊNDICES	19
Apêndice A	20
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	39
Apêndice D	40

APRESENTAÇÃO

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

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

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

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da 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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, inicialmente foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Como 49% das manifestações corresponderam a solicitações de diplomas ou certificados, do tipo “solicitação”, a amostra foi ampliada em mais 30 denúncias e comunicações com o intuito de avaliar o tratamento específico para esse tipo de demanda, totalizando 130 manifestações.

Concomitantemente, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, dirigida por um ouvidor geral aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. O atual ouvidor geral foi designado pela portaria do Reitor nº 1485/2020, foi empossado em 16 de novembro de 2020, com recondução a função até 2026. A indicação de recondução do ouvidor foi aprovada pela Ouvidoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 2672/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

A Ouvidoria da UTFPR está ligada diretamente com a Reitoria, esta posição permite acesso a alta administração e os dados da ouvidoria compõe o relatório de Gestão da UTFPR. Como a UTFPR está presente em treze cidades do Paraná, a ouvidoria é representada pelo ouvidor geral e treze ouvidores internos presentes nos respectivos campi para o tratamento adequado das demandas locais. A ouvidoria da UTFPR possui independência funcional tanto na reitoria como perante os diretores-gerais dos treze campi.

A força de trabalho da Ouvidoria da UTFPR é composta por 2 pessoas em Curitiba, um Ouvidor-Geral e a Ouvidora-Geral substituta e um ouvidor em cada campus da UTFPR em cada uma das 13 sedes situadas nas cidades de Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa, Santa Helena e Toledo.

A Ouvidoria da UTFPR está prevista no Estatuto e Regimento Interno da UTFPR e dos Campi, foi regulamentada por meio da Portaria nº 0385, de 12 de junho de 2006 e teve seu Regulamento aprovado em 29 de setembro de 2006, com a Deliberação nº 16/2006 do COUNI. A partir de fevereiro de 2017 a ouvidoria da UTFPR passou a integrar o Sistema de Ouvidorias da CGU.

As informações referentes à Unidade foram obtidas a partir dos questionamentos enviados àquela ouvidoria, bem como a partir de pesquisas ao seu site na Internet e do Relatório de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da UTFPR estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhoria

1.1. Não atendimento do prazo de resposta das manifestações

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, prevê em seu artigo 16 os prazos para atendimento às manifestações dos usuários dos serviços da entidade, conforme segue:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Foram amostradas cem manifestações de usuários dos serviços públicos da UTFPR, encaminhadas à Unidade no período de 1º/01/2023 a 31/12/2023, dentre as quais sete manifestações foram atendidas fora do prazo de 60 dias, já considerando o prazo com prorrogação.

Dessas sete manifestações, quatro se tratavam de denúncias, duas reclamações e uma solicitação. O atraso deve-se principalmente à complexidade da busca pela resolutividade dos fatos apontados nas manifestações tais como assédios sexual e moral e denúncias de irregularidades de servidores.

Lembrando que, conforme o artigo 35 da Portaria Normativa nº 116/2024, a resposta conclusiva poderá ser dada após o envio da manifestação para a área apuratória, pois o tratamento da manifestação nessa área geralmente ocorre em um prazo superior ao da ouvidoria.

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

De qualquer forma o atendimento aos prazos deve ser respeitado, razão pela qual elaboramos este apontamento como uma oportunidade de melhoria para a Unidade.

1.2. Tipologia das manifestações classificadas incorretamente

Na análise das cem manifestações amostradas, verificou-se que em quinze processos a tipologia da manifestação foi classificada incorretamente, no entender do analista, de acordo com a seguinte tabela de correspondências:

Quantidade	Classificação	Tipologia correta
8	Reclamação	4 Denúncias e 4 Solicitações
6	Denúncia	4 Reclamações e 2 Solicitações
1	Solicitação	Sugestão

Conforme artigo 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabe à ouvidoria fazer a qualificação da manifestação conforme o teor, pois nem sempre o cidadão tem clareza do que é adequado.

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Cabe ressaltar que dentre esses quinze casos, no entanto, apenas uma manifestação teve tratamento considerado parcialmente adequado e três tiveram tratamento inadequado, pela análise realizada. Nos demais casos, apesar da classificação incorreta, não houve prejuízo ao atendimento das demandas dos usuários e as resoluções foram consideradas adequadas.

1.3. Registro inadequado da resolutividade das manifestações

Na amostra das manifestações analisadas, percebeu-se que em doze casos os registros de resolutividade foram realizados de forma incorreta. Em nove casos foram registradas as respostas conclusivas, porém faltaram realizar diligências, ou mesmo responder com completude as manifestações dos usuários. Ainda em três casos, quando a ouvidoria encaminhou a comunicação ou denúncia à área de apuração, informou como concluída e resolvida a demanda no sistema, não aguardando a apuração ser finalizada nem informando o número do processo administrativo, da investigação ou da sindicância porventura abertos na instância apuratória. Esse equívoco dificulta o acompanhamento da resolutividade da manifestação, o que está em desacordo com a Portaria nº 581/2021, corroborado nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

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

(...)

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

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

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

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

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

A ouvidoria deve observar que o exaurimento de providências, para fins de resolutividade, não se refere à unidade de ouvidoria, mas sim à unidade técnica responsável para qual a manifestação foi enviada para a apuração. A marcação incorreta da resolutividade mascara a real efetividade dos trabalhos da ouvidoria, ao ter como “solucionado” demandas ainda pendentes. Importante ressaltar que o prazo para finalização da apuração (que geralmente é longo) não se confunde com o prazo para a ouvidoria informar como concluída a manifestação no sistema (que é de 30 dias, prorrogáveis por igual período).

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

1.4. Tratamento inadequado das manifestações

Foram encontradas, dentro do universo de manifestações analisadas, 8 manifestações da Ouvidoria consideradas inadequadas. Verificou-se que duas solicitações que não foram resolvidas, com a resposta ao solicitante apenas informado que a Unidade iria tomar providências futuras para a solução do referido problema. No entanto, isso não ocorreu, dado que a o tema foi recorrente em outras manifestações.

Foram verificadas duas reclamações que igualmente não tiveram ações concretas e efetivas, restando a Unidade apenas responder que iria tomar medidas cabíveis futuramente, o que não se pode comprovar, conforme exemplos a seguir:

“A Direção-Geral está agendando uma data com as partes para esclarecimentos dos fatos ocorridos.”

“...esta Universidade toma conhecimento dos fatos narrados e providenciará, ato contínuo, contato com V.Sa., a fim de elucidar as ocorrências relatadas e promover as diligências necessárias.”

Ainda foram verificadas que em duas comunicações e duas denúncias que as diligências realizadas pelos setores de apuração não foram suficientes para a verificação dos fatos apontados, porém as manifestações foram dadas como resolvidas.

Destacamos ainda que em duas manifestações, a Unidade tenta desqualificar ou limitar o usuário do seu direito de utilizar os serviços da Ouvidoria, como por exemplo:

“A reclamação parece totalmente descabida e feita por alguém que nem Estudante da Disciplina é.”

“Se fosse possível identificar a autoria, realizaríamos entrevistas adicionais com os alunos envolvidos, a fim de obter uma visão abrangente dos eventos e considerar todas as perspectivas.”

Ainda houve casos em que a Unidade questiona, em sua resposta, o direito do cidadão de utilizar-se dos serviços da Ouvidoria, e outra em que a UA indica que há uma hierarquia dentro da Universidade e que o cidadão deveria esgotar todas essas hierarquias antes de recorrer à Ouvidoria. O Decreto nº 9.492/2018 prevê que o cidadão pode recorrer a ouvidoria a qualquer tempo e sem necessidade de expor sua motivação.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Nesses dois casos, apesar desse tratamento impróprio ao usuário, as manifestações foram devidamente atendidas.

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

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

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

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

Em alguns desses casos, a resposta conclusiva da manifestação incluída no Fala.BR consistiu na transcrição, na íntegra ou em parte, da defesa elaborada pelo próprio docente denunciado, o que demonstra a fragilidade na apuração dos fatos ou até mesmo a falta de apuração da situação relatada. Em outros casos, a denúncia ou comunicação de irregularidade foi encaminhada à Reitoria que não tem competência de área apuratória.

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

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:
...VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer. Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019. § 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da

adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

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

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

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

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

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

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

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

A Unidade setorial utiliza a plataforma Fala.BR para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021 (substituído pelo art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Em relação aos trâmites para análise interna de manifestações, a Unidade declarou que a tramitação é feita pelo Fala.BR. Quando as demandas são dirigidas às áreas da Reitoria, os representantes das Pró-reitorias, Diretorias da Reitoria e Gabinete Geral atuam como respondentes. Estes utilizam o e-mail institucional para agendar reuniões e solicitar informações às áreas demandadas, com o objetivo de subsidiar a apuração. A informação é então enviada por e-mail, permitindo que o respondente preencha os dados na Plataforma Fala.BR e submeta-os à Ouvidoria Geral.

Para demandas direcionadas aos campi, estas são enviadas aos Ouvidores dos campi. A tramitação é feita pelo Fala.BR e o envio às áreas respondentes no campus é realizado por e-mail, com a resposta dessas áreas sendo enviada por e-mail ao Ouvidor do campus.

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

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas

de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

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

Como as manifestações enviadas por *e-mail* às áreas responsáveis, são feitas de forma manual, isto proporciona uma fragilidade e vulnerabilidade a erros, além de poder ter como consequência um tratamento inadequado às denúncias, ocasionando risco para a proteção da identidade do manifestante, sobretudo do denunciante.

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

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

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

O uso da Plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade.

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

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

Em resposta ao questionário de avaliação, a titular da Unidade setorial apresentou as seguintes informações sobre os fluxos de tratamento das manifestações dos usuários:

“As demandas recebidas pela plataforma Fala.BR são centralizadas na Ouvidoria-Geral da UTFPR, realiza-se uma análise prévia e distribui-se para as áreas de gestão da Reitoria ou às Ouvidorias dos campi, que tomam as devidas providências e fornecem respostas ao cidadão manifestante.

As demandas que envolvem áreas da Reitoria, como Pró-Reitorias, Diretorias de Gestão, Diretores Gerais e Simplifique, são tratadas pela Ouvidoria-Geral, aqui referida como Reitorias.

Quando uma manifestação é encaminhada para a ouvidoria de um campus, esta verifica qual setor é responsável e a envia, via e-mail, ao chefe do setor correspondente, retirando informações que possam identificar o manifestante.”

Percebe-se que o sistema Fala.BR é utilizada para recebimento de todas as manifestações, porém quando uma manifestação precisa ser encaminhada a um setor, essa comunicação é realizada via e-mail, o que gera fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudominização e rastreabilidade

A normatização dos fluxos internos vai de encontro às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º). Além disso, a edição de normativo que trate dos fluxos de tratamento das manifestações pode trazer benefícios para atividades da unidade, como a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UA durante o processo; e
- descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

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

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

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da UTFPR:

- I. Respeitar os prazos de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, de forma a atender o direito do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- II. Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração ou à Reitoria, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Efetuar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Classificar e reclassificar as tipologias das manifestações corretamente, quando necessário, visando tratá-las e tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades;
- V. Tratar, em todas as comunicações, o cidadão de forma cordial, respeitosa e valorizando o seu direito de manifestação junto à Ouvidoria.;
- VI. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- VII. Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, por meio da elaboração de um normativo que especifique, dentre outras questões, quais são as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os respectivos prazos para resposta.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas oportunidades de melhoria no que se refere aos prazos de resposta, à classificação quanto à tipologia das manifestações, ao encaminhamento das denúncias ao próprio agente denunciado (restringindo a imparcialidade da apuração), ao controle da resolutividade das demandas e à forma de expressão que não pretenda desqualificar o cidadão no uso de seus direitos.

Para tanto, foram realizadas recomendações específicas para a melhoria da qualidade dos serviços da Ouvidoria, dentre as quais ressaltamos a possibilidade de revisão da sistemática de encaminhamento das denúncias, para que sejam enviadas para o setor de corregedoria da universidade, ao invés de encaminhá-las ao próprio

agente denunciado ou ao departamento de lotação deste (restringindo a imparcialidade da apuração e ainda, descumprindo a proteção ao denunciante). É possível também haver avanços na qualidade das respostas, observando se as mesmas estão redigidas de forma clara e respeitosa. Por fim, há oportunidade de melhoria no controle da resolutividade das demandas, em especial das denúncias e comunicações, para que possa ser dada a resolutividade quando as investigações externas forem concluídas, de maneira que o denunciante possa ser informado sobre a conclusão do processo.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, a seguir, foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Administração Indireta do Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Fundação Pública de Direito Público Federal
Posição no Organograma	Diretamente vinculada à Reitoria
E-mail	ouvidoria@utfpr.edu.br
Página na Internet	https://www.utfpr.edu.br/contato/ouvidoria
Endereço	Av. Sete de Setembro, 3165 Rebouças 80230-901 Curitiba PR
Canais de Atendimento	Fala.BR, atendimento presencial, telefone fixo e <i>e-mail</i>
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h.
Ouvidor	Marcos Roberto Rodacoski
Ouvidora substituta	Rosane Beatriz Zanetti Putz

Fonte: elaboração própria.

A.2 Normativos Internos e Competências

A Ouvidoria da UTFPR está prevista no Estatuto e Regimento Interno da UTFPR e dos Campi, foi regulamentada por meio da Portaria nº 0385, de 12 de junho de 2006 e teve seu Regulamento aprovado em 29 de setembro de 2006, com a Deliberação nº 16/2006 do COUNI. A partir de fevereiro de 2017 a ouvidoria da UTFPR passou a integrar o Sistema de Ouvidorias da CGU.

As competências da Ouvidoria estão descritas no Estatuto da Universidade Tecnológica Federal do Paraná que institui a ouvidoria dentro da UTFPR:

SEÇÃO II

DA REITORIA

Art. 20. A Reitoria, órgão executivo que superintende todas as atividades universitárias, compreende:

- I. Reitor;
- II. Vice-Reitor;
- III. Pró-Reitorias;
- IV. Assessorias;
- V. Órgãos de apoio;
- VI. Procuradoria Jurídica;
- VII. Ouvidoria;

(...)

Art. 28. A Ouvidoria da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, órgão interno, vinculado à Reitoria, tem por finalidade:

I. estabelecer o elo entre o cidadão pertencente à comunidade externa ou interna da UTFPR e esta Instituição;

II. possibilitar o direito à manifestação dos usuários sobre os serviços prestados pela UTFPR, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações;

III. buscar a melhoria da qualidade e a eficiência nos serviços prestados pela UTFPR;

IV. construir e incentivar a prática da cidadania, ao permitir a participação do corpo discente, docente, técnico-administrativo e da comunidade

externa na administração do processo de prestação de serviços da UTFPR;

V. garantir o direito à informação, orientando como o usuário poderá obtê-la.

As atividades da Ouvidoria também estão descritas no Regimento Geral da Universidade Tecnológica Federal do Paraná que institui a Ouvidoria-Geral dentro da reitoria:

Art. 31. A Reitoria compreende:

I. Reitor;

II. Vice-Reitor;

III. Gabinete da Reitoria;

IV. Pró-Reitorias;

V. Assessorias;

VI. Órgãos de apoio;

VII. Procuradoria Jurídica;

VIII. Ouvidoria;

IX. (...)

Subseção VIII

DA OUVIDORIA

Art. 106. A Ouvidoria é órgão de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa.

Art. 107. A Ouvidoria compreende:

I. Ouvidoria-Geral;

II. Ouvidorias dos Campi.

Art. 108. Compete à Ouvidoria-Geral:

I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa da UTFPR;

coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;

II. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação.

Art. 109. A organização e funcionamento da Ouvidoria serão definidos em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Universitário.

Subseção X

DOS CAMPI (Redação dada pela Deliberação COUNI no14, de 23 de junho de 2017)

Art. 147. Os Campi terão a seguinte estrutura diretiva:

I. Diretoria-Geral;

I. Chefia de Gabinete;

II. Diretorias;

(...)

VII. Ouvidoria

A.3 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria da UTFPR é composta por 2 pessoas em Curitiba, um Ouvidor-Geral e a Ouvidora-Geral substituta e um ouvidor em cada campus da UTFPR em cada uma das 13 sedes situadas nas cidades de Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa, Santa Helena e Toledo, conforme descrito no Quadro 2.

- a) 15 servidores efetivos, sendo 4 Técnicos Administrativos em Educação e 11 professores;
- b) 1 especialista, 4 mestres e 10 doutores;
- c) 2 ouvidores com tempo médio de atuação de um a dois anos e 7 ouvidores entre dois e quatro anos e 6 ouvidores com mais de quatro anos;

Quadro 2 - Força de trabalho da OG-UTFPR

Ouvidoria	Nome	Portaria atual	Formação	Vínculo Efetivo		Tempo de atuação		
				Técnico Adm. em Educação	Professor	1 a 2 anos	2 a 4 anos	Mais de 4 anos
Ouvidoria-Geral da UTFPR	M.R.R.	1485/20	Doutorado		X		X	
	R.B.Z.P.	1931/22	Mestrado	X		X		
Apucarana	C.D.S.	1994/21	Doutorado		X		X	
Campo Mourão	K.P.G.W.	1446/21	Mestrado	X				X
Cornélio Procópio	A.S.D.	1446/21	Mestrado		X			X
Curitiba	L.M.G.	1446/21	Doutorado		X			X
Dois Vizinhos	E.M.M.	1446/21	Doutorado		X			X
Francisco Beltrão	W.A.	1446/21	Doutorado		X		X	
Guarapuava	C.S.P.	1446/21	Mestrado	X			X	
Londrina	I.C.M.A.	54/23	Doutorado		X	X		
Medianeira	J.A.A.S.	1446/21	Doutorado		X			X

Pato Branco	N.L.T.	1446/21	Doutorado		X		X	
Ponta Grossa	A.J.V.	1446/21	Especialização	X				X
Santa Helena	V.B.S.	1446/21	Doutorado		X		X	
Toledo	W.F.A.	339/22	Doutorado		X		X	

Fonte: OG-UTFPR (2024).

A UTFPR não dispõe de equipe específica dedicada ao tratamento de manifestações do tipo denúncia, são os ouvidores dos campi e o ouvidor geral que tratam destes casos. Havendo indícios que envolvam servidores públicos as manifestações do tipo denúncia são encaminhadas para a Assessoria de Processos Disciplinas-RT (ASPROD-RT).

A infraestrutura disponibilizada para o trabalho de ouvidoria está localizada em Curitiba para a Ouvidoria-Geral e em cada *campus* para as ouvidorias locais. Na Ouvidoria-Geral localizada na Reitoria, há instalação física adequada, com sala no térreo de uso exclusivo do ouvidor para atendimento presencial, a qual dispõe de bons equipamentos como máquinas desktop adequadas, notebook, mesa de reuniões e mobiliário confortável. Nas cidades com maior demanda, campus com maior quantidade de alunos, e em algumas outras cidades menores a ouvidoria local tem sala exclusiva, como nos casos de Curitiba, Pato Branco, Guarapuava, Medianeira, Santa Helena e Toledo, em outras cidades a sala é compartilhada com outros setores, no entanto, havendo necessidade é possível a utilização de espaços para atendimento privativo.

A.4 Mandato do Titular da UA

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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.

O ouvidor-geral da UTFPR, Marcos Roberto Rodacoski, designado pela portaria do Reitor 1485/2020, foi empossado em 16 de novembro de 2020, com recondução a função até 2026. A indicação de recondução do ouvidor foi aprovada pela Ouvidoria-Geral da União, de acordo com o Ofício nº 2672/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

A.5 Canais de Atendimento

Os seguintes canais de atendimento foram informados pela UA e estão no sítio eletrônico da Ouvidoria da UTFPR (<https://www.utfpr.edu.br/contato/ouvidoria>):

- a) O canal de atendimento da Ouvidoria é preferencialmente através da Plataforma Fala.BR, por meio do endereço: (<https://falabr.cgu.gov.br/>), também pode ser acessado pelo site da UTFPR: <https://www.utfpr.edu.br/contato/ouvidoria>
- b) atendimento presencial: são recebidos cidadãos pessoalmente na sala das ouvidorias, com orientação e/ou registro na Plataforma Fala.BR;

- c) e-mail departamental: são recebidas demandas nos endereços eletrônicos das ouvidorias:

Ouvidoria-Geral da UTFPR: ouvidoria@utfpr.edu.br

Apucarana: ouvidoria-ap@utfpr.edu.br

Campo Mourão: ouvidoria-cm@utfpr.edu.br

Cornélio Procópio: ouvidoria-cp@utfpr.edu.br

Curitiba: ouvidoria-ct@utfpr.edu.br

Dois Vizinhos: ouvidoria-dv@utfpr.edu.br

Francisco Beltrão: ouvidoria-fb@utfpr.edu.br

Guarapuava: ouvidoria-gp@utfpr.edu.br

Londrina: ouvidoria-ld@utfpr.edu.br

Medianeira: ouvidoria-md@utfpr.edu.br

Pato Branco: ouvidoria-pb@utfpr.edu.br

Ponta Grossa: ouvidoria-pg@utfpr.edu.br

Santa Helena: ouvidoria-sh@utfpr.edu.br

Toledo: ouvidoria-td@utfpr.edu.br

Cabe ressaltar que todas as demandas recebidas presencialmente, por e-mail ou de outras formas são obrigatoriamente cadastradas na Plataforma Fala.BR.

A.6 Sistemas Informatizados

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pelo art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Em relação aos trâmites para análise interna de manifestações, a UA declarou que tramitação é feita pelo Fala.BR. Quando as demandas são dirigidas às áreas da Reitoria, os representantes das Pró-reitorias, Diretorias da Reitoria e Gabinete Geral atuam como respondentes. Estes utilizam o e-mail institucional para agendar reuniões e solicitar informações às áreas demandadas, com o objetivo de subsidiar a apuração. A informação é então enviada por e-mail, permitindo que o respondente preencha os dados na Plataforma Fala.BR e submeta-os à Ouvidoria Geral.

Para demandas direcionadas aos campi, estas são enviadas aos Ouvidores dos campi. A tramitação é feita pelo Fala.BR e o envio às áreas respondentes no campus é realizado por e-mail, com a resposta dessas áreas sendo enviada por e-mail ao Ouvidor do campus.

Quanto às medidas de mitigação para evitar o risco de exposição da identidade do manifestante, segue-se as orientações do Manual de Ouvidoria (Wiki da CGU): a manifestação é exportada em PDF, sempre omitindo nomes e identificações. Apenas é

identificado o manifestante se houver necessidade e quando não é solicitado sigilo. Caso haja necessidade de identificação, solicita-se permissão.

Também é assegurado que o manifestante não possa ser identificado no texto da manifestação. Se for possível identificar o manifestante através do texto, faz-se uma síntese, retirando os elementos ou palavras que permitam a identificação.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

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

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

I - Recebimento da manifestação;

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

III - Triagem;

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

V - Análise preliminar da manifestação;

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

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

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

(...)

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

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

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

As demandas recebidas pela plataforma Fala.BR são centralizadas na Ouvidoria-Geral da UTFPR, realiza-se uma análise prévia e distribui-se para as áreas de gestão da Reitoria ou às Ouvidorias dos campi, que tomam as devidas providências e fornecem respostas ao cidadão manifestante.

As demandas que envolvem áreas da Reitoria, como Pró-Reitorias, Diretorias de Gestão, Diretores Gerais e Simplifique, são tratadas pela Ouvidoria-Geral, aqui referida como Reitorias.

Quando uma manifestação é encaminhada para a ouvidoria de um campus, esta verifica qual setor é responsável e a envia, via e-mail, ao chefe do setor correspondente, retirando informações que possam identificar o manifestante.

Quando se entende que o assunto abordado na manifestação deve ser tratado de maneira ampla e sistêmica, com providências que podem impactar todos os campi, mesmo que originadas nos campi, a demanda é absorvida pela Ouvidoria-Geral. Exemplos incluem ajustes de procedimentos e atualizações de normas. Nesse caso, a manifestação é distribuída para as áreas de gestão pertinentes da Reitoria, como Pró-Reitorias e Diretorias de Gestão, para uma análise criteriosa, garantindo uniformidade e isonomia no tratamento de manifestações recorrentes.

Quando a demanda (elogio, simplifique, solicitação, sugestão e denúncia) é considerada local, ela é tratada diretamente no campus, que tem autonomia para resolver questões locais em todas as suas áreas.

A ouvidoria presta assessoria às áreas quanto aos possíveis encaminhamentos e interlocução com o demandante. A responsabilidade principal pelo tratamento da manifestação é da diretoria do campus vinculada à demanda. Esta diretoria realiza diligências para solucionar a demanda apresentada, podendo solicitar apoio das coordenações e outros setores que possam esclarecer ou auxiliar na resolução do problema. A diretoria é responsável por encaminhar à ouvidoria do campus a resposta, seja ela conclusiva ou intermediária. A ouvidoria, então, analisa a resposta, complementa-a se necessário, ou solicita complementações antes de incluí-la na Plataforma Fala.BR.

A chefia do setor elabora a resposta à manifestação e toma as providências internas conforme a pertinência. A direção-geral do campus e/ou o Gabinete da Reitoria se envolvem em casos mais complexos ou são informados para conhecimento.

Em casos de denúncias com elementos ou indícios suficientes, estas são encaminhadas ao setor de correição para a devida apuração, e a direção geral do campus e/ou o Gabinete da Reitoria são informados.

A Ouvidoria informou ainda que é feito um acompanhamento por intermédio de planilha de controle das manifestações e em reuniões com o reitor. O acompanhamento das providências adotadas é feito pelos ouvidores locais em reuniões com a direção geral do campus. As denúncias são encaminhadas ao setor de correição, via ePAD e ao gabinete da reitoria ou direção-geral do *campus*.

As providências adotadas pela unidade responsável, após o encaminhamento da resposta conclusiva, não são sistematicamente acompanhadas pela Ouvidoria.

Um ponto de atenção é o fato de que algumas manifestações encaminhadas para apuração são concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR, não aguardando a apuração ser finalizada (resolutividade antecipada), conforme mencionado no item 1.3. desse Relatório.

A.8 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a ouvidora relatou as maiores dificuldades encontradas no âmbito de suas atividades, bem como apresentou as oportunidades de melhoria, conforme segue:

Dificuldades

- escasso número de servidores na Ouvidoria-Geral e nos *campi*;
- dificuldade na atração de servidores para a ouvidoria:
- falta de reconhecimento e remuneração pela função. A falta de funções gratificadas dificulta a atração de servidores para trabalhar na ouvidoria, prejudicando o funcionamento desse serviço;
- acúmulo de funções administrativas dificultam a gestão da ouvidoria, pois limita a ação do ouvidor em dar mais atenção para as manifestações seja durante o período de resposta, seja após a conclusão da resposta. Todos os servidores que compõe a Ouvidoria, tanto na Reitoria como nos campi, não são exclusivos da Ouvidoria, ou seja, exercem diversas atividades nos seus departamentos de origem, são professores que ministram aulas e técnicos-administrativos que trabalham na Diretoria de Avaliação, no setor de Recursos Humanos e em outros setores da instituição, acumulando mais essa atribuição;
- os ouvidores locais, especialmente nas cidades de Curitiba e Pato Branco, enfrentam uma carga de trabalho muito elevada devido ao alto número de alunos;
- na interpretação de determinados pontos da vasta legislação;
- falta de disponibilidade de tempo para treinamento;
- falta de treinamentos presenciais de gestão de conflitos;
- avaliar se a resposta repassada ao manifestante é condizente com a manifestação efetuada em se tratando de temas mais técnicos relativos à área respondente;
- dificuldade de cumprimento de prazo se acentua no período de férias regulamentares dos docentes e alunos (ano letivo), uma vez que, ainda que tenhamos servidores trabalhando no serviço da Ouvidoria, a apuração de fatos e entrevistas são impactadas pelo calendário acadêmico da universidade;
- acompanhamento da tempestividade das respostas;
- acompanhamento das providências adotadas pela unidade responsável, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Oportunidades

- avaliação dos serviços e busca pela melhora constante;

- aprendizado obtido com o conhecimento das limitações e dificuldades encontradas na gestão do serviço público, oportunizada pelas próprias manifestações.;
- a ouvidoria conta com a assessoria jurídica institucional da Procuradoria Jurídica e da Assessoria de Processos Disciplinas;
- possibilidade de treinamentos oferecidos pela OGU;
- atender aos usuários nas suas denúncias, reclamações e esclarecimentos;
- ajudar a gestão a melhorar o ambiente de trabalho assim como melhorar os serviços prestados.
- aprimoramento do trabalho para a melhoria contínua na prestação e qualidade do serviço público federal;
- atendimento de servidores, discentes e a própria sociedade;
- melhoria de procedimentos e dos processos internos com ações e providências para solucionar as demandas e torná-las menos recorrentes;
- ouvidoria como instrumento de busca de aumento de qualidade da universidade.

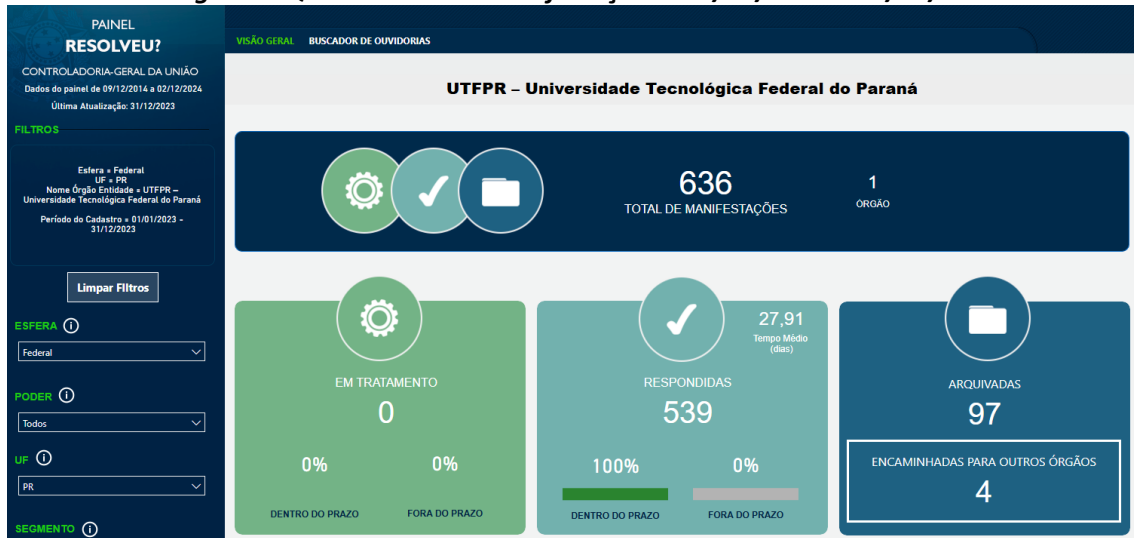
Ressalta-se que a ouvidoria da UTFPR realiza apresentações para os servidores novos e alunos que ingressaram na universidade, de forma sistemática, todo início de semestre, onde é falado sobre a ouvidoria como um canal de participação da sociedade com enfoque na melhoria dos serviços prestados pela universidade. Normalmente as apresentações ocorrem em auditórios e focam na integração do aluno na vida universitária.

A.9 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Segundo a plataforma, a UA recebeu 636 (seiscentas e trinta e seis) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com índice de 100% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 27,91 dias.

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologia das Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

Resolutividade da demanda:

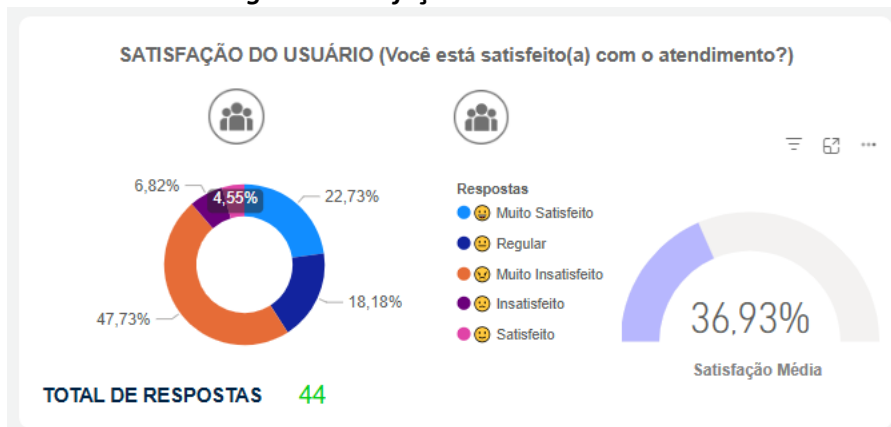
Imagem 3: Percepção da resolutividade das manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



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

Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com o atendimento



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

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A seguir, é descrita a metodologia para geração da amostra de manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo, inicialmente, 100 manifestações.²

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 3: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	27
Denúncia	22
Elogio	2
Reclamação	36
Solicitação	12
Sugestão	1
Total	100

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

² 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.

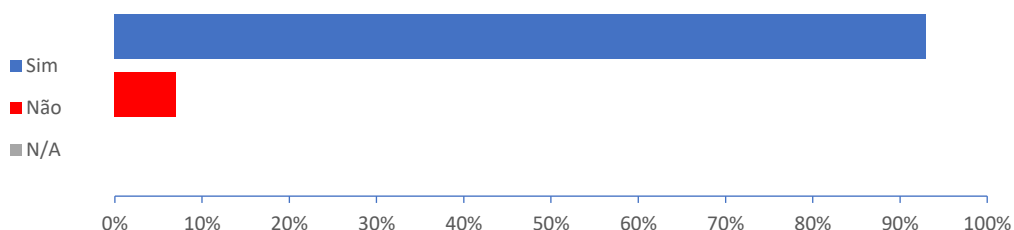
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

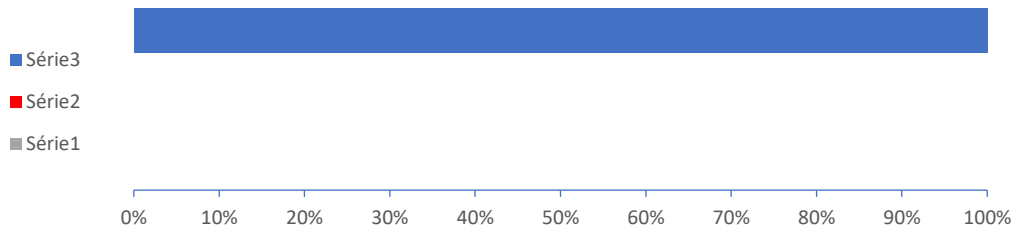


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 93% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

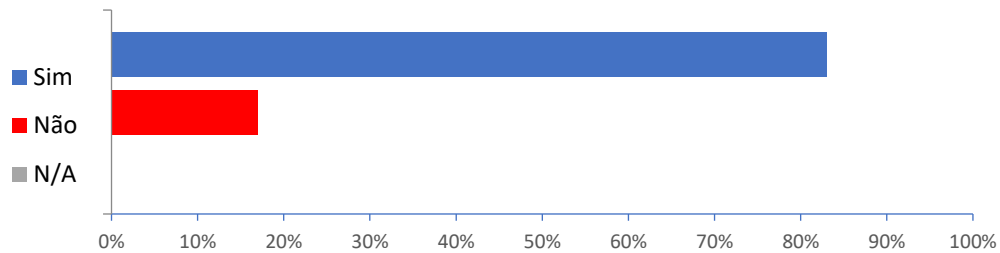


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A tipologia da manifestação está correta?

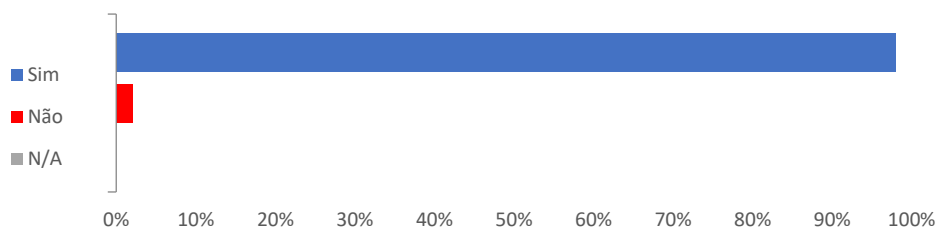


Fonte: elaboração própria.

A tipologia das manifestações estava correta em 83% da amostra analisada. As incorreções quanto à definição das tipologias foram apresentadas em item específico deste relatório. Apesar da classificação incorreta, não houve prejuízo ao atendimento das demandas dos usuários e as resoluções foram consideradas adequadas.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

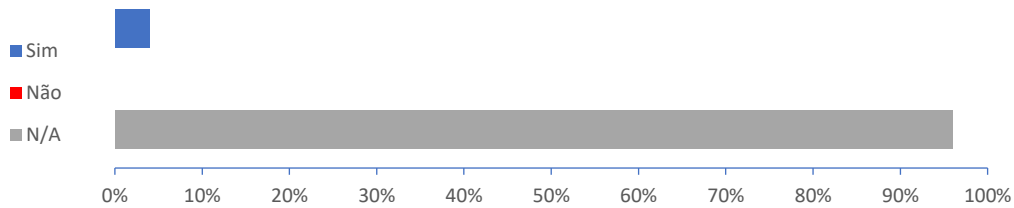


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas duas respostas não foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 5: 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?

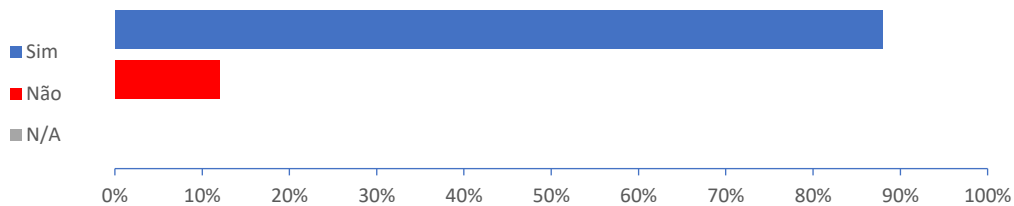


Fonte: elaboração própria.

Em quatro casos a Ouvidoria da UTFPR informou que o tema da manifestação não era de sua competência e encaminhou ou indicou o órgão ou autoridade competente, de forma que o cidadão pudesse seguir com sua demanda.

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

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

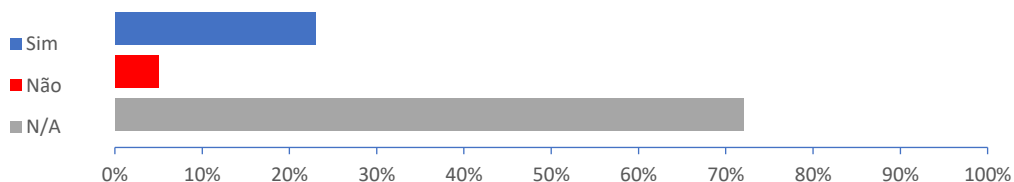


Fonte: elaboração própria.

Na análise da amostra, verificou-se que doze (12) manifestações foram concluídas e dadas como resolvidas no Fala.BR logo após o encaminhamento às respectivas áreas competentes, sem aguardar a finalização do processo de apuração ou providência (resolutividade antecipada).

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

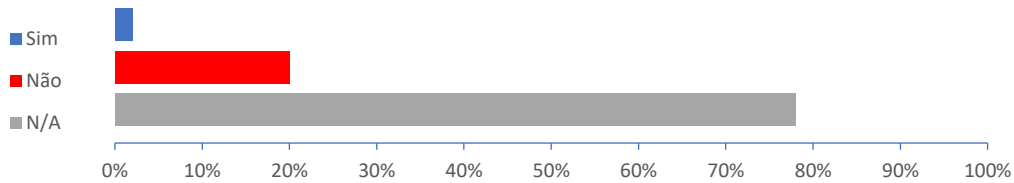


Fonte: elaboração própria.

Das 27 manifestações do tipo “comunicação” presentes na amostra, 5 (19% da amostra) não apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 73 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

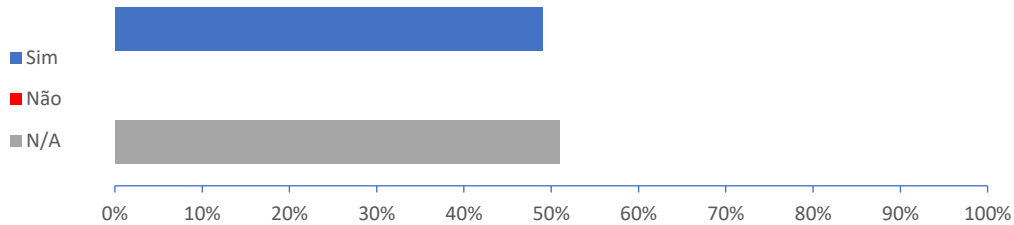


Fonte: elaboração própria.

As respostas de todas as 22 denúncias analisadas, 20 delas (91%) informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Apenas duas denúncias (9%) não tiveram tratamento adequado.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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

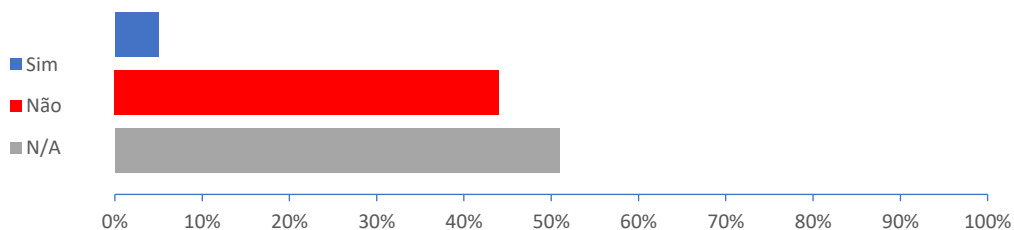


Fonte: elaboração própria.

Das 49 comunicações ou denúncias analisadas, todas foram pseudonimizadas.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

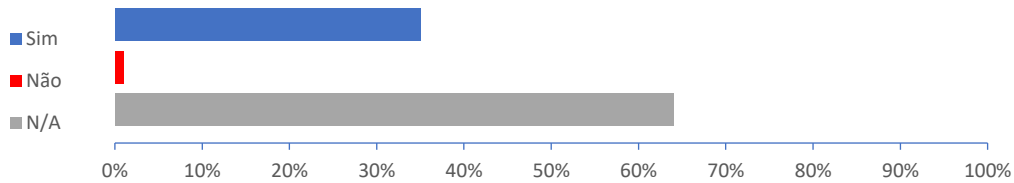


Fonte: elaboração própria.

Das 49 denúncias e comunicações analisadas na amostra, identificou-se que 44 delas (90%) foram devidamente tratadas, e apenas 5 delas não tiveram o devido tratamento.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

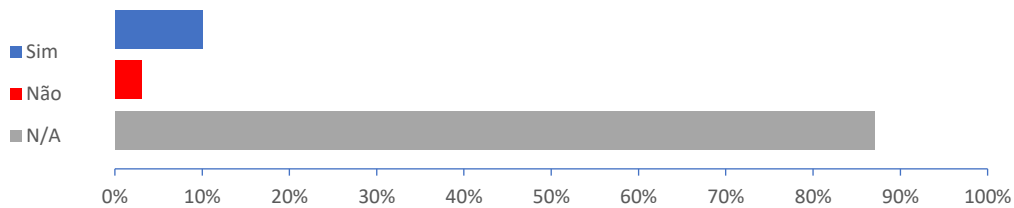


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, observa-se que em 35 das 36 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em apenas uma das reclamações (3% da amostra) a resposta não continha análise e esclarecimentos dos fatos relatados pelos manifestantes.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

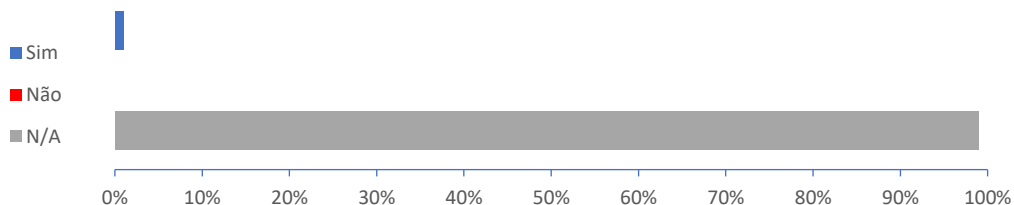


Fonte: elaboração própria.

As respostas de 9 das 12 manifestações do tipo solicitação (75% da amostra) apresentam explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em 3 casos a solicitação não foi resolvida e as resposta indicam que a UA irá adotar medidas no futuro, o que não soluciona a demanda do cidadão. As outras 88 manifestações são das demais tipologias.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

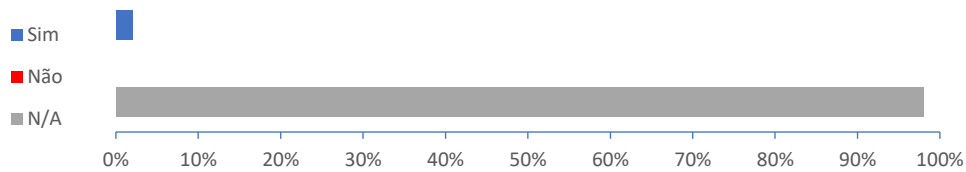


Fonte: elaboração própria.

Houve apenas uma manifestação do tipo sugestão, que foi analisada pela UA e devidamente respondida ao cidadão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

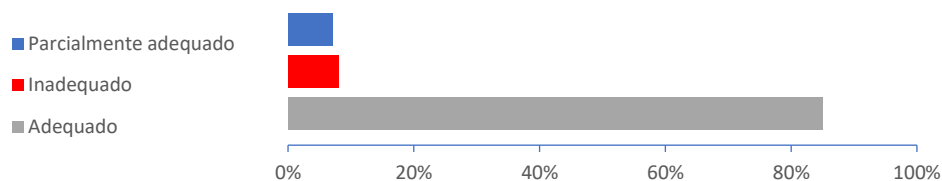
No que tange aos 2 elogios da amostra, foi dada ciência ao responsável pelo serviço público e à sua chefia.

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 85 foram consideradas adequadas, 7 parcialmente adequadas e 8 inadequadas.

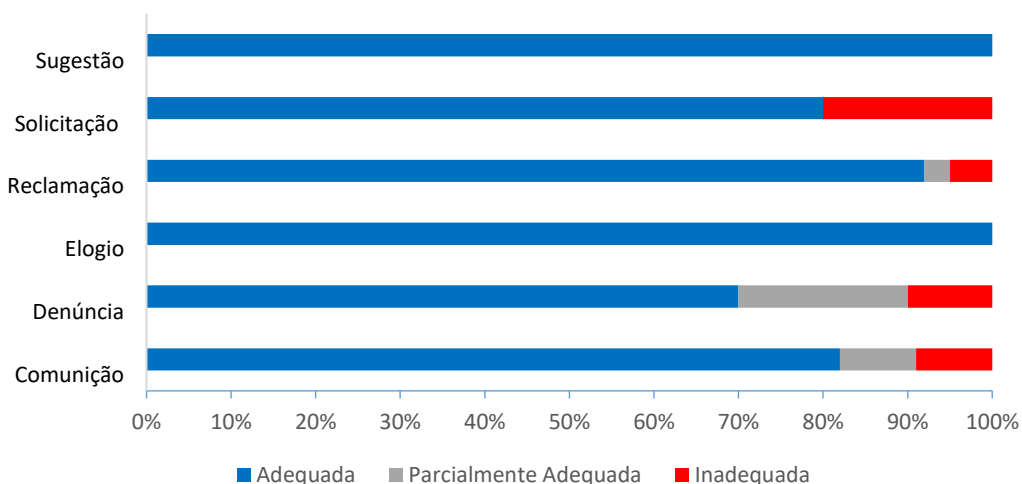
Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

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



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

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 8 manifestações foram consideradas inadequadas, por não terem prestado esclarecimentos acerca dos fatos reclamados e/ou denunciados.

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 Manifestações³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

³ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Em resposta ao OFÍCIO Nº 565/2025/NAOP-PR/PARANÁ/CGU, a Ouvidoria da UTFPR, em 25.02.2025, manifestou-se sobre as recomendações contidas neste relatório, conforme transcrito abaixo:

“Sobre o Relatório Preliminar, referente aos trabalhos de avaliação da ouvidoria da UTFPR, realizados pela CGU-Regional/PR, informo que estamos de acordo com os apontamentos levantados no referido relatório e agradecemos o trabalho de rastreamento das não conformidades existentes no nosso serviço de ouvidoria. Com os apontamentos identificamos necessidades de reformulação dos nossos procedimentos internos, da realização de capacitações para os servidores envolvidos nas atividades da ouvidoria nos campi e da reestruturação da Ouvidoria Geral. Concordamos com o relatório preliminar de forma a não ter considerações para o relatório final”.

Com relação à manifestação de plena concordância apresentada pela unidade, conforme transcrita acima, cabe informar que a Unidade acatou as recomendações emitidas e tomará as devidas providências necessárias para mitigar as situações apontadas, tudo em conformidade com o Plano de Ação da Unidade, apresentado no apêndice D deste Relatório.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada:			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapa / Data de implementação da providência	Servidor e/ ou área responsável pela implementação
Achado a:			
I. Respeitar os prazos de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, de forma a atender o direito do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Informar aos atores envolvidos nas análises e apurações das manifestações, sobre a existência dos prazos legais e sobre a importância de respeitá-los.	Primeiro semestre de 2025.	Ouvidoria Geral
Achado b:			
II - Reavaliar os procedimentos adotados no tratamento de denúncias/comunicações, evitando enviá-las para áreas que não sejam de apuração, conforme disposto no art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	Adotar as devidas medidas para resolver os problemas levantados, com maior cuidado na avaliação dos procedimentos e em seus envios para as áreas de apuração.	Segundo semestre de 2025.	Ouvidoria Geral
Achado c:			
III. Efetuar o registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada para o acompanhamento gerencial das manifestações, conforme disposto nos artigos 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Efetuar o registro de resolutividade apenas quando não houver mais ação a ser realizada dentro a Unidade. Informar ao usuário quando for aberto processo em alguma área apuratória, de forma que o usuário possa acompanhar o andamento de sua solicitação até a sua conclusão.	Segundo semestre de 2025.	Ouvidoria Geral

Achado d:			
IV. Classificar e reclassificar as tipologias das manifestações corretamente, quando necessário, visando tratá-las e tramitá-las de acordo com a suas respectivas modalidades.	Capacitar os servidores da Ouvidorias para identificar o tipo da manifestação e tramitá-la de forma correta e segura de acordo com a modalidade.	Primeiro semestre de 2025.	Ouvidoria Geral
Achado e:			
V. Tratar, em todas as comunicações, o cidadão de forma cordial, respeitosa e valorizando o seu direito de manifestação junto à Ouvidoria.	Divulgar a todos os atores da Unidade, as funções e atribuições da Ouvidoria, suas responsabilidades e seus canais de acesso, de forma que todos possam compreender a importância do serviço disponibilizado e passem a adotar uma comunicação respeitosa com o cidadão usuário do serviço de ouvidoria.	Primeiro semestre de 2025.	Ouvidoria Geral
Achado f:			
VI. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Adotar a plataforma Fala.BR como a única ferramenta de gestão das manifestações durante todo o processo de análise e apuração das manifestações.	Segundo semestre de 2025.	Ouvidoria Geral
Achado g:			
VII. Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, por meio da elaboração de um normativo que especifique, dentre outras questões, quais são as áreas apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de	Elaborar um normativo que estabeleça o fluxo de tratamento das manifestações e determina quais são as áreas apuratórias e prazos de respostas.	Segundo semestre de 2025.	Ouvidoria Geral

encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os respectivos prazos para resposta.			
---	--	--	--



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.