

Ouvidoria



ACOLHIMENTO

IMPARCIALIDADE

SIGILO

CONFIDENCIALIDADE

COMPROMISSO

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA DA UNIFAL-MG 1º. SEM/2023

Relatório semestral, referente ao primeiro semestre de 2023, apresentado à Reitoria e ao Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal de Alfenas, conforme Capítulo III, Art. 5º, parágrafo único do Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução: nº 48, de 24 de setembro de 2011 do CONSUNI).

Reunião do CONSUNI:

Equipe da Ouvidoria

Profa. Dra. Geovania Lúcia dos Santos

Ouvidora/ Autoridade de Monitoramento da LAI/ Gestora do SIC

PORTARIA Nº 316 DE 31 DE JANEIRO DE 2023

Profa. Dra. Janaina de Mendonça Fernandes

Ouvidora Adjunta em 2023

PORTARIA Nº 317 DE 31 DE JANEIRO DE 2023

Administradora Eliane Marques Silveira

Respondente SIC/ Secretária da Ouvidoria em 2023

PORTARIA Nº 1967 DE 10 DE AGOSTO DE 2023

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Manifestações recebidas pela Ouvidoria	4
3. Tipos de manifestações	4
4. Assuntos das manifestações	6
5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria	11
6. Resultados das pesquisas de satisfação e resolutividade.....	12
7. Ações da Ouvidoria e recomendações aos gestores e demais servidores.....	13

1. Introdução

Apresenta-se, neste relatório, dados e informações gerais das manifestações recebidas pela Ouvidoria da UNIFAL-MG no primeiro semestre de 2023. Os dados utilizados para análise neste relatório foram coletados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Ressalta-se, previamente à apresentação e análise dos dados, o fato de a Ouvidoria ter passado por mudança em sua coordenação no início do semestre que aqui se considera, conforme indicado abaixo:

- Até janeiro de 2023: Profa. Dra. Kellen Rocha de Souza
- A partir de fevereiro de 2023: Profa. Dra. Geovania Lúcia dos Santos

Cargos/funções:

- Professora do magistério superior,
- Ouvidora (Portaria 314/2023),
- Gestora do SIC (Sem Portaria),
- Autoridade de monitoramento da LAI (Portaria nº 383 de 7 de fevereiro de 2023),
- Encarregada do Comitê Gestor Comitê Gestor da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (Portaria 414/2023);
- Presidente da Comissão de elaboração e acompanhamento do "Plano de Dados Abertos da UNIFAL-MG" (Portaria 386/2023)

E-mail para contato: ouvidoria@unifal-mg.edu.br

A partir desta mudança, realizou-se um cuidadoso estudo acerca das condições de funcionamento da Ouvidoria, bem como das atribuições do órgão e de sua titular, especificamente em relação à política de Transparência Ativa e Passiva, Integridade (ativa e passiva), visando abrir, com a gestão universitária, diálogo acerca da necessidade de promoção de adequações com permitam à Ouvidoria cumprir com sua função precípua, qual seja, promoção da participação cidad e do controle social, contribuindo na busca de solução dos problemas da instituição e contribuição, por esta via, para o aprimoramento da gestão universitária¹.

Trata-se de uma atividade para a qual foi frevertida parte importante do trabalho de gestão do órgão, no primeiro semestre de 2023, dado o entendimento de que

¹ O resultado deste estudo foi apresentado à Gestão da Universidade por meio do Processo SEI 23087.015238/2023-27.

sua estruturação consiste é o passo inicial e necessário e para o fortalecimento do órgão e sua ação no porvir.

2. Manifestações recebidas pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2023 a Ouvidoria recebeu, via plataforma Fala.BR, um total de 103 manifestações, distribuídas entre Comunicação, Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio.

Em que pese o fato de as 103 manifestações terem sido registradas ao longo de todo o 1º semestre, uma análise focalizada no mês de registro revela ter havido maior concentração em março com 30 manifestações que correspondem a 29% do total, conforme se apresenta na Figura 1. A segunda maior incidência de registros foi verificada no mês de maio tendo sido 23 casos – 22%. Nos meses de fevereiro e junho foi registrado o mesmo percentual de manifestações, tendo sido 15 e 16 registros, respectivamente. O fato de o mês de janeiro ter sido de recesso/férias parciais ajuda explicar a ocorrência de 6 registros, ou seja, 6% do total para o semestre, neste mês.

Figura 1. Total de Manifestações Fala.BR 1º sem./2023



FONTE: Painel Resolveu? da CGU

3. Tipos de manifestações

Do total das 103 manifestações registradas no Fala.BR, 21 foram arquivadas e 2 encaminhadas para outro órgão; sendo estas últimas não contabilizadas pela CGU

como concernentes à UNIFAL-MG. Considerando, portanto, o total de 82 manifestações efetivamente tratadas no âmbito da UNIFAL-MG, no decurso do 1º semestre de 2023, conforme se apresenta na Figura 2.

No conjunto das manifestações do primeiro semestre de 2023 predominou a do tipo “Comunicação” que consiste na denúncia registrada sob anonimato, com 48,8% dos registros. Somadas às manifestações de “Denúncia” propriamente dita, tivemos, no primeiro semestre, 68% com esse teor – 56 registros. O fato de este predomínio de manifestações com teor de denúncia ser acompanhado pelas manifestações do tipo “Reclamação” – 19,5% do total – evidencia que a Ouvidoria da UNIFAL-MG tem se afirmado como uma importante ferramenta de controle social do serviço público que dá oportunidade de seus usuários/as e da sociedade em geral expressarem percepções individuais e coletivas sobre seu fazer. Por seu turno, a apresentação à instituição, destas percepções, contribui, no plano inteno para o (re)conhecimento e busca de soluções de problemas, para o (re)conhecimento, manutenção e mesmo replicação de “méritos”, para o aprimoramento do exercício de sua função pública, enfim.

Ainda em relação à Figura 2, destaca-se o registro de 5 (cinco) solicitações, 3 (três) elogios e 2 (duas) sugestões, denotando a busca da Plataforma Fala.BR não só como canal de controle social por meio de denúncias e reclamações, mas, como alternativa de participação cidadã ativa, pela qual se busca aproximação e efetiva contribuição para o aprimoramento da realização da função pública da universidade.

Figura 2. Total de Manifestações Fala.BR 1º sem./2023



FONTE: Painel Resolveu? da CGU

Comunicação é toda manifestação (denúncia ou reclamação) registrada na Plataforma Fala.BR de forma anônima.

4. Assuntos das manifestações

Considerando os assuntos referidos no teor das manifestações, o maior número de registros foi relativo à “assédio moral” com 9 incidências, seguido pelas comunicações relativas a “conduta docente” e Denúncia de irregularidade de servidores”, ambas com 8 registros cada. O assunto “concurso” ocupa a terceira posição nesta lista com 7 registros, sendo seguido pelas manifestações relativas a “atendimento” – 5 registros – e Universidades e Institutos, com 5 registros. As demais manifestações se distribuem entre assuntos que foram registrados em 3 manifestações (4 no total), 2 vezes (7 no total) e 1 única vez (9 no total).

A partir de um breve exame nestes dados, ganha destaque a compreensão de o assunto “assédio moral” se destacar dentre todos os demais, tendo recebido 9 manifestações, o que corresponde a 11% de um conjunto de 30 assuntos. Somando a este número a ocorrência de manifestação relativa aos assuntos “discriminação” (1), “assédio sexual” (1) e “racismo” (1), constata-se que 12, ou seja, 14,6% das manifestações registradas no Fala.BR no decurso do 1º semestre de 2023 dizerem respeito a assuntos que têm sido amplamente debatidos na atualidade, sendo objeto de diferentes ações de promoção da integridade no serviço público em geral na administração pública federal especificamente.

Tabela 1. Lista de assuntos das Manifestações Fala.BR 1º sem./2023

Assunto	Ranking Assuntos
Assédio moral	9
Conduta Docente	8
Denúncia de irregularidades de servidores	8
Concurso	7
Atendimento	6
Universidades e Institutos	5
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	3
Denúncia Crime	3
Infraestrutura e Fomento	3
Licitações	3
Agente Público	2
Conduta Ética	2
Cotas	2
Normas e Fiscalização	2
Outros em Saúde	2
Ouvidoria	2
Serviços e Sistemas	2
Agendamento	1
Assédio sexual	1
Atendimento Básico	1
Bolsas	1
Cidadania	1
Compras governamentais	1
Discriminação	1
Educação Superior	1
Outros em Educação	1
Racismo	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
Trânsito	1
Transparência	1
Total	82

FONTE: Painei Resolveu? da CGU

Apesar de o assédio em contexto de trabalho – na forma moral e sexual – ser, na atualidade, objeto de atenção e tratamento específicos, é sabido que ainda persiste, no âmbito da administração pública, muitas dúvidas e mesmo desconhecimento do que venha a ser essa forma inadequada de se relacionar com outrem no contexto de trabalho. Partindo de tal entendimento, abrimos um breve parêntesis para apresentar o entendimento, na forma de definição conceitual que fundamenta as ações da Ouvidoria neste campo, ressaltando tratar-se, em última análise, do entendimento adotado no âmbito do Poder Executivo Federal.

No caso do assédio moral, trata-se da

(...) violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva. Manifesta-se por meio de gestos, palavras (orais ou escritas), comportamentos ou atitudes que exponham o(a) servidor(a), o(a) empregado(a) ou o(a) estagiário(a) ou o(a) terceirizado(a), individualmente ou em grupo, a situações humilhantes e constrangedoras, degradando o clima de trabalho e muitas vezes impactando a estabilidade emocional e física da vítima. (BRASIL;CGU, 2023 p. 7)

Não raro essa forma de conduta inadequada, violadora da dignidade de outra pessoa, vem acompanhada de outra forma de violência criminosa que agrava o assédio moral:

O assédio moral é, muitas vezes, motivado por algum tipo de discriminação, decorrente de machismo, etarismo, racismo, capacitismo ou LGBTfobia. Contudo, assédio e discriminação são conceitos distintos. (...) O assédio moral pode reforçar uma discriminação, ou ocorrer de forma concomitante a uma prática discriminatória. Em quaisquer dos casos, as condutas devem ser denunciadas e apuradas. (BRASIL;CGU, 2023 p. 9)

Tão grave e deletério quando o assédio moral é o assédio sexual,

definido por lei como o ato de constranger alguém, com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. (Código Penal, art. 216-A) (...) pode se manifestar por meio de mensagens escritas, gestos, cantadas, piadas, insinuações, chantagens ou ameaças; ou seja, de maneira sutil ou explícita, não sendo o contato físico requisito para a configuração do assédio sexual, bastando que ocorra a perseguição indesejada. (BRASIL;CGU, 2023, p. 12)

Longe de serem práticas restritas ao ambiente da administração pública, estas formas de violação da integridade da pessoa estão presentes em todos os contextos sociais, tendo se tornado objeto de ações de enfrentamento das quais participam instituições e pessoas comprometidas com o resguardo do princípio da dignidade da pessoa humana em todas as esferas e contextos sociais. Somando-se a este movimento, também a administração pública, por meio do Poder Executivo Federal e de todos os órgãos que o compõem, tem se engajado neste enfrentamento.

Pautado no entendimento de que “a Administração Pública deve se guiar pelo princípio da dignidade da pessoa humana, da valorização social do trabalho, da proibição de todas as formas de discriminação, do direito à saúde e da segurança no trabalho (artigos 1º, incisos III e IV; 3º, IV; 6º; 7º, inciso XXII; 37 e 39, § 3º; 170, caput, da Constituição Federal) (BRASIL;CGU, 2023, p. 5)”, o Plano de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Poder Executivo Federal, coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, tem se apresentado como um ferramenta cuja adoção

tem por objetivo principal o enfrentamento a “atos, gestos, atitudes e falas que podem ser entendidos como atos de assédio moral ou sexual ou, ainda, de discriminação no contexto das relações de trabalho no Governo Federal.”

Nesse sentido, embora a ocorrência de situações efetivas ou mesmo suspeitas de violação da dignidade da pessoa humana no contexto das relações de trabalho não sejam, em si mesmas, um dado positivo, é importante, neste contexto em que todos os esforços da administração pública federal se voltam para a difícil e necessária tarefa de “garantir relações profissionais saudáveis e ambientes de trabalho respeitosos e éticos” que a UNIFAL-MG tenha conhecimento de tais ocorrências.

A publicização, por meio da Plataforma Fala.BR, de situações que atentem, em qualquer medida, contra a dignidade humana, ocorridas no âmbito da instituição consiste na oportunidade que é dada para que a instituição, por meio de sua equipe, possa enfrentar esse “problema coletivo que impacta a convivência entre colegas de trabalho, viola a dignidade e a integridade das pessoas, bem como a salubridade e a produtividade no ambiente de trabalho” (BRASIL;CGU, 2023 p. 6).

Figura 3. Total de Manifestações Fala.BR 1º sem./2023



FONTE: Guia Lilás

Conforme destacada anteriormente, a soma de manifestações registradas entre os dias 01/01/2023 e 30/06/2023 relativas aos assuntos “assédio moral”, “assédio sexual”, “racismo” e “discriminação” corresponde a praticamente 15% do conjunto das manifestações do período. Trata-se de um percentual bastante significativo, sobretudo quando se considera que 30 assuntos foram abordados nas 82 manifestações atendidas/concluídas no período. Entende-se, no âmbito da Ouvidoria, que o registro destas manifestações tem a positividade de oportunizar, à UNIFAL-MG, avançar na construção de contextos de trabalho pAutados no princípio do respeito à dignidade da

pessoa humana. Tal se dará, entendemos, na medida em que tais manifestações recebam tratamento adequado.

Conforme estabelecido no Guia Lilás,

“o enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Poder Executivo federal se sustenta sobre os seguintes pilares: • UNIVERSALIDADE: a Administração Pública deve estabelecer parâmetros de conduta profissional e promover mudanças organizacionais que impulsionem o bem-estar de todas as pessoas, servidoras/es, comissionadas/os, terceirizadas/os e estagiárias/os. • COMPROMISSO INSTITUCIONAL: a alta gestão deve demonstrar seu compromisso com o enfrentamento ao assédio e a todas as formas de discriminação em sua instituição. O enfrentamento ao assédio passa pelo combate às práticas de assédio institucional, o que demanda o desenvolvimento de ações de natureza estratégica a se refletirem no nível tático e operacional das organizações. • FOCO NA VÍTIMA: os mecanismos de enfrentamento ao assédio e à discriminação devem ser centrados no apoio e no acolhimento à vítima. • VISIBILIDADE: a Administração deve ter mecanismos e sistemas de monitoramento e geração de dados com sistematização de relatórios para acompanhamento e tomada de decisão. • PREVENÇÃO: os órgãos devem realizar ações de prevenção de assédio moral e sexual e de todas as formas de discriminação, com vistas à promoção de relações interpessoais respeitadas. Essas ações devem incluir atividades continuadas de capacitação, letramento e sensibilização, fundamentais para a mudança da cultura organizacional. • RESOLUTIVIDADE: a assertividade no acolhimento e tratamento de denúncias de assédio e/ou discriminação é crucial para reduzir o sofrimento da vítima. Os procedimentos para a denúncia de casos e suspeitas, bem como para a apuração, devem ser bem definidos, amplamente divulgados às pessoas destinatárias deste Guia. Os procedimentos devem ser céleres e controlados, bem como definidos e tratados de forma prioritária. • CONFIDENCIALIDADE: as identidades de denunciante e testemunhas devem ser protegidas a fim de evitar exposição e/ou retaliações. O sigilo e a confidencialidade das informações fornecidas devem ser assegurados. Recomenda-se o envolvimento do menor número de pessoas possível no processo de tratamento da denúncia para preservação da intimidade da vítima.

Partindo do conhecimento de que no âmbito do Poder Executivo Federal o enfrentamento ao assédio deve se assentar nos pilares destacados no excerto acima, a pergunta que emerge é: como se opera, no âmbito da UNIFAL-MG, a apuração de denúncias desta natureza?; Quais seus resultados?; Se e, em caso positivo, em que medida elas tem contribuído para o aprimoramento da gestão?

Trata-se, por assim dizer, de uma pergunta retórica na medida em que não há expectativa de recebimento de resposta, por enquanto. Outrossim, sua formulação tem por objetivo destacar o fato de que, à importância que tem sido dada ao tema da integridade no plano da Administração Pública no geral e no Poder Executivo Federal especificamente deverá corresponder, no âmbito da UNIFAL-MG, uma política de enfrentamento intersetorial consistente, pautada em “pilares” sólidos e com potencial de responder, adequada e eficientemente, aos pedidos de socorro que subjazem, na maioria das vezes, a estas manifestações.

5. Encaminhamentos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2023 os cinco setores que mais responderam manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme Tabela 2, foram respectivamente a Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAF), com um total de 17 manifestações, Reitoria (08 manifestações), Assessoria Especial de Procedimentos Disciplinares e Investigatórios – AEPDI – e Diretoria de Processos Seletivos – DIPS – (05 manifestações em cada uma), Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis – PRACE – e Procuradoria Jurídica PROJUR – (03 manifestações respondidas em cada setor).

Quanto às manifestações tratadas pela Ouvidoria (02 no total), trata-se daquelas que o órgão respondeu diretamente, seja por já possuir as informações solicitadas, seja por se tratar de manifestação com conteúdo duplicado ou, ainda, porque a manifestação foi finalizada sem encaminhamento a outro setor, pois o(a) manifestante não forneceu as informações solicitadas pela Ouvidoria para o esclarecimento dos fatos².

Tabela 2. Manifestações encaminhadas pela Ouvidoria – destaques por setor 1º Sem./2023

Respondente	Abs.
Pró-Reitoria de Administração e Finanças	17
Reitoria	8
Assessoria Especial de Procedimentos Disciplinares e Investigatórios - AEPDI.	5
Diretoria de Processos Seletivos	5
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	4
Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis	4
Procuradoria Jurídica	4
Ouvidoria	2

FONTE: Elaboração pessoal com base nos dados extraídos da Plataforma Fala.BR

² Neste caso segundo o artigo 11, § 7, da Instrução Normativa nº 05 de 18/06/2018 da Ouvidoria Geral da União: “A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de: (...) IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos”.

6. Resultados das pesquisas de satisfação e resolutividade

Após o recebimento da resposta de sua manifestação, cada cidadã/o pode responder a uma pesquisa de satisfação, disponibilizada na própria Plataforma Fala.BR e composta das seguintes perguntas: A sua demanda foi atendida? A resposta fornecida foi fácil de compreender? Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? E ainda há um espaço para o(a) manifestante deixar seu comentário.



As respostas de tais perguntas podem ser visualizadas pela equipe da Ouvidoria, na área de gestão da plataforma Fala.BR, e as estatísticas básicas também podem ser acessadas por meio do [Painel Resolveu?](#) da Controladoria-Geral da União (CGU), página eletrônica de acesso público e que permite a consulta de informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas pelos órgãos das administrações públicas que utilizam a plataforma Fala.BR. Segundo este Painel da CGU, das 82 manifestações recebidas e tratadas, no primeiro semestre de 2023, pela Ouvidoria da UNIFAL-MG, somente em 3 delas a pessoa manifestante respondeu às perguntas de satisfação.

Conforme dados presentes na Figura 4, todas as 3 pessoas manifestantes que responderam à pesquisa consideraram que a demanda foi resolvida. O que consiste em dado bastante positivo, na medida em que resulta em 100% de eficiência da UNIFAL-MG neste aspecto.

Figura 4: Pesquisa de resolutividade 1º. Sem./2023



FONTE: Painel Resolveu? da CGU

Quanto ao grau de satisfação da pessoa manifestante com a resposta recebida da UNIFAL-MG, conforme pode-se observar na Figura 5, nas 3 respostas à pesquisa relativa a este aspecto o atendimento prestado foi classificado no nível mais alto, a saber muito satisfeito (5 numa escala de 0 a 5), o que resultou num percentual de satisfação de 100%.

Figura 5: Pesquisa de resolutividade 1º. Sem./2023



FONTE: Painel Resolveu? da CGU

7. Ações da Ouvidoria e recomendações aos gestores e demais servidores

Conforme demonstrado no Relatório que aqui se encerra, a utilização do Fala.BR como Plataforma/Canal de promoção da Participação Cidadã e do Controle Social da qualidade do serviço público tem se revelado uma importante estratégia para a livre expressão de usuários/as dos serviços prestados pela UNIFAL-MG à sua comunidade e à sociedade em geral em relação a um amplo espectro de questões. Tais manifestações, por seu turno, se convertem em oportunidade de produção de dados que informam sobre os pontos sensíveis da administração universitária, ajudando a produzir, a partir do tratamento de cada manifestação, conhecimentos que embasem o aprimoramento da gestão. Como resultado de todo esse processo, no próprio cumprimento de sua função e responsabilidade social, a UNIFAL-MG, pode avançar na melhoria da qualidade de sua atuação, entregando, à sociedade, um serviço público de elevado padrão.

De modo geral, a avaliação da atuação da Ouvidoria da UNIFAL-MG, pelo órgão de controle do Poder Executivo Federal, Controladoria Geral da União – GGU –, foi positiva, conforme se mostrou nos dados e considerações apresentadas ao longo do

Relatório. Trata-se de um resultado que diz respeito à toda a equipe de servidores da Universidade, bem como às/aos trabalhadores terceirizados, com especial destaque para setores e órgãos administrativos que com forte senso de seriedade, celeridade e corresponsabilidade, atenderam e seguem atendendo, prontamente, às manifestações que lhes são encaminhadas pela Ouvidoria, após análise prévia de admissibilidade.

Esse comprometimento de toda a comunidade interna externa à UNIFAL-MG, com a Ouvidoria, quer seja na condição de pessoa usuária quer seja na condição de pessoa responsável/implicada na apuração/tratamento de manifestações, contribui para o fortalecimento do órgão e, por conseguinte, da Participação e Controle Social no âmbito da instituição.

Visando contribuir para o avanço deste processo de fortalecimento da Ouvidoria na UNIFAL-MG, bem como sua adequação às normativas exaradas pela CGU, apresenta-se abaixo, ação estratégica a ser desenvolvida a partir do 2º semestre de 2023 e recomendações aos gestores:

1. Tramitação intrna das manifestações pela Plataforma Fala.BR: No mês de Junho a Ouvidoria da UNIFAL-MG recebeu, da CGU o Ofício Circular N° 52/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU, pelo qual cobrava pelo segundo ano, **Justificativa sobre a não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma-Fala.BR.** Ante o imperativo de responder à solicitação de justificativa e o reconhecimento da inadequação de manter o modelo de tramitação interna via Sistema Eletrônico de Informações – SEI –, a Ouvidoria assumiu, com a GCU, o compromisso de iniciar o processo de transição para o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR no segundo semestre de 2023, com previsão de conclusão no segundo semestre de 2024. Trata-se, portanto, de uma ação a ser iniciada no segundo semestre de 2023 com teste piloto.

2. Recomendações aos gestores

- a) Buscar, nos contextos de trabalho, estimular a urbanidade, o respeito, a disponibilidade e a disposição das pessoas em relação às outras visando “garantir relações profissionais saudáveis e ambientes de trabalho respeitosos e éticos”;
- b) Estimular a observância do cumprimento pleno das atividades laborais, sobretudo no que tange à assiduidade, pontualidade e urbanidade no atendimento público;

- c) Manter-se aberto ao acolhimento e escuta da pessoa que noticiar situações reais ou suspeitas de irregularidades ou condutas inadequadas por parte de quaisquer membros da comunidade universitária;
- d) Orientar pelo registro de manifestação de tais situações na Plataforma Fala.BR, quando houver indícios de materialidade e autoria e/ou quando a busca de solução dialogada se mostrar inadequada frente às especificidades da situação;
- e) Comprometer-se com o tratamento célere e sério das manifestações recebidas para atendimento, buscando, sempre que for o caso, observar o princípio da integridade e proteção à identidade do usuário e o princípio do contraditório e da ampla defesa garantido à pessoa denunciada;
- f) Redigir as respostas para as manifestações de modo objetivo e claro, utilizando, sempre, linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos (Lei nº 13.460/2017, Inciso XIV);
- g) Disseminar, em seu setor de trabalho, o entendimento da Ouvidoria como órgão parceiro da administração Universitária, cujo objetivo maior é a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela UNIFAL-MG, com observância dos dispositivos legais e atenção às manifestações de cidadãs e cidadãos que se dispõem a contribuir nesta tarefa registrando, na Plataforma Fala.BR percepções individuais ou coletivas acerca do serviço prestado pela instituição;
- h) Engajar-se no trabalho de ampla divulgação da Ouvidoria como o canal de Participação e Controle Social institucional, contribuindo, assim, para o reconhecimento interno e externo do órgão e para a familiarização de seu uso por parte dos usuários dos serviços prestados pela instituição, bem como de seus servidores e de trabalhadores terceirizados que compõem a equipe UNIFAL-MG;
- i) Por fim, recomenda-se, à Gestão Universitária, atenção especial aos apontamentos, solicitações e recomendações dispostos no Processo SEI 23087.015238/2023-27 pelo qual se apresentou o balanço dos seis primeiros meses da atual gestão da Ouvidoria, amparado na avaliação de suas condições de estrutura e funcionamento. Ressalta-se, neste contexto, a urgência de revisão da estrutura funcional, adequando as atribuições do órgão e de sua chefia às funções e atribuições precípuas da Ouvidoria e dotação de estrutura mobiliária adequada às necessidades do órgão, uma vez que o atendimento presencial, com jornada diária de oito horas foi retomado, correspondendo a 80% da jornada semanal. Os 20%

restantes (um dia) são cumpridos em Home Office pela servidora que secretaria o órgão.