



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

NOTA DE MONITORAMENTO Nº 004/2024

1. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA: 23068.015949/2024-19
2. PERÍODO DO MONITORAMENTO: 02 a 10/05/2024
3. ÁREA MONITORADA: Ouvidoria
3.1. ITEM MONITORADO: Fluxo de tratamento de denúncias.
4. OBJETIVO(S): Validação do fluxo de tratamento de denúncias apresentado pela Comissão designada para sua elaboração.
4.1 DESCRIÇÃO: Verificar a conformidade do fluxo proposto com os instrumentos legais vigentes, incluindo a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 116/2024 (que revogou a Portaria CGU nº 581/2021), e o Decreto nº 10.890/2021.
4.2 CRITÉRIO(S): 4.2.1 Conformidade Legal e Normativa: Verificar se o fluxo de tratamento das manifestações está em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; com a Portaria CGU nº 116/2024, que regulamenta o tratamento das manifestações; e com o Decreto nº 10.890/2021, que estabelece a política de governança para o setor público. Verificar também se o fluxo está atualizado com as modificações normativas, considerando a revogação da Portaria CGU nº 581/2021. 4.2.2 Efetividade do Fluxo Proposto: Analisar se o fluxo proposto é claro e lógico, facilitando a compreensão das etapas e responsabilidades envolvidas no tratamento das manifestações. 4.2.3 Adequação das Etapas: Verificar se todas as etapas necessárias foram contempladas e adequadas, conforme as orientações da Portaria CGU nº 116/2024. 4.2.4 Alinhamento com os objetivos estratégicos do PDI: <ul style="list-style-type: none">● OEG1. Fortalecer mecanismos de governança.● OEG2. Assegurar uma gestão ética, democrática, transparente, participativa e efetiva.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

4.3 SITUAÇÃO ENCONTRADA:

4.3.1 O fluxo proposto foi baseado na revogada Portaria CGU nº 581/2021 (peça sequencial 4).

4.3.2 A minuta do documento (23068.015949/2024-19) se refere ao “Fluxo de Tratamento de Denúncias”, mas utiliza o termo "manifestações" de forma ampla, o que necessita ser alinhado para maior precisão.

4.3.3 Considerando as orientações descritas na Portaria CGU nº 116/2024 para o tratamento das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, destacam-se os seguintes pontos:

- O registro das manifestações deve ser feito pelo usuário, preferencialmente por meio eletrônico na Plataforma Fala.BR. Caso contrário, as manifestações recebidas por outro meio deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente neste mesmo canal oficial (Art. 13º, da Portaria CGU nº 116/2024).
- Cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, dos dados recebidos ou coletados, a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas (Art. 7º, inc. VI da Portaria CGU nº 116/2024).
- Na hipótese de os elementos mínimos não estarem presentes, a Ouvidoria solicitará a complementação de informações ao manifestante, que terá 20 dias de prazo para envio. Caso não seja complementada, a manifestação será arquivada automaticamente, sem a produção de resposta conclusiva. (Art. 25, § 4º, da Portaria CGU nº 116/2024).
- A Ouvidoria deverá informar ao Órgão Central, por meio da Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargo comissionado que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento (Art. 36 da Portaria CGU nº 116/2024). Na Ufes, tais níveis de cargos comissionados correspondem aos Cargos de Direção CD-3, CD-2 e CD-1. (Anexo II da Portaria nº 121/2019).
- Deverão ser asseguradas as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes; (Art. 70, inc. II, da Portaria CGU nº 116/2024; Art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017; Art. 6º do Decreto nº 10.890/2021).
- A Ouvidoria deverá enviar para a unidade responsável pela apuração, conforme competências previstas no Título VI do Regimento Geral da UFES - Regime Disciplinar.

5. ENCAMINHAMENTOS:

Sugerimos, s.m.j., as seguintes providências:

5.1 Identificar o tipo de atendimento (direto ou indireto), visto que, o que os diferencia é o tempo de resposta e, mesmo assim, é imperativo que o atendimento seja realizado por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência, conforme Art. 5º, inciso III, da Lei 13.460/2017.

5.2 Alterar o fluxo para garantir que as manifestações sejam encaminhados à esta Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade, nas situações em que:

a. tratar-se de manifestação que represente possível risco reputacional para a Ufes;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

b) tratar-se de manifestação com potencial impacto financeiro relevante para a Ufes;

5.3 Ajustar o documento para que as unidades sejam referidas pelo tipo de atividade desempenhada e não pelo nome do setor, garantindo flexibilidade em caso de alteração na designação do setor.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
IVONE FIORIN - SIAPE 2254832
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Em 12/11/2024 às 08:37

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link: <https://api-lepisma.prod.uks.ufes.br/arquivos-assinados/1030524?tipoArquivo=O>