

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

RONALDO MACHADO DE OLIVEIRA
Superintendente CGU/BA

ANTONIO VEIGA ARGOLLO NETO
Coordenador NAOP

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Antonio Veiga Argollo Neto • Gabriela Doval Neiva

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
Supervisora:
LUANA MARCELINO

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal da Bahia

Município: Salvador - BA

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Instituto Federal da Bahia – IFBA, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

Período avaliado (amostra de manifestações): junho de 2020 a maio de 2021

Data de execução: setembro a novembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria do IFB - Instituto Federal da Bahia, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado 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 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria onde foram constatadas as seguintes fragilidades:

1. Ausência de Regulamento Interno da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho;
2. Falta de qualificação e insuficiência da equipe da Ouvidoria e ausência de ações de ouvidoria ativa;
3. Falta de comunicação/interrelação da Ouvidoria Geral do IFBA com as Ouvidorias dos Campis;
4. Não inclusão das manifestações recebidas por e-mail, telefone ou presencial na Plataforma Fala.BR conforme determina o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018;
5. Inadequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas, com resposta conclusiva das denúncias em desacordo com o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 e a Lei nº 13.709/2018;
6. Ausência de análises estatísticas dos dados da ouvidoria para tomada de decisões gerenciais;
7. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela Ouvidoria; e
8. Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria.

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

I - Elaborar os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral e das Unidades descentralizadas em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;

II - Estruturar a ouvidoria com equipe capacitada e exigência de certificação no PROFOCO, além de promover ações de ouvidoria ativa;

III - Gerir a Ouvidoria Geral do IFBA de forma interligada com os campis e estruturada para o exercício da competência de unidade

central de ouvidoria da instituição, adotando procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas, como a utilização da Plataforma Fala.BR e o respectivo link em todos os endereços eletrônicos dos campi;

IV - Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

V - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da IFBA e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correccional;

VI - Elaborar dados estatísticos da Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu? e outras análises gerenciais para subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão;

VII - Readequar o sítio eletrônico da Ouvidoria, de modo a publicar Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicar a Carta de Serviços e incluir informações atualizadas sobre o atendimento da Ouvidoria; e

VIII - Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto aos prazos de respostas e à forma de tratamento das manifestações.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

IFBA: Instituto Federal da Bahia

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

PROFOCO: Programa de Formação Continuada

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	9
2. OBJETO	10
3. OBJETIVO E ESCOPO	10
4. METODOLOGIA	11
5. UNIDADE AVALIADA	12
6. RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
6.1. CONSTATAÇÕES OBSERVADAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA.....	12
6.1.1. Ausência de Regulamento Interno da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho.....	12
6.1.2. Falta de qualificação e insuficiência da equipe da Ouvidora e ausência de ações de ouvidoria ativa	13
6.1.3. Falta de comunicação/interrelação da Ouvidoria Geral do IFBA com as Ouvidorias dos Campis	14
6.1.4. Não inclusão das manifestações recebidas por e-mail, telefone ou presencial na Plataforma Fala.BR conforme determina o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.....	16
6.1.5. Inadequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas, com resposta conclusiva das denúncias em desacordo com o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 e a Lei nº 13.709/2018.....	17
6.1.6. Ausência de análises estatísticas dos dados da ouvidoria para tomada de decisões gerenciais	18
6.1.7. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela Ouvidoria.....	19
6.1.8. Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria	20
7. RECOMENDAÇÕES	22
8. CONCLUSÃO	23
APÊNDICES	24
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	25
A.1 Informações Gerais	27
A.2 Competências	35
A.3 Normativos Internos.....	36

A.4 Equipe e Estrutura Física.....	36
A.5 Canais de Atendimento	38
A.6 Sistemas Informatizados.....	39
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	40
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	41
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	41
A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços	42
A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	43
A.12 Planejamento de Ações de Melhoria e Dificuldades	44
A.13 Dados do Painel Resolveu?	44
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	46
B.1 Censo de Dados.....	46
B.2 Apresentação dos Resultados	48
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	60
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do IFBA.....	61
C.2 Análise da Equipe de Avaliação	64

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, 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.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

2. OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

Cabe destacar que foi informado pela Entidade que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a elaboração da Carta de Serviço dos Usuários dos Serviços Públicos não estão vinculados à Ouvidoria do IFBA e não foram objeto de análise deste trabalho.

¹. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2020 a 31/05/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

4. METODOLOGIA

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Paineis Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 73 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

5. UNIDADE AVALIADA

O IFBA – Instituto Federal da Bahia é vinculado ao Ministério da Educação, com natureza jurídica de autarquia, detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático pedagógica e disciplinar. A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do IFBA** e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

As competências da Ouvidoria do IFBA atendem precipuamente às demandas típicas de ouvidoria. O art. 39 do Regimento Interno do IFBA elenca as atribuições da ouvidoria.

As atividades realizadas pela Ouvidora, conforme relato da própria são: “*recebimento, análise e encaminhamento de manifestações (denúncias, solicitações, reclamações, elogios, sugestões e comunicações) através da Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação do Poder Executivo Federal. Ademais, a Ouvidoria recebe e encaminha demandas aos órgãos interessados através de carta e e-mail institucional Ouvidoria@ifba.edu.br, solicitando esclarecimentos e informações para melhor atender e solucionar as dúvidas, reclamações, sugestões, bem como quaisquer outras solicitações da comunidade interna e externa*”

As informações da UA foram coletadas do sítio do IFBA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFBA são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria Central do IFBA.

6.1. Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria do Instituto Federal da Bahia

6.1.1. Ausência de Regulamento Interno da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho

A Instituição não promoveu a elaboração de Regulamento Interno que organizaria o funcionamento de sua Ouvidoria, conforme estabelecido no Regimento Geral do IFBA (art. 39, inciso IX).

Ressalte-se que, nos termos do Regimento Geral, ainda não foi constituída a comissão que se responsabilizará pela elaboração do respectivo termo, cuja competência para indicação dos componentes caberia a reitoria, com a consequente aprovação do Conselho Superior do IFBA.

Cabe destacar a importância desse normativo no contexto da atividade de Ouvidoria, visto que será por meio deste que um conjunto de regras, normas e preceitos estabelecerão o modo de funcionamento dessa atividade. A inexistência do Regulamento contribui, dentre outros, para um desarranjo na operacionalização dos procedimentos de tratamento das manifestações e no próprio processo de escolha do Ouvidor da Instituição.

O normativo contemplará, também, a definição dos fluxos internos das atividades de ouvidoria, permitindo 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.

Assim, será por meio desse encadeamento das rotinas internas que se tornarão possíveis:

- a) 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;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as Denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFBA durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna

A UA informou, por meio do Questionário aplicado, que *“quando é registrada uma manifestação, seja ela comunicação, solicitação, reclamação, simplifique ou elogio, em qualquer um dos canais de atendimento, procede-se à análise, encaminhamento ao órgão responsável pelo fornecimento da resposta conclusiva ao manifestante ou ao seu arquivamento. Todo este fluxo ocorre sem procedimentos formalizados de como deve agir em cada tipo de atendimento, seja ingressando pela plataforma Fala.BR, e-mail, telefone ou outro canal de comunicação”*.

A inexistência de rotinas formalizadas para o redirecionamento das demandas recebidas nos diversificados canais de atendimento das ouvidorias do IFBA para a Plataforma Fala.BR, inviabiliza quaisquer abordagens estatísticas. Dessa forma, resta impossibilitada a transparência do real contingente de manifestações recepcionadas pela UA e de outros dados relevantes para o acompanhamento das interações do cidadão, usuário dos serviços, com a Instituição.

6.1.2. Falta de qualificação e insuficiência da equipe da Ouvidora e ausência de ações de ouvidoria ativa

A Ouvidoria é restrita apenas a um servidor do IFBA, cuja função é atender a todas as demandas da Ouvidoria que são recepcionadas no Instituto. A atual Ouvidora é pertencente ao quadro efetivo da Instituição e está no cargo há 2 anos e 10 meses. Não existe cargo/função comissionado para a referida atividade.

No que se refere a experiência, a ouvidora declarou *“que não houve nenhum curso de formação anterior, nenhum treinamento por parte do servidor que ocupava anteriormente a função de ouvidor; dessa maneira, houve apenas diretrizes básicas e praticamente todas as atividades que são desenvolvidas atualmente são muito simples e objetivas, sem grande riqueza de detalhes e aprofundamentos”*

A Ouvidora não possui, no momento da aplicação do questionário, a Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com a OGU (PROFOCO), no entanto participou de alguns cursos oferecidos pela ENAP que compõem a certificação.

A ouvidora demonstrou não estar familiarizada com a classificação dos tipos de manifestação, não sabendo diferenciar cada manifestação. A falta de conhecimento técnico interfere na forma de

tratar as manifestações e como os dados gerenciais da ouvidoria podem impactar na melhoria da gestão pública.

Em relação ao cumprimento da Portaria CGU nº 1.181/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, foi declarado pela Ouvidora que *“no momento, não se possui conhecimento desses critérios aplicados no âmbito do IFBA”*.

Sem equipe para lhe auxiliar nos trabalhos e com uma qualificação insuficiente, o trabalho da ouvidora se resume a receber e tratar as manifestações que lhe chegam pelos canais de recepções tradicionais, demonstrando não ter condições de realizar atividades gerais de gestão e interlocução com as demais ouvidorias descentralizadas.

A forma de atuação da Ouvidoria no IFBA resume-se apenas em aguardar passivamente a chegada das manifestações, faltando-lhe a realização de ações de ouvidoria ativa, ir ao encontro do cidadão, seja para acolher sua demanda seja para saber sua avaliação sobre os serviços prestados pelo IFBA. A proatividade é um dever da ouvidoria e está prevista no Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a saber: *“Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460, art. 14, I).”*

Entende-se que ouvidoria ativa é a ação destinada a fomentar a participação social na gestão pública e a coletar manifestações dos usuários sobre os serviços públicos, isto é, ouvidoria ativa pode ser entendida como as atividades em que a ouvidoria busca o cidadão e solicita que ele se manifeste.

Não foram observadas ações de ouvidoria ativa e de melhoria na divulgação dos canais de atendimento, o que reflete o diminuto quantitativo de manifestações recebidas. No período examinado, 01/06/2020 a 31/05/2021, registraram-se 134 manifestações, sendo 73 respondidas, 18 em tratamento e 43 arquivadas.

O espaço físico da ouvidoria está, no momento, com o atendimento presencial suspenso por conta da pandemia. A instalação física resume-se a uma sala com estação de trabalho, para a ouvidora, e uma cadeira extra para atendimento, além de ser em local de pouca visibilidade. A sala da ouvidoria demonstrou ser pouco acolhedora ou incentivadora para atendimento presencial dos usuários e para ser um espaço de mediação de conflitos. As ouvidorias que prestam atendimento presencial devem ficar próximas à entrada do respectivo prédio, em um local de fácil acesso e visibilidade e com sinalização adequada.

A Ouvidoria tem o papel fundamental de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados pela instituição, quer seja pela participação popular, quer seja detectando falhas em ações ou procedimentos e promovendo suas melhorias. Assim, a ouvidoria deve cumprir seu papel de fomentar medidas para corrigir problemas e melhorar a gestão pública.

6.1.3. Falta de comunicação/interrelação da Ouvidoria Geral do IFBA com as Ouvidorias dos Campis

O IFBA possui 21 campis descentralizados administrativamente. Conforme informações colhidas no sítio da Instituição: https://portal.ifba.edu.br/menu-de-apoio/paginas-menu-de-apoio/perguntas_frequentes-2, *“Cabe às Ouvidorias dos Campis receber e dar tratamento às manifestações*

dos cidadãos. O cidadão deve encaminhar manifestação à Ouvidoria Geral do IFBA apenas nos casos em que considerar insatisfatória a resposta, quando a mesma não lhe for encaminhada em prazo razoável ou quando o Campus no qual ocorreram os fatos não tiver Ouvidoria própria”.

Assim, nos termos das informações prestadas pelo IFBA, deveria ser recepcionada no canal central de Ouvidoria as manifestações que não pudessem ser acolhidas nas próprias unidades descentralizadas da Instituição.

Todavia, foi informado por meio do questionário aplicado na UA que: “no momento, ainda não há essa comunicação, pois a implantação de ouvidorias descentralizadas não é uma realidade no IFBA, exceto o campus de Vitória da Conquista”.

Fica patente que inexistem sistematizações que permitam uma racionalidade de procedimentos e articulações entre as diversas ouvidorias no IFBA.

Foram realizadas consultas nos sites de todos os 21 campi para localizar a página da ouvidoria, canais de atendimento e funcionamento. Constatou-se que cada campus tem uma realidade diferente, não é uniforme o tratamento dado a ouvidoria. Segue um breve relato da página da ouvidoria de cada campi:

CAMPUS	SITUAÇÃO DA OUVIDORIA
BARREIRAS	O único canal de ouvidoria disponibilizado é por e-mail e não tem indicativo na página eletrônica da plataforma Fala.BR
BRUMADO	Não tem informações na página eletrônica sobre canais de atendimento de ouvidoria
CAMAÇARI	A página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
EUNÁPOLIS	Na página eletrônica tem um link disponibilizado como canal de ouvidoria está sendo direcionando para o e-ouv que está desativado.
EUCLIDES DA CUNHA	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
FEIRA DE SANTANA	Não tem informações na página eletrônica sobre canais de atendimento de ouvidoria
ILHÉUS	Na página eletrônica o único canal de ouvidoria disponibilizado é por e-mail e não tem indicativo da plataforma Fala.BR
IRECÊ	Na página eletrônica o único canal de ouvidoria disponibilizado é por e-mail e não tem indicativo da plataforma Fala.BR
JACOBINA	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
JEQUIÉ	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
JUAZEIRO	Não tem informações na página eletrônica sobre canais de atendimento de ouvidoria
LAURO DE FREITAS	O único canal de ouvidoria disponibilizado é por e-mail e não tem indicativo na página eletrônica da plataforma Fala.BR
PAULO AFONSO	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
PORTO SEGURO	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
SALVADOR	Na página eletrônica o canal de ouvidoria disponibilizado é e-mail, telefone e presencial não tem indicativo da plataforma Fala.BR
SANTO AMARO	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA

CAMPUS	SITUAÇÃO DA OUVIDORIA
SANTO ANTÔNIO DE JESUS	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
SEABRA	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
SIMÕES FILHO	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
VALENÇA	Na página eletrônica tem um link que direciona para a página da internet da ouvidoria geral do IFBA
VITORIA DA CONQUISTA	Na página eletrônica o canal de ouvidoria disponibilizado é e-mail, telefone e presencial não tem indicativo da plataforma Fala.BR

Cada campus tem forma distinta de atendimento ao usuário, inexistindo interlocução com a Ouvidoria Geral, colaborando para a falta de uniformidade e clareza na forma de atendimento ao cidadão. Ressalta-se que em alguns campis não tem ouvidor e não tem nenhum indicativo sobre o canal de atendimento que o usuário deve utilizar para exercer seu direito de manifestação.

A atuação coordenada das ouvidorias é essencial para facilitar a interação do cidadão com a Instituição. A falta de uniformização no atendimento e de comunicação entre a ouvidoria geral do IFBA e os campis refletem uma má prestação do serviço público onde o usuário fica sem saber como recorrer para registros de suas manifestações.

6.1.4. Não inclusão das manifestações recebidas por e-mail, telefone ou presencial na Plataforma Fala.BR conforme determina o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018

O uso de ferramentas tecnológicas é essencial para que a ouvidoria possa atender ao usuário de forma segura. A UA utiliza a Plataforma Fala.BR como o sistema informatizado para recebimento, registros e respostas de manifestações de ouvidoria.

Outras formas de recebimento de manifestações são por e-mail, telefone ou presencial. O controle das manifestações recebidas fora da Plataforma Fala.BR é realizado por meio de uma simples planilha Excel. A ouvidoria não lança estas manifestações na Plataforma Fala.BR.

Independente do canal que a manifestação chegue à ouvidoria, é muito importante que todas elas sejam adequadamente registradas em um repositório de informação único, de modo que não perca o controle sobre o seu processo de tratamento e que consiga gerar informações relevantes sobre o desempenho dos serviços do IFBA.

A ausência de inclusão das manifestações no sistema de ouvidoria oficial da Unidade, Plataforma Fala.BR, faz com que não seja fornecido um número de protocolo de acompanhamento da manifestação por parte do cidadão, ficando frágil o acompanhamento dos prazos de resposta. Além disso gera fragilidade na emissão dos relatórios de gestão e acompanhamento dos assuntos das manifestações para implementar melhorias na gestão.

O Decreto nº 9.492/2018, art. 16, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, estabelece o uso obrigatório da Plataforma Fala.BR pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. “art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que

se refere o art. 2º, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. (Redação dada pelo Decreto nº 10.228, de 2020)”

6.1.5. Inadequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas, com resposta conclusiva das denúncias em desacordo com o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 e a Lei nº 13.709/2018

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções A.6 e A.7, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas internas da IFBA.

Tal sistema possui limitações para o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade, além da ausência de funcionalidade para registro da resolutividade da demanda.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

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

Apurou-se que as respostas das manifestações referentes as denúncias estavam informando ao denunciante todo o processo correccional que o órgão adotou. As informações detalhadas sobre as tomadas de decisões internas expõem os dados individuais dos envolvidos.

Verificamos o fato acima descrito em duas manifestações contidas no censo realizado em que foi anexado, na resposta ao cidadão, todo o processo correccional. O processo correccional contém dados pessoais que ao serem fornecidos a terceiro fere a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

A Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal estabelece no art. 6º que “*competem às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de (...):II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;*”

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual a entidade profere acerca da manifestação do cidadão. Na denúncia entende-se que é conclusiva, de acordo com o Decreto nº 9.492/2018, art. 22, a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis a apuração.

Ademais, quando a Ouvidoria aguarda a conclusão do processo correcional para prestar a resposta ao cidadão incorre, na maioria das vezes, em atraso no prazo de conclusão da manifestação para o cidadão. A Lei nº 13.460/2017 prevê que a ouvidoria deve responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir de seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa. Nos dois NUP's analisados, citados acima, a Ouvidoria não atendeu ao prazo de resposta conclusiva para o cidadão.

6.1.6. Ausência de análises estatísticas dos dados da ouvidoria para tomada de decisões gerenciais

A Ouvidora declarou que *“análises estatísticas detalhadas ainda não são realizadas em virtude da carência de sistemas e mão-de-obra especializados para essa finalidade”*. Verificou-se ainda que a UA não utiliza informações do Painel Resoluiu para consultas gerenciais sobre a gestão da Ouvidoria.

As ouvidorias têm o dever de elaborar o Relatório de Gestão. Esse Relatório está disciplinado na Lei nº 13.460/2017 e deverá conter, minimamente: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências que administração pública adotou para as demandas apresentadas.

Colhemos informações do último Relatório anual, do qual extraímos o seguinte teor: *“O presente relatório tem como objetivo apresentar o quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria do IFBA no período de janeiro de 2020 até junho de 2021, concernentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e do e-mail institucional ouvidoria@ifba.edu.br”*

O Relatório não considera o ingresso de manifestação de forma telefônica, nem faz consideração as manifestações recebidas pelos campi descentralizados. Ele retrata numericamente as manifestações, não realizando análises gerenciais sobre os motivos das manifestações, pontos recorrentes e as providências que a administração pública adotou para as demandas apresentadas.

De acordo com o art. 13 da Lei 13.460/2017 as ouvidorias têm como atribuição precípua *“propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços”*. Esta atribuição a ouvidoria alcançará por meio de confecção de relatório gerenciais para tomada de decisões.

A Ouvidoria deve atuar, também, por meio da confecção de relatórios gerenciais, como um instrumento provocador de mudanças na gestão, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas ao corpo dirigente.

6.1.7. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela Ouvidoria

Foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos itens seguintes, a fim de contribuir com um rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas da internet:

- a) Link para carta de serviços do órgão;
- b) Link para o Relatório de Gestão da Ouvidoria;
- c) Uniformização no tratamento das ouvidorias dos Campis;
- d) Informações atualizadas sobre o atendimento da Ouvidoria;

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), na Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e no Decreto nº 9.492 (art. 10, IV).

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

No site consta apenas os Relatórios de prestação de contas apresentados ao TCU, contendo apenas um parágrafo falando da Ouvidoria. “1.8.5.4 Ouvidoria. Art. 38 A Ouvidoria tem por objetivos assegurar a participação dos membros da comunidade na Instituição, empreender ações que gerem respostas às suas manifestações e encaminhar, de forma transparente e imparcial, as demandas sobre o funcionamento administrativo e acadêmico do Instituto, com o fim de contribuir para uma gestão mais eficiente, de excelência acadêmica, no ensino, pesquisa e extensão”. Desta forma, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria deve ser publicado no site.

Considerando a pandemia, não foi possível verificar a forma de atuação presencial da Ouvidoria. A Ouvidora do IFBA está trabalhando exclusivamente em home office. O endereço eletrônico da Ouvidoria não indica que está suspenso o atendimento presencial e por telefone. Ressaltamos que tivemos dificuldade de contato com a Ouvidora, por telefone e e-mail, para agendar reunião presencial.

6.1.8. Inadequação na forma de tratamento de tipologias específicas de manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerado um censo de 73 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, durante o período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

O censo foi analisado utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e o reconhecimento de boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou a necessidade de aprimoramentos do tratamento técnico dado pela UA. Assim, elencamos as inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

a) **Não cumprimento do prazo de resposta para o cidadão**

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

A Entidade respondeu a 37 manifestações fora do prazo, correspondendo a 50,68% do censo analisado.

b) **Tratamento inadequado ou parcialmente adequado das manifestações**

Observaram-se 03 manifestações com tratamentos **inadequados**, sendo duas do tipo “**comunicação de irregularidade**” e uma do tipo “**denúncia**”. Além disso, foi possível constatar duas manifestações com tratamento parcialmente adequado, sendo reclamação e solicitação de providências.

De acordo com o Decreto 9.492/2018, art. 22, entende-se que na **denúncia** a resposta é conclusiva aquela que informa ao usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis a apuração.

A manifestação tipo denúncia tratada de forma inadequada tem o NUP 23546011459202100. Na resposta conclusiva para o cidadão foi anexado todo o processo correcional.

Os dados do denunciado foram expostos, em desacordo com o parágrafo 2º do art. 6º da Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União, em que define a proteção de dados pessoais. “II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018”.

Os dados do processo correcional devem ser tarjados para atender a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, desta forma não cabe anexar na resposta ao cidadão todas as informações contidas no processo.

A comunicação de irregularidades é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor. No entanto a Ouvidoria ao receber e, após análise prévia, deve enviar para apuração.

Os tratamentos da **comunicação de irregularidade** que foram avaliados como inadequados tem o NUP 23546059580202031 e NUP 23546051851202000. Nestes casos, a Ouvidoria, anexou na Plataforma Fala.BR, análise que não tinham relações com o fato alegado na manifestação.

Na manifestação tipo **reclamação ou solicitação de providências**, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, apresentando a solução, seja pelo atendimento ou pela impossibilidade.

No tratamento da **reclamação** de NUP 23546034938202100 a Ouvidoria informa ao cidadão que sua demanda não tem resposta por conta de atraso interno dos setores da Instituição e que a Ouvidoria está cobrando posicionamento dos responsáveis para fornecer as informações.

Na manifestação do tipo **solicitação de providências** de NUP 23546037576202000 a ouvidoria informa que a resposta já foi respondida conclusivamente, porém não indica para o cidadão onde, quando e como.

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações ao IFBA, em ordem de prioridade:

- I - Elaborar os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral e das Unidades descentralizadas em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- II - Estruturar a ouvidoria com equipe capacitada e exigência de certificação no PROFOCO, além de promover ações de ouvidoria ativa;
- III - Gerir a Ouvidoria Geral do IFBA de forma interligada com os campi e estruturada para o exercício da competência de unidade central de ouvidoria da instituição, adotando procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas, como a utilização da Plataforma Fala.BR e o respectivo link em todos os endereços eletrônicos dos campi;
- IV - Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- V - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da IFBA e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correccional;
- VI - Elaborar dados estatísticos da Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu? e outras análises gerenciais para subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão;
- VII - Readequar o sítio eletrônico da Ouvidoria, de modo a publicar Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicar a Carta de Serviços e incluir informações atualizadas sobre o atendimento da Ouvidoria; e
- VIII - Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto aos prazos de respostas e à forma de tratamento das manifestações.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional do IFBA, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise do censo das manifestações no período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que na UA vem realizando ações no sentido de combate ao assédio sexual e moral, como cursos online em parceria com outras Instituições, campanhas educativas e formação de uma comissão sobre o tema. A comissão tem o objetivo de fornecer, em conjunto com a comunidade escolar, reflexões e formas de enfrentamento e combate a práticas que refletem a cultura do assédio no cotidiano escolar. A UA, em relação ao tema acumulação ilegal de cargos com a quebra de dedicação exclusiva, vem promovendo eventos on-line com o objetivo de realizar ação preventiva com servidores docentes no que tange às normas de atuação profissional.

Alguns pontos da gestão possuem inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusão das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; fomentar a participação do usuário na ouvidoria a fim de trazer melhorias para a gestão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;*
- b) Empresas Públicas;*
- c) Sociedades de Economia Mista;*
- d) Fundações Públicas.*

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

O IFBA foi criado nos termos da Lei nº. 11.892, de 29 de dezembro de 2008, vinculado ao Ministério da Educação, com natureza jurídica de autarquia, detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático pedagógica e disciplinar é domiciliado na sede de sua Reitoria, situada na Avenida Araújo Pinho, 39, CEP: 40.110-150, bairro Canela, Salvador – BA.

De acordo com o Estatuto e o Regimento Geral do IFBA, a administração do Instituto Federal da Bahia é feita por seus Órgãos Colegiados, pela Reitoria e pela Direção Geral dos campi, apoiada em uma estrutura organizacional que define a integração, a articulação e a cooperação dos diversos órgãos situados em cada nível.

O IFBA é uma Instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino e esporte, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão em sua prática pedagógica, multicampis e descentralizada.

O IFBA tem como órgão executivo a Reitoria, instalada em Salvador-BA, e caracteriza-se como instituição multicampis, constituída por 22 (vinte e dois) campi (Salvador, Barreiras, Brumado, Camaçari, Eunápolis, Euclides da Cunha, Feira de Santana, Ilhéus, Irecê, Jacobina, Jequié, Juazeiro, Lauro de Freitas, Paulo Afonso, Porto Seguro, Santo Amaro, Santo Antonio de Jesus, Seabra, Simões Filho, Ubaitaba, Valença e Vitória da Conquista); 01 (um) Núcleo Avançado (Salinas da Margarida); 02 (dois) campi em fase de implantação, localizados em Jaguaquara e Campo Formoso; 05 (cinco) Centros de referência, também em construção, localizados nas cidades de Itatim, Casa Nova, São Desidério, Camacã e Monte Santo; e 01 (um) Polo de Inovação Salvador, cuja unidade fica no Parque Tecnológico da Bahia (Paralela, em Salvador/Ba).

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria central vinculada a reitoria do IFBA:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Direta
E-mail	Ouvidoria@ifba.edu.br
Página na Internet	https://portal.ifba.edu.br/
Canal de atendimento	https://portal.ifba.edu.br/menu-de-apoio/Ouvidoria
Endereço	Av. Araújo Pinho, nº39 - Canela Salvador / BA - CEP: 40.110-150
Telefone	(71) 3221-0343
Ouvidora	Patrícia Passos Seixas Ouvidoria@ifba.edu.br cargo efetivo nomeada no cargo em 12/11/2018

A Ouvidoria central utiliza, dentre outros canais, a plataforma Fala.Br para recebimento das manifestações. O link para acesso a plataforma encontra-se no campo “Ouvidoria”. A respectiva Ouvidoria utiliza de outros canais de recebimento de manifestações, como e-mail, telefone e presencial.

Segue uma breve descrição, colhida no endereço eletrônico de cada campus, em relação as atividades de Ouvidoria:

BARREIRAS

O Campus Barreiras possui ouvidor nomeado por meio da Portaria nº 1337, de 14/04/21.

A Ouvidoria possui endereço eletrônico próprio: <https://portal.ifba.edu.br/barreiras/acao-a-informacao/Ouvidoria>. Não foi localizado no site o endereço, telefone ou canais de atendimento da Ouvidoria, como o link para a Plataforma Fala.br. O Site consta como única indicação de contato o e-mail Ouvidoria.bar@ifba.edu.br.

The screenshot shows the website for the Ouvidoria at IFBA Barreiras. The header includes navigation links like 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', and 'Ir para a busca'. The main title is 'Instituto Federal da Bahia' with the logo and 'MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO'. A search bar is present with the text 'Buscar no portal'. Below the header, the breadcrumb trail reads 'VOCE ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > CAMPUS BARREIRAS > PÁGINAS MENU ACESSO À INFORMAÇÃO > OUVIDORIA'. The main content area features the IFBA logo, the title 'Ouvidoria', and a byline 'por Dâmaris de Andrade Castro — publicado 02/09/2019 09h07, última modificação 21/07/2021 09h44'. There are social media icons for Twitter and Facebook. The page is divided into sections: 'Quem Somos?' (describing the ouvidor's role), 'Qual a nossa missão?' (promoting citizen rights and communication), and 'Qual o papel da Ouvidoria?' (maintaining communication channels). A sidebar on the left contains a menu with 'INSTITUCIONAL' and sub-items like 'O Instituto', 'O Campus', 'Memória', and 'Quem é Quem'.

The screenshot shows a detailed page on the portal.ifba.edu.br website. The address bar displays 'portal.ifba.edu.br/barreiras/acao-a-informacao/ouvidoria'. The page has a sidebar on the left with a menu under 'ACESSO À INFORMAÇÃO' containing items like 'Acesso à Informação', 'Transparência IFBA', 'Dados Abertos', 'Documentos Institucionais', 'Licitações e Contratos', 'Serviço de Informação ao Cidadão - eSIC', 'Carta de Serviço ao Cidadão', 'Servidores', 'Ouvidoria', and 'Dúvidas Frequentes'. The main content area provides information about the ouvidor's role, stating that it is established according to Enunciado CCC/CGU nº3/2017. It details the process of handling anonymous manifestations and the requirement for identification. It also specifies the response time: 'Qual o tempo de espera para receber um retorno?' with a 20-day deadline. The ouvidor is identified as Marcos Antônio Bezerra Santos Filho, named by Portaria 2115 of June 05, 2020. Contact information is provided: 'Canais de Acesso: E-mail: ouvidoria.bar@ifba.edu.br' and 'Sistema Eletrônico de Informações: ouvidoria.bar'. A reference to 'Portaria nº 1337 de 14 de abril de 2021' is also present.

BRUMADO

O endereço eletrônico referente a Ouvidoria de Brumado, <https://portal.ifba.edu.br/brumado/acesso-a-informacao/Ouvidoria>, não traz informações sobre Ouvidoria ou canais de atendimento, como indicação sobre a Plataforma Fala.Br.



CAMAÇARI

Consta no endereço eletrônico do campus Camaçari, <https://portal.ifba.edu.br/dgcom/camacari/acesso-a-informacao/Ouvidoria>, que devido a pandemia o atendimento está ocorrendo apenas por telefone e direciona para a Ouvidoria geral do IFBA.



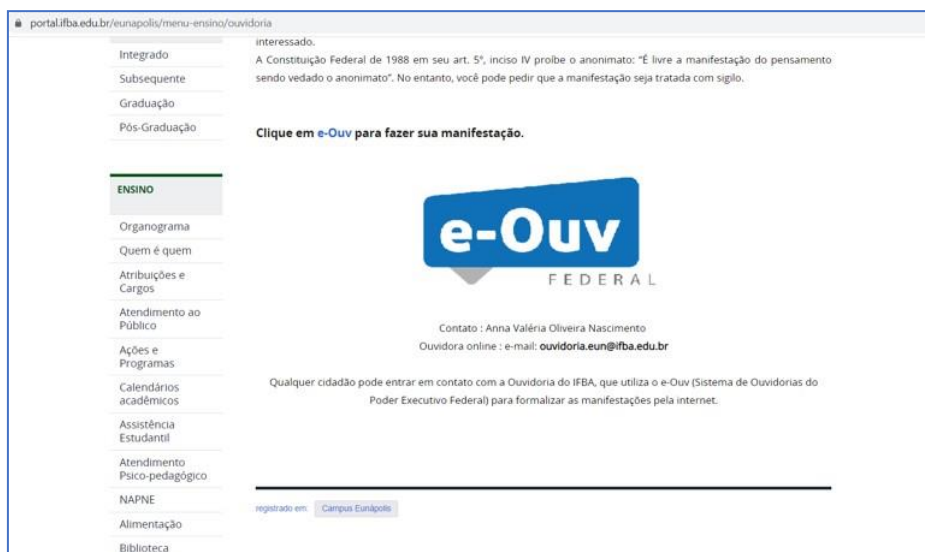
Cabe destacar que, conforme artigos 48 a 51 da Resolução 02 de 14 de julho de 2021 do Regulamento de Diretrizes de comunicação do IFBA campus Camaçari, existe um informe que a Ouvidoria está em fase de estruturação, nos termos abaixo:

Art. 48º A Ouvidoria é uma unidade de assessoramento que atua no processo de interlocução entre a comunidade e o IFBA Campus Camaçari. Art. 49º Através da Ouvidoria, o cidadão participa de forma efetiva da gestão, através de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios. Art. 50º É um órgão com autonomia funcional e linha de atuação independente. Art. 51º No IFBA Campus Camaçari, a Ouvidoria está em fase de estruturação para implantação.

EUNÁPOLIS

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia - Campus de Eunápolis é um canal de comunicação entre o cidadão e os setores acadêmicos e administrativos da Instituição prevista em Seção II, artigos 27 e 28 do Regimento Geral do IFBA Campus Eunápolis.

O endereço eletrônico da Ouvidoria do campus de Eunápolis, <https://portal.ifba.edu.br/eunapolis/menu-ensino/Ouvidoria>, está com o link desatualizado da Plataforma Fala.Br, gerando erro ao clicar.



A página eletrônica disponibiliza como canal de atendimento é o e-mail da Ouvidoria, a saber: Ouvidoria.eun@ifba.edu.br

EUCLIDES DA CUNHA

O endereço eletrônico do campus Euclides da Cunha é <https://portal.ifba.edu.br/euclides-da-cunha> e na aba referente a Ouvidoria, é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

FEIRA DE SANTANA

O endereço eletrônico do campus de Feira de Santana, <https://portal.ifba.edu.br/feira-de-santana>, não traz nenhuma referência a Ouvidoria.

ILHÉUS

No endereço eletrônico da Ouvidoria do Campus Ilhéus, <https://portal.ifba.edu.br/ilheus>, consta apenas explicação sobre os possíveis tipos de manifestações e informa o e-mail da Ouvidoria, a saber: Ouvidoria.ilh@ifba.edu.br. Não foi localizada indicação da plataforma Fala.Br.

portal.ifba.edu.br/ilheus/acesso-a-informacao/ouvidoria

Instituto Federal da Bahia

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Área de imprensa | Webmail | Contato dos Campi

VOCE ESTA AQUI: PÁGINA INICIAL > CAMPUS ILHÉUS > ACESSO A INFORMAÇÃO > OUVIDORIA

Ouvidoria

por CAMPUS ILHÉUS — publicado 03/05/2019 14h47, última modificação 10/08/2020 09h08

Os serviços prestados pela Ouvidoria tem por finalidade a melhoria do serviço público aqui prestado à comunidade e das condições de trabalho no campus, sendo uma forma de interlocução entre a comunidade e a gestão. Cabe ressaltar que os servidores também podem, e devem, se manifestar como forma de auxílio à gestão.

As manifestações podem ser de diferentes tipos, a saber:

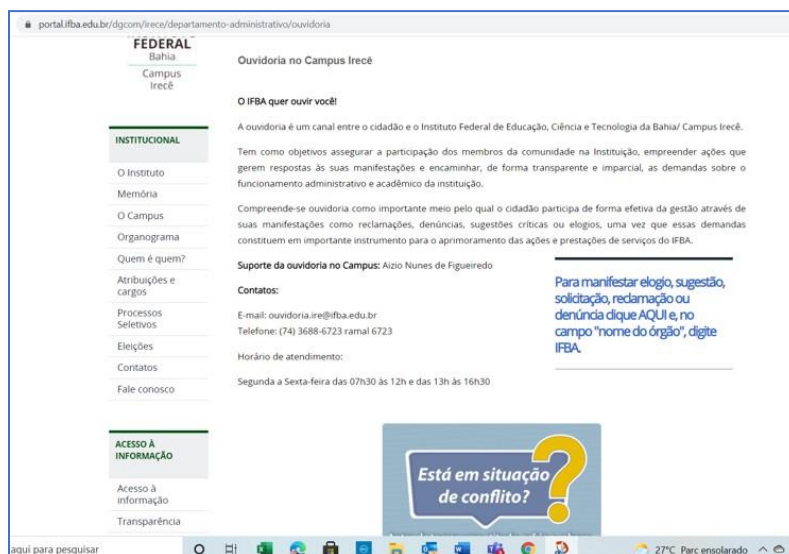
- Reclamação: qualidade de atendimento, organização setorial, etc.
- Denúncia: comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.
- Sugestão: uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- Elogio: de um atendimento, ação administrativa, etc.
- Solicitação de providências: alguma demanda em aberto, algo que esteja por fazer, etc.
- Em se tratando de reclamações e denúncias é imprescindível que a manifestação seja o mais consistente possível, contendo fatos e provas.
- e-mail : ouvidoria.ilh@ifba.edu.br

OUVIDORA IFBA - CAMPUS ILHÉUS

IRECÊ

Em relação a Ouvidoria, o campus Irecê disponibiliza, em sua página da internet, <https://portal.ifba.edu.br/dgcom/irece/departamento-administrativo/Ouvidoria>, link de acesso para Plataforma Fala.BR, no entanto o link está desatualizado, não sendo possível acessar.

A página disponibiliza, telefones, horário de atendimento e o e-mail da Ouvidoria, a saber: Ouvidoria.ire@ifba.edu.br.



JACOBINA

O endereço eletrônico do campus Jacobina é <https://portal.ifba.edu.br/jacobina> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

JEQUIÉ

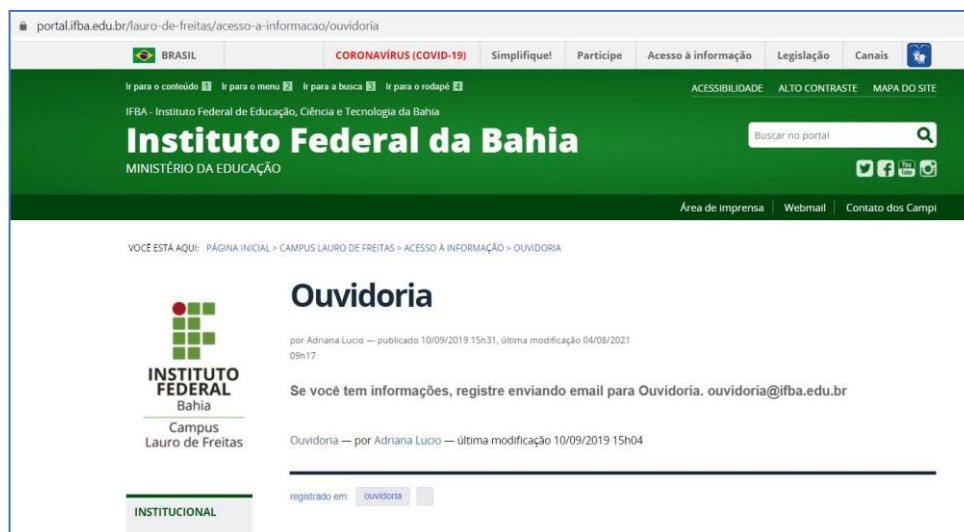
O endereço eletrônico do campus Jequié é <https://portal.ifba.edu.br/jequie> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

JUAZEIRO

O endereço eletrônico do campus Juazeiro é <https://portal.ifba.edu.br/juazeiro> e não traz nenhuma informação sobre Ouvidoria.

LAURO DE FREITAS

O endereço eletrônico do Campus Lauro de Freitas é <https://portal.ifba.edu.br/lauro-de-freitas> e na aba referente a Ouvidoria consta a informação sobre o e-mail da Ouvidoria central para registro de manifestações. O endereço eletrônico não traz nenhuma referência sobre a Plataforma Fala.BR



PAULO AFONSO

O endereço eletrônico do campus Paulo Afonso é <https://portal.ifba.edu.br/paulo-afonso> e na aba referente a Ouvidoria, é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

PORTO SEGURO

O endereço eletrônico do campus Porto Seguro é <https://portal.ifba.edu.br/portoseguro> e na aba referente a Ouvidoria, é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

SALVADOR

Conforme informações colhidas no site da Ouvidoria do campus Salvador, ela é uma instância de gestão de caráter mediadora entre a comunidade escolar (servidores, estudantes, pais), comunidade externa e a direção da unidade do IFBA - Campus Salvador.

A Ouvidoria do campus Salvador foi instituída pela Portaria nº 04, de 27 de janeiro de 2012 e é responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões.

O endereço eletrônico da Ouvidoria é <https://portal.ifba.edu.br/dgcom/salvador/acao-a-informacao/Ouvidoria>, sendo disponibilizado na página da internet o endereço, telefone e e-mail Ouvidoriassa@ifba.edu.br.

É importante frisar que a Ouvidoria do campus Salvador não se confunde com a Ouvidoria Geral do IFBA que também está localizada em Salvador.



Não foi localizado na página da Instituição nenhum link para registro de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR.

SANTO AMARO

O endereço eletrônico do campus Santo Amaro é <https://portal.ifba.edu.br/santo-amaro> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

SANTO ANTONIO DE JESUS

O endereço eletrônico do campus Santo Antônio de Jesus é <https://portal.ifba.edu.br/santoantonio> e na aba referente a Ouvidoria, é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

SEABRA

O endereço eletrônico do campus Seabra é <https://portal.ifba.edu.br/seabra> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

SIMÕES FILHO

O endereço eletrônico do campus Simões Filho é <https://portal.ifba.edu.br/simoes-filho> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

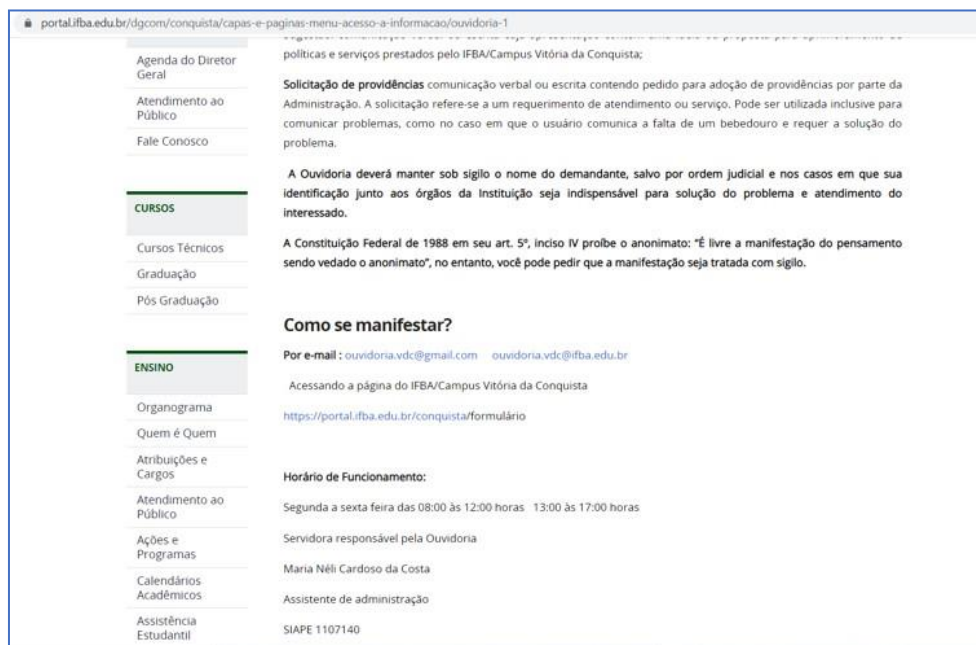
VALENÇA

O endereço eletrônico do campus Valença é <https://portal.ifba.edu.br/valenca> e na aba referente a Ouvidoria é transferido para a página da Ouvidoria Geral do IFBA.

VITÓRIA DA CONQUISTA

A Ouvidoria do campus de Vitoria da Conquista é um canal de comunicação entre a comunidade interna e externa, prevista do Regimento Geral do IFBA Campus VCA, aprovado pela Resolução N°26 do CONSUP, em 27/03/2013.

O endereço eletrônico do campus Vitória da Conquista é <https://portal.ifba.edu.br/dgcom/conquista/capas-e-paginas-menu-acesso-a-informacao/Ouvidoria-1> e possui informações sobre telefone, endereço e e-mail da Ouvidoria, a saber: Ouvidoria.vc@ifba.edu.br. Não foi localizada informação sobre a Plataforma Fala.Br.



Foi declarado que a Ouvidoria central do IFBA só tem conhecimento do funcionamento da Ouvidoria do Campus de Vitoria da Conquista, não sabendo informar se existe ou como estão as Ouvidorias descentralizadas dos demais campis.

A.2 Competências

As atribuições da Ouvidoria, de acordo com o art. 39 do Regimento Geral do IFBA, são as seguintes:

Art. 39 A Ouvidoria possui como atribuições:

I. Facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade institucional ao serviço da Ouvidoria;

II. Receber as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, encaminhadas aos órgãos e setores competentes e, quando cabível, propor à Reitoria a instauração de sindicâncias, de inquéritos administrativos e de auditorias, nos termos da legislação vigente;

- III. Rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias improcedentes, mediante despacho fundamentado;
- IV. Receber, analisar e encaminhar ao setor competente, elogios, sugestões, informações e questionamentos sobre o funcionamento dos órgãos e setores do Instituto, acompanhando a tramitação até a decisão final;
- V. Propor, às diversas instâncias administrativas e acadêmicas da Instituição, medidas de aperfeiçoamento da organização dos atos administrativos e das atividades do IFBA, em proveito da participação da comunidade e da sociedade em geral;
- VI. Propor a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;
- VII. Solicitar acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;
- VIII. Recusar, como objeto de apreciação, questões concretas pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo;
- IX. Registrar todas as manifestações encaminhadas ao serviço de Ouvidoria do IFBA e as respostas apresentadas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes ao setor;
- X. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- XI. Promover a divulgação do serviço de Ouvidoria. **Parágrafo único. O regulamento interno da Ouvidoria será elaborado por comissão formada para este fim pela Reitoria e será apreciado e aprovado pelo Conselho Superior do IFBA**

O Regulamento Interno da Ouvidoria previsto no parágrafo XI, do artigo 39, do Regimento Geral do IFBA, ainda não se encontra elaborado.

A.3 Normativos Internos

A Instituição não promoveu a elaboração de normativos internos referente a Ouvidoria.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição da Ouvidoria é restrita apenas a Ouvidora, a qual é pertencente ao cargo efetivo da Instituição e está no cargo há 2 anos e 10 meses.

As atividades realizadas pela Ouvidora, conforme relato da própria são: “recebimento, análise e encaminhamento de manifestações (denúncias, solicitações, reclamações, elogios, sugestões e comunicações) através da Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação do Poder Executivo Federal. Ademais, a Ouvidoria recebe e encaminha demandas aos órgãos interessados através de carta e e-mail institucional Ouvidoria@ifba.edu.br, solicitando esclarecimentos e informações para melhor atender e solucionar as dúvidas, reclamações, sugestões, bem como quaisquer outras solicitações da comunidade interna e externa”

A Ouvidora não possui, no momento da aplicação do questionário, a Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com a OGU, no entanto participou de alguns cursos oferecidos pela ENAP que compõem a certificação.

No que se refere a experiência a Ouvidora declarou *“que não houve nenhum curso de formação anterior, nenhum treinamento por parte do servidor que ocupava anteriormente a função de ouvidor; dessa maneira, houve apenas diretrizes básicas e praticamente todas as atividades que são desenvolvidas atualmente são muito simples e objetivas, sem grande riqueza de detalhes e aprofundamentos”*

Foi informado que existe a necessidade de ampliar o quadro de servidores da unidade, inclusive contratação de estagiário para conseguir atender todas as demandas da Ouvidoria.

Em relação ao questionamento sobre o cumprimento da Portaria CGU Nº 1.181/2020 que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv foi declarado que *“no momento, não se possui conhecimento desses critérios aplicados no âmbito do IFBA”*

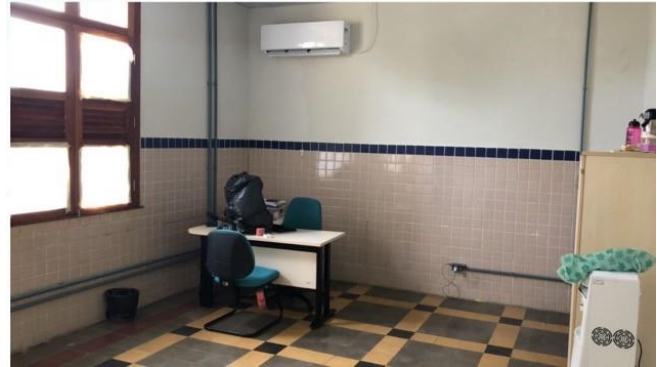
Em relação a avaliação de servidor da Ouvidoria é aplicada a avaliação semestral de desempenho individual, que integra o Ciclo de avaliação de desempenho dos servidores do IFBA, realizado pela chefia imediata. São avaliados alguns indicadores como conhecimento institucional, assiduidade, pontualidade, produtividade, planejamento e organização, dentre outros. Nesse sentido, a chefia imediata atribui notas ao servidor e, ao final, é gerado um relatório que é encaminhado para a Diretoria de Gestão de Pessoas. O resultado dessas avaliações subsidia ações de capacitações em termos gerais para todos os servidores e não especificamente para a Ouvidoria. A última avaliação ocorreu no ano de 2020 e no corrente ano encontra-se suspensa até o retorno das atividades presenciais

Ao ser questionada se os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria, a UA informou que *“análises estatísticas detalhadas ainda não são realizadas em virtude da carência de sistemas e mão-de-obra especializados para essa finalidade”*

A Ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, o que foi indicado como suficiente pela Ouvidora. Em relação aos campis não obtivemos informações por falta de conhecimento da Ouvidora, como já citado neste relatório.

Em virtude da pandemia o atendimento por telefone fixo está desativado e o atendimento presencial está suspenso, ocorrendo exclusivamente por e-mail e pela Plataforma Fala.BR. Verificou-se que o site não está atualizado com as informações sobre a suspensão destes canais de atendimento.

Em visita a unidade de Ouvidoria do IFBA verificamos que o espaço físico para acolhimento e recebimento dos usuários consta de uma mesa com computador e uma cadeira. O ambiente não tem uma aparência acolhedora para atendimento presencial das demandas dos usuários.



A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;

Adicionalmente às demandas de Ouvidoria recebidas fora da Plataforma Fala.BR são utilizadas duas planilhas (simples) do Excel para o registro e acompanhamento das demandas: uma para o registro dos e-mails e a outra para o registro das manifestações.

As manifestações recebidas fora do Fala.BR são tratadas por e-mail ou pelo SEI, não sendo alimentadas na Plataforma.

Em relação especificamente ao atendimento presencial, é importante ressaltar que é feito diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, porém no atual momento o atendimento presencial está suspenso em virtude da pandemia.

Ademais, a Ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whasapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de Ouvidoria.

Não existe um regulamento que estabeleça um fluxo para as manifestações de Ouvidoria recebidas em outros departamentos/setores do IFBA. Quando ocorre essa situação, o setor entra em contato com a Ouvidoria, relatando a questão e, dessa forma, a demanda é direcionada, tratada e encaminhada para o órgão responsável pela produção da resposta ao interessado. Na maioria das vezes esse procedimento ocorre via e-mail institucional.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a elaboração da Carta de Serviço dos Usuários dos Serviços Públicos não é vinculado à Ouvidoria.

A Ouvidoria realiza eventualmente trabalhos para engajamento e participação dos usuários dos serviços, “Como exemplo, recentemente foi feita uma divulgação do trabalho da Ouvidoria através de uma entrevista em formato Podcast, realizada pela Diretoria de Gestão da Comunicação Institucional do IFBA com publicação na internet (site do IFBA; canal no youtube, etc), além de um evento online ligado à ética no campus de Seabra, promovido pelo Departamento de Qualidade de Vida da Diretoria de Gestão de Pessoas, no mês de Julho desse ano”.

A.6 Sistemas Informatizados

O endereço eletrônico da UA (<http://portal.ifba.edu.br/menu-de-apoio/Ouvidoria>) utiliza o link com acesso direto para a plataforma Fala.BR, para recebimento e tratamento das manifestações elencadas no Decreto nº9.492/2018.

A imagem mostra duas capturas de tela de navegadores web. A primeira captura, no topo, é do portal portal.ifba.edu.br/menu-de-apoio/ouvidoria. Ela apresenta o logotipo do IFBA Bahia e um menu de navegação à esquerda com itens como 'O IFBA', 'O Instituto', 'Campus', 'Reitoria', 'Ensino', 'Pesquisa e Inovação', 'Extensão', 'Administração', 'Desenvolvimento Institucional', 'Gestão de Pessoas', 'Tecnologia da Informação', 'Comunicação', 'Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis' e 'Polo de Inovação Embrapil'. O conteúdo principal da página contém links para 'Apresentação | Objetivos da Ouvidoria | Perguntas Frequentes | Base Legal | Contato', o título 'O IFBA quer ouvir você!' e um texto explicando a função da Ouvidoria. Há também um campo de e-mail para contato e um botão 'Clique aqui!' com o texto 'Está em situação de conflito? Antes de tomar uma atitude, esfrie a cabeça.' A segunda captura, na base, é da plataforma fala.br. Ela mostra o cabeçalho com o logotipo 'gob.br' e o título 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Abaixo, há uma barra de navegação com opções como 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov' e 'Ajuda'. O conteúdo principal apresenta a pergunta 'O que você quer fazer?' seguida por sete cartões coloridos com ícones e descrições: 'Acesso à Informação', 'Denúncia', 'Elogio', 'Reclamação', 'Simplifique', 'Solicitação' e 'Sugestão'.

Como sistemas coadjuvantes a UA utiliza o **Sistema Eletrônico de Informações (SEI)** e o **E-mail Institucional** ambos destinados para tramitar internamente as necessidades das manifestações.

Todas as manifestações de Ouvidoria e seus anexos são encaminhados para os órgãos responsáveis pela produção de resposta conclusiva mediante abertura de processo restrito ou sigiloso no sistema SEI. Foi declarado pela Ouvidoria que *“após toda a tramitação do processo no SEI e de posse das respostas conclusivas, são publicadas em formato PDF na plataforma Fala.br, encerrando-se a manifestação em ambos os sistemas utilizados”*.

Em caso de surgimento de novas informações ou elementos novos que possam agregar valor, a manifestação é reaberta e os dados novos são acrescentados.

As demandas recebidas classificadas como denúncias, são encaminhadas ao órgão responsável pela apuração mediante abertura de processo sigiloso no SEI. A Ouvidoria aguarda a conclusão do processo de investigação da denúncia para fornecer a resposta conclusiva para o cidadão.

Em relação a resposta conclusiva da denúncia a Ouvidoria declarou que *“uma vez fornecida a resposta conclusiva pelo órgão competente, a Ouvidoria avalia essa resposta conclusiva da denúncia e a publica na Plataforma Fala.Br para o conhecimento do manifestante interessado, bem como para ciência da CGU, através da CGOUV (Coordenação-geral de Orientação e Acompanhamento das atividades de Ouvidorias), finalizando, dessa forma, a demanda”*

Conforme informações colhidas do questionário, as informações das demandas recebidas por e-mail e pela plataforma Fala.br são registradas em uma simples tabela/planilha do Excel para controle. A planilha, alimentada manualmente, contém as seguintes informações: data de recebimento, nome do manifestante, origem, destino, data de encaminhamento, NUP, número do processo SEI, órgão responsável pelo fornecimento da resposta conclusiva, prazo para resposta, situação (resolvida ou não) e resposta (conclusiva ou intermediária).

Salientamos que as manifestações originadas de outras plataformas diferentes da Plataforma Fala.BR não são relançadas nesse último. Assim, esses controles em separado e a falta de inserção dos dados no sistema oficial de Ouvidoria da Entidade, impactam na transparência da informação.

Foi declarado que não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A UA não utiliza informações do Painel Resolveu para consultas gerenciais sobre a gestão da Ouvidoria. O acompanhamento do fluxo das manifestações ocorre por meio de uma planilha do Excel, já citada acima, elaborada pela própria Ouvidora.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações no IFBA. A UA informou, por meio do Questionário aplicado, que quando é registrada uma manifestação, seja ela comunicação, solicitação, reclamação, simplifique ou elogio, em qualquer um dos canais de atendimento, procede-se à análise, encaminhamento ao órgão responsável pelo fornecimento da resposta conclusiva ao manifestante ou ao seu arquivamento.

A UA informou que manifestações que são recebidas fora da Plataforma Fala.Br não são alimentadas na mesma, mas tratadas separadamente.

No caso de suposta denúncia, seja ela por e-mail institucional, seja ela através da Plataforma Fala.BR, independente do assunto envolvido, seja assédio sexual ou qualquer outra temática, é realizada uma análise preliminar para verificar se a denúncia contém elementos mínimos de autoria e materialidade (no sentido de serem apresentadas algumas provas como por exemplo, fotos, documentos escritos ou qualquer outro meio que comprove a autenticidade e a existência real dos fatos alegados pelo denunciante). Caso não existam os elementos mínimos de autoria e materialidade, procede-se ao encerramento da denúncia com a realização do seu arquivamento. Caso exista elementos de autoria e materialidade, a Ouvidoria realiza o encaminhamento da denúncia mediante abertura de processo sigiloso no SEI.

Para manifestações recebidas pela Ouvidoria interna do órgão, o fluxo é igual ao realizado no registro de manifestações pelos usuários.

A UA foi questionada sobre a existência de gargalos que comprometam o fluxo do tratamento das manifestações. Por meio do questionário a UA informou que existem muitos órgãos, nos variados campi do IFBA, que não cumprem os prazos estabelecidos na legislação, sendo essa a principal dificuldade no cumprimento dos prazos pela UA.

A Ouvidoria informa que existem algumas manifestações em atraso justamente por ausência de respostas conclusivas dos órgãos responsáveis. Para estes casos a Ouvidoria, algumas vezes, solicita auxílio ao gabinete da Reitoria no processo de cobrança dessas respostas conclusivas aos órgãos responsáveis, através de despacho fundamentado no sistema SEI.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou por meio do Questionário aplicado que *“De forma geral, as manifestações de Ouvidoria são tratadas de forma sigilosa com a finalidade de proteger a identidade dos usuários que utilizam os serviços da plataforma Fala.br, porém em casos muito específicos determinados pela própria natureza da demanda, torna-se necessário o fornecimento de dados pessoais do manifestante para que a sua solicitação seja melhor atendida”*.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: certificados, declarações e diplomas, progressões funcionais de docentes, matrículas e notas, processos seletivos em geral (cursos técnicos, graduação, pós-graduação e concursos públicos) e benefícios em geral.

Foi extraído do Painel Resolveu, para o período de 01/06/200 a 31/05/201, o seguinte gráfico em relação aos assuntos com maior incidência:



Algumas manifestações recebidas pela Ouvidoria auxiliaram a gestão no diagnóstico e tratamento de demandas importantes como o assédio sexual, moral e a acumulação ilegal de cargos.

“A Instituição vem realizando ações no sentido de combate ao assédio sexual e moral, como por exemplo, cursos online de prevenção e combate ao assédio moral e sexual, em parceria com a Procuradoria Federal do IFCE e a AGU, campanhas educativas e formação de uma comissão de prevenção e combate ao assédio moral e sexual”. Em relação à acumulação ilegal de cargos, com a quebra de dedicação exclusiva, o IFBA vem promovendo eventos online com o objetivo de realizar uma ação preventiva com servidores e docentes, no que tange às normativas da atuação profissional, nos da Lei nº 12.772, de 28/12/2012”.

A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão ocorre com reuniões periódicas, encaminhamento de Relatório de Atividades e Demandas recebidas pela Ouvidoria. Essa interação visa informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão.

A Ouvidoria foi questionada sobre a análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas, em resposta foi informado que *“anualmente, as manifestações recebidas e analisadas são documentadas em um relatório que apresenta as atividades da Ouvidoria e o quantitativo de demandas recebidas concernentes às manifestações das comunidades interna e externa à instituição. Este Relatório não possui dados estatísticos devido à carência de estrutura necessária a esse fim, ou seja, um sistema apropriado e até mesmo um técnico que tenha habilidades para esse fim”.*

Não foi observado ações que buscasse a uniformização dos canais de Ouvidoria entre os campi. Cada qual realiza de uma forma e até mesmo sem conhecimento da Ouvidoria central do IFBA.

Não foi observado nenhuma prática de melhoria dos serviços de Ouvidoria, inclusive a Ouvidora informou que está saindo da função.

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

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

Todavia, o IFBA informou em relação ao tema que “no momento, não se possui conhecimento desses critérios aplicados no âmbito do IFBA”.

Apesar de a Ouvidora estar há três anos do cargo, não cumpriu o curso Certificação em Ouvidoria, oferecido gratuitamente pela ENAP.

No art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020 são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista a atual Ouvidora do IFBA ter sido nomeada em 12/11/2018, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista; (grifo nosso)

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Haja vista a atual Ouvidora do IFBA ter sido nomeada em 12/11/2018, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que a titular poderá ser mantida no cargo após recondução será até 11/11/2021, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

A.12 Planejamento de Ações de Melhoria e Dificuldades

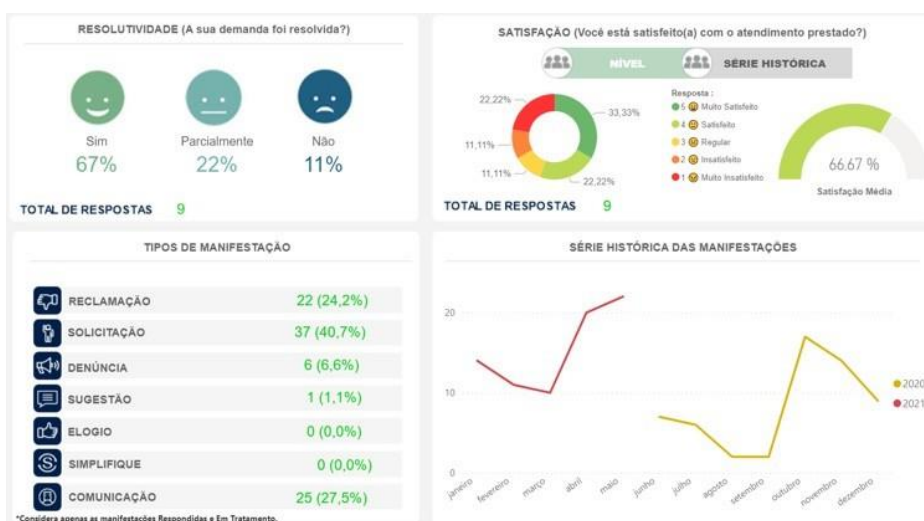
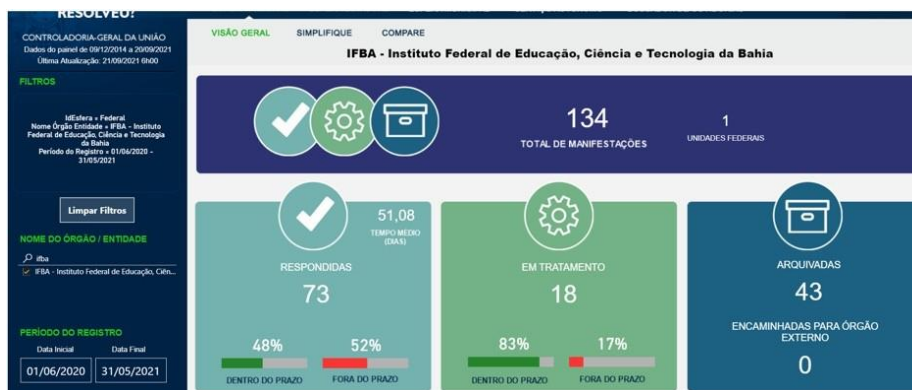
Ao ser questionada sobre ações de melhoria e dificuldades encontradas a Ouvidoria respondeu que:

“Em aspectos gerais, uma das maiores dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria é a ausência ou grande atraso no fornecimento de respostas conclusivas por parte dos órgãos internos responsáveis pela produção das mesmas. Apesar do grande esforço da unidade na cobrança no cumprimento dos prazos legais, muitos órgãos não se comprometem em responder às manifestações encaminhadas, gerando um grande atraso no andamento e conclusão das atividades realizadas. Por outro lado, a interação da Ouvidoria com as demais áreas da instituição de forma geral é bastante satisfatória. Acredita-se que a criação do regulamento interno da Ouvidoria, o mapeamento sobre os temas mais recorrentes, a implantação de Ouvidorias locais, alinhamento dos fluxos de trabalho, realização de capacitações e troca de experiências entre as Ouvidorias locais e da reitoria, bem como reuniões semestrais com o Gabinete e acompanhamento e orientações por parte da CGU/OGU, resultará num grande avanço dos serviços ofertados pela Ouvidoria do IFBA”

A.13 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 pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirados do Painel Resolveu?, considerando a entidade como IFBA – Instituto Federal da Bahia e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



Ressalta-se que, no questionário aplicado, a UA não citou a utilização dos dados estatísticos do Painel Resolveu? para tomadas de decisões gerenciais ou análises de desempenho da Ouvidoria.

No período, em tela, das 73 manifestações registradas, 52% foram analisadas fora do prazo e 48% dentro do prazo. No dia 21/09/2021, O Painel Resolveu estava com 18 manifestações em tratamento, sendo que 17% encontram-se fora do prazo.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

No período de 01/06/2020 a 31/05/2021 a UA possui 73 manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Como no período examinado o universo de manifestações é diminuto, utilizaremos do censo para análise, não sendo necessária a aplicação de amostra.

A seguir é descrito o censo de dados da UA advindos do Fala.Br, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Censo de Dados

O Censo foi obtido a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/06/2020 a 31/05/2021, sendo composto de 73 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	10
Denúncia	06
Elogio	0
Reclamação	21
Simplifique	0
Solicitação	35
Sugestão	1
Total	73

Os dados objeto para análise foi gerado a partir do Excel considerando todas as 73 manifestações do período.

Salienta-se que na extração dos dados foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a totalidade das manifestações do período.

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 e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018; 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 e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema 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. 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 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*

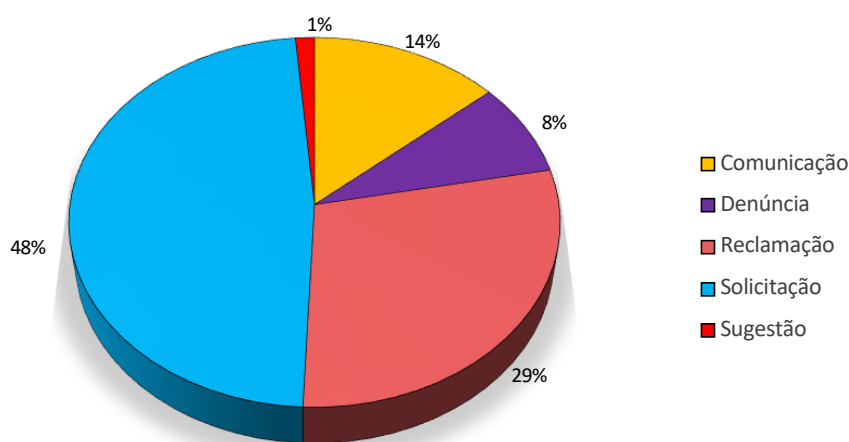
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2 Apresentação dos Resultados

Foi gerada uma análise de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 73 manifestações.

De acordo com as manifestações recebidas do período em análise temos as seguintes tipificações:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

LISTA DOS ASSUNTOS



2. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	10
Comunicação do atraso em etapas do edital 02/2020 (transparência)	
Dificuldade de contato com setor da Instituição (ensino superior)	
Permuta de docentes (agente público)	
Adesão a Plano de Saúde CAPESESP (serviços e sistema)	
Dificuldade de atendimento no desbloqueio de senha (atendimento)	
Assédio Moral (conduta docente)	
Falta de Implementação do Plano de Integridade (denúncia de irregularidade de servidores)	
Ausência de aulas remotas (universidades e institutos)	
Progressão de servidor (não foi classificado assunto)	
Aulas para tratar de política (outros em educação)	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Denúncia	06
Denúncia sobre recebimento de patrimônio da Entidade ao realizar uma compra pela internet (patrimônio)	
Denúncia sobre servidor que infringe LAI (lei de acesso à informação)	
Denúncia sobre o funcionamento de unidade do IFBA (educação profissionalizante)	
Denúncia sobre servidor recebendo auxílio indevidamente (auxílio)	
Denúncia sobre servidor utilizando bem público do IFBA de forma particular (agente público)	
Denúncia de assédio moral (assedio moral)	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Elogio	00

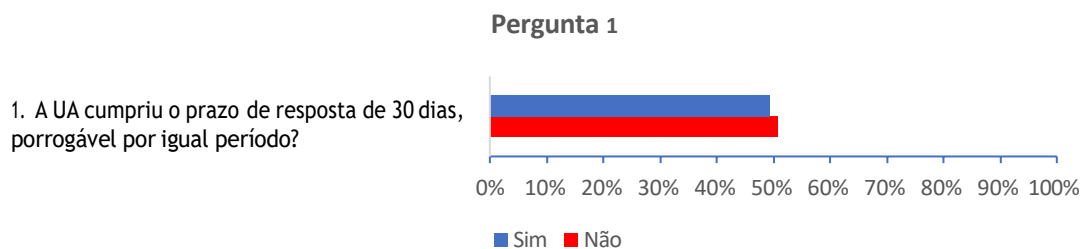
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação	21
Reclamação sobre atraso em processo administrativo (serviços públicos)	
Reclamação sobre disciplinas sem professor (educação profissionalizante)	
Reclamação sobre nota (educação básica)	
Reclamação sobre atraso pagamento de compras governamentais (compras governamentais)	
Reclamação sobre atraso em processo administrativo (atendimento)	
Reclamação sobre atraso de pagamento de benefício (outros em administração)	
Reclamação sobre ausência de professor (educação profissionalizante)	
Reclamação sobre atraso em processo administrativo (recursos humanos)	
Reclamação sobre atraso na emissão de diploma (certificado ou diploma)	
Reclamação sobre atraso na emissão de diploma (certificado ou diploma)	
Reclamação sobre dificuldade de contato para solicitar emissão de diploma (certificado e declarações)	
Reclamação sobre dificuldade de contato para solicitar emissão de declaração (certidão e declarações)	
Reclamação sobre atraso em processo administrativo (serviços públicos)	
Reclamação sobre atraso na emissão de diploma (serviços públicos)	
Reclamação sobre atraso na emissão de diploma (certificado ou diploma)	
Reclamação sobre progressão funcional de servidor (sem cadastrar assunto)	
Reclamação sobre matrícula (universidades e institutos)	
Reclamação sobre progressão funcional de servidor (recursos humanos)	
Reclamação sobre bloqueio de auxílio (auxílio)	
Reclamação sobre edital de processo seletivo (processo seletivo)	
Reclamação sobre progressão funcional de servidor (outros em administração)	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Simplifique	0

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Solicitação	35
Solicitação de esclarecimentos sobre ausência de implementação do Plano de Integridade (planejamento e gestão)	
Solicitação para reintegração em curso técnico (curso técnico)	
Solicitação de diploma (certificado ou diploma)	
Solicitação de histórico escolar (outros em educação)	
Reclamação em atraso de processo administrativo (universidade e institutos)	
Solicitação de documentos sobre licitações (licitações)	
Solicitação de informações (universidade e institutos)	
Solicitação de remoção (outros em educação)	
Solicitação de material didático (educação superior)	
Reclamação de desclassificação em processo seletivo (concurso)	
Solicitação de recurso em processo seletivo (processo seletivo)	
Solicitação de informações sobre inscrição (ensino médio)	
Solicitação de disciplina (outros em educação)	
Solicitação de informação sobre andamento do processo (atendimento)	
Solicitação de informação sobre andamento do processo (ensino médio)	
Solicitação de informações sobre aposentadoria (aposentadoria)	
Solicitação de ajuda para atualização cadastral (cadastro)	
Solicitação de notas (sem assunto)	
Solicitação de informações sobre processo administrativo (universidades e institutos)	
Solicitação de informações sobre matrícula (matrícula)	
Solicitação de participação para pesquisa em doutorado (transparência)	
Solicitação de matrícula tardia (universidade e institutos)	
Solicitação de informações sobre progressão (acesso à informação)	
Solicitação de participação de pesquisa para mestrado (outros em pesquisa e desenvolvimento)	
Solicitação de participação de pesquisa para mestrado (patrimônio)	
Solicitação de atestado de capacidade técnica (licitações)	
Solicitação sobre vagas no IFBA para servidores (planejamento e gestão)	
Solicitação sobre vagas no IFBA para servidores (planejamento e gestão)	
Solicitação para pagamento de NF em atraso (licitações)	
Solicitação de cancelamento de matrícula (matrícula)	
Solicitação de informações sobre processo de distribuição (acesso à informação)	
Solicitação de informação sobre auxílio (auxílio)	
Solicitação de informação sobre processo seletivo (processo seletivo)	
Solicitação de agendamento de perícia (recursos humanos)	
Solicitação de informações sobre quantidade de alunos (acesso à informação)	

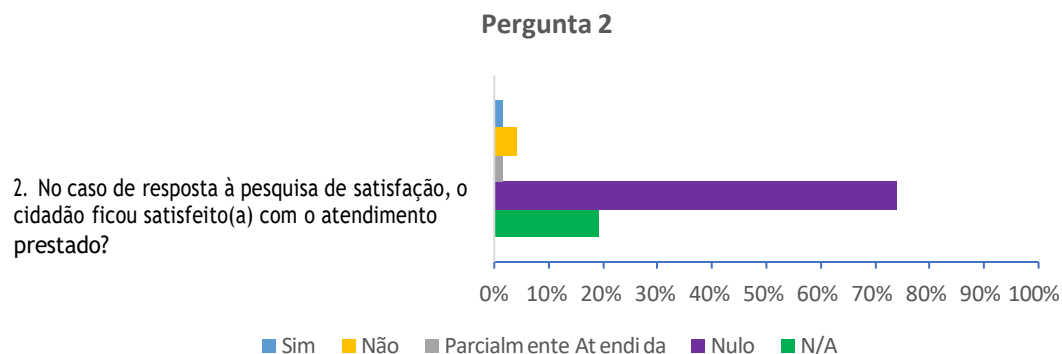
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Sugestão	01
Sugestão sobre implementação de canal de whatsapp para atendimento (atendimento básico)	
TOTAL DA AMOSTRA	73

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³:



De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 50,68% das manifestações fora do prazo, o que corresponde a 37 manifestações.



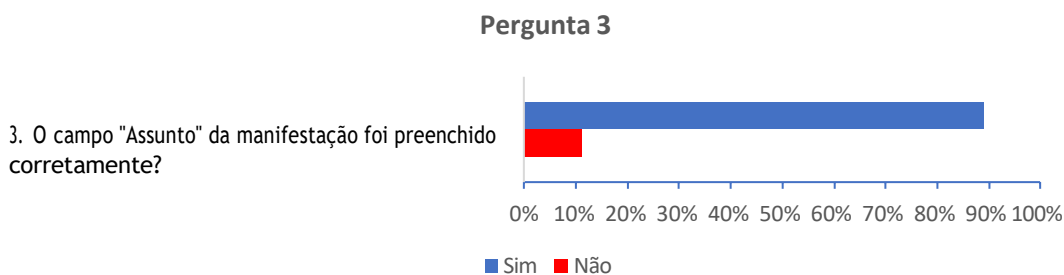
A Lei nº 13.460/2017 trouxe a obrigatoriedade da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos. A Plataforma Fala.BR aplica pesquisa de satisfação automaticamente aos usuários ao cadastrar a manifestação.

Das manifestações analisadas, 73,97% não tiveram as suas pesquisas de satisfação respondidas, representadas, no gráfico acima, como “nulo”.

³ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

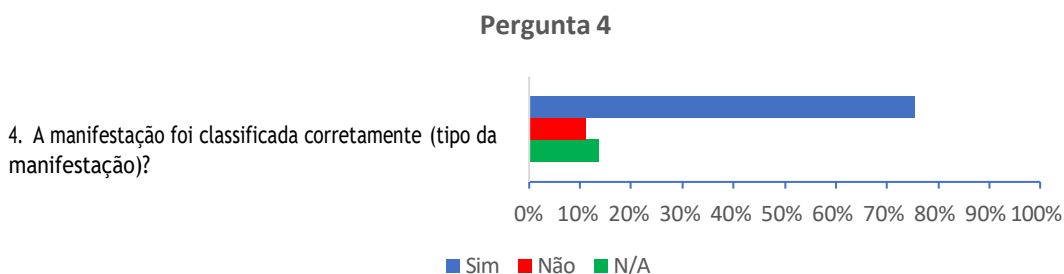
O item N/A (não se aplica) refere-se à comunicação, em que o usuário não é identificado, logo não há o que se falar em pesquisa de satisfação.

Foram respondidas 5 manifestações.



O campo "Assunto" na Plataforma Fala.BR retrata o tema que guarda correlação com a manifestação. O assunto deve guardar alguma fidedignidade com o conteúdo da manifestação. A Ouvidoria deve retificá-lo nos casos em que o campo "assunto" não estiver de acordo com o tema da manifestação.

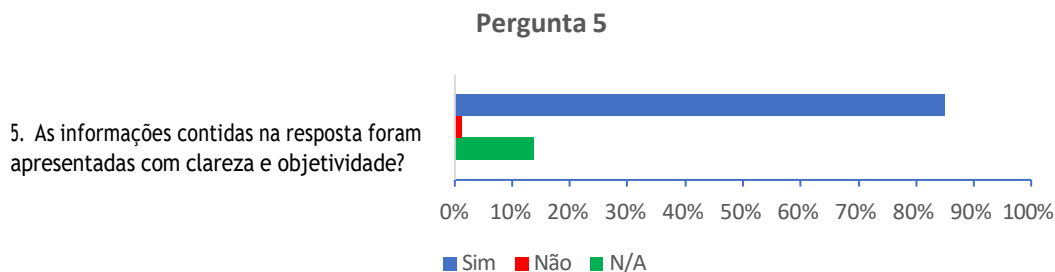
Verifica-se que 89,04% das manifestações analisadas o campo "assunto" foi preenchido corretamente e 10,96%, o que equivale a oito manifestações, o campo "assunto" não tinha correlação com o tema.



A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente e caso não esteja proceder a reclassificação.

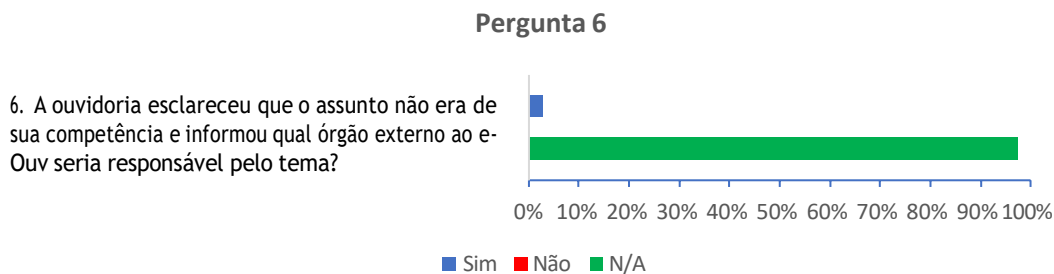
A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23 parágrafo 2º do Decreto nº 9.492/2018 é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar como uma manifestação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. Na pergunta 04, o N/A se refere às comunicações em que não é permitido a reclassificação pela Ouvidoria.

No gráfico 4 observa-se que 10,96% das manifestações examinadas estão classificadas de forma incorreta, deveriam ter sido reclassificadas pela Ouvidoria, e 75,49% estão classificadas corretamente.

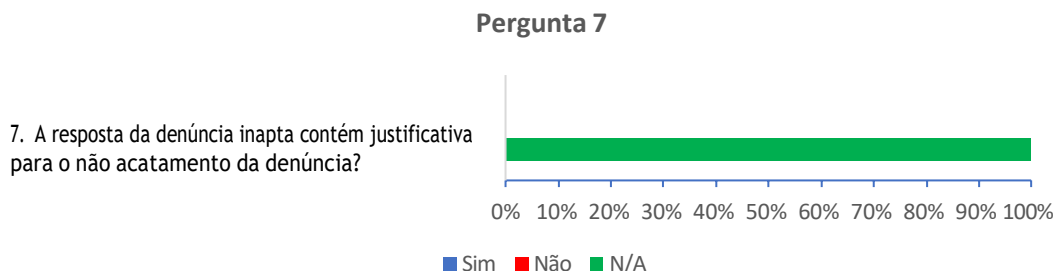


As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida.

Observa-se que em 84,93% as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade. Os 13,70%, referente a N/A, referem-se as “comunicações”, pois neste tipo de manifestação a Ouvidoria não fornece resposta diretamente para o manifestante.



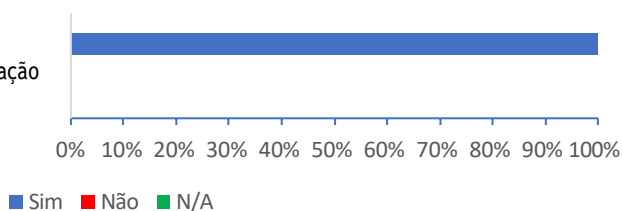
No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 97,26% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UA. Em todas as manifestações que não eram da competência da UA foi esclarecido que o assunto não era de sua competência e informou o órgão responsável pelo tema.



Na avaliação geral foi revelado que não foi considerada nenhuma denúncia inapta. Todas as 6 denúncias recebidas foram tratadas.

Pergunta 8

8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?

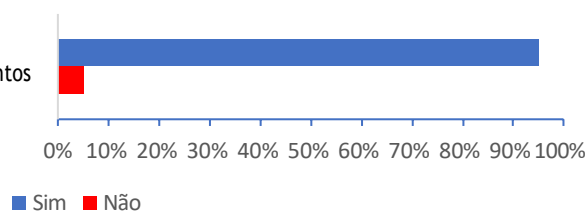


O gráfico revela que todas as **denúncias** recebidas, a resposta conclusiva contém informações sobre as providências adotadas.

Neste assunto, ressalta-se que as respostas conclusivas para as denúncias estão indo além do permitido na legislação, pois é repassado ao denunciante dados sigilosos dos procedimentos correccionais adotados, está tema está sendo abordado em item específico.

Pergunta 9

9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

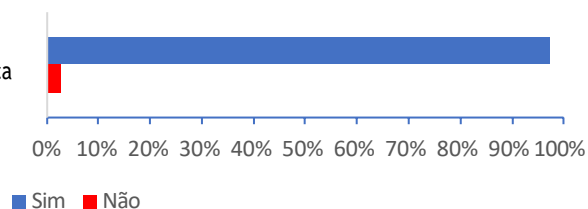


A resposta conclusiva da **reclamação** deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução, atendimento ou da sua impossibilidade. Foram registradas 20 “reclamações” no período analisado e 95% das respostas prestaram esclarecimento ao cidadão sobre o fato reclamado.

O NUP 23546034938202102, referente a única reclamação sem o esclarecimento adequado, refere-se a atraso de informações solicitadas internamente pela Ouvidoria. Pelo fato da ausência de informações interna não foi possível fornecer esclarecimentos adequados sobre a demanda do manifestante.

Pergunta 10

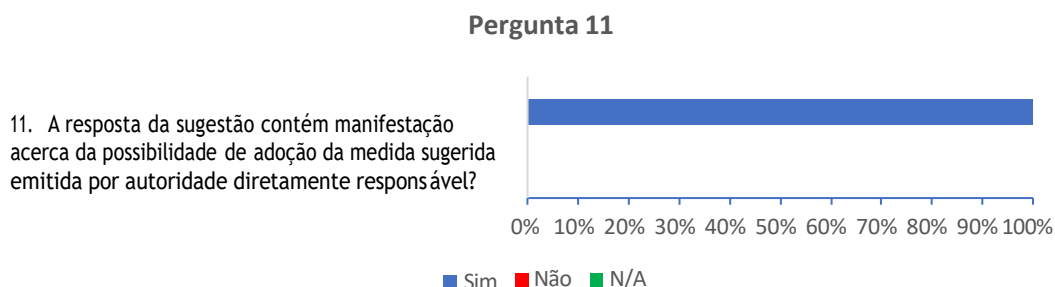
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



A **Solicitação de Providências** refere-se a pedido de adoção de providências por parte dos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 36 manifestações de providências registradas na plataforma, 97,22% das respostas explicam sobre as adoções das providencias solicitadas ou justificam a sua impossibilidade

A única resposta que não explica adequadamente a solicitação de providências refere-se ao NUP 23546037576202012, em que foi solicitado o pagamento de um empenho e a resposta conclusiva da Ouvidoria foi “*Prezados, a manifestação já foi respondida conclusivamente*”, não fornecendo indicadores de onde a resposta foi anteriormente registrada para o cidadão.



A **sugestão** é a classificação de uma manifestação quando ocorre a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos ou entidades da administração pública federal.

Na sugestão a resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. No período avaliado houve apenas uma manifestação do tipo sugestão e a resposta conclusiva está de acordo com o art. 21 do Decreto nº 9.492/2018.

PERGUNTA 12

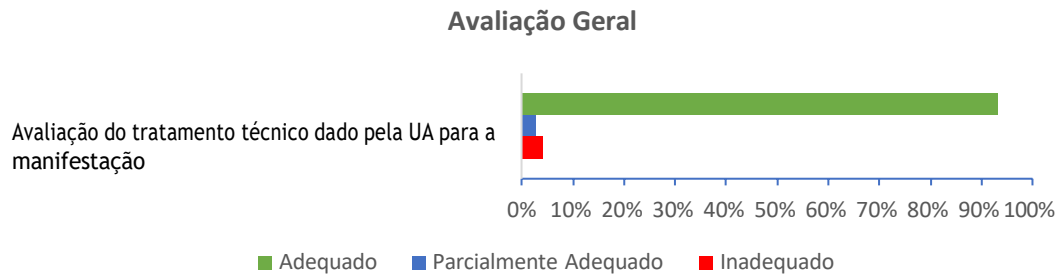
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

PERGUNTA 13

13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

As perguntas 12 e 13 refere-se a manifestações relacionadas a Elogio e Simplifique, respectivamente. No período analisada não foram registradas manifestações deste tipo.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:



O gráfico da Avaliação Geral mostra um indicador de 93,15% como avaliação **adequada** para as manifestações de Ouvidoria.

Ressalta-se que 4,11% ou 03 manifestações foram dadas um tratamento **inadequado**, sendo 02 do tipo comunicação e 01 denúncia.

O tratamento da denúncia avaliado como inadequado possui NUP 23546011459202100. Na resposta conclusiva para o cidadão foi anexado todo o processo correccional. Os dados do denunciado foram expostos, o que estaria em desacordo com a Portaria nº 581/2021, da Controladoria Geral da União, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e estabelece no art 6º que “*competem às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de: II - proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*”. Os dados do processo correccional devem ser sigilosos para atender a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, desta forma não cabe anexar na resposta ao cidadão todas as informações contidas no processo.

De acordo com o Decreto nº 9.492/2018, art. 22, entende-se que na denúncia a resposta é conclusiva a que informa ao usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis a apuração.

Nas 02 manifestações do tipo comunicação que foram avaliadas como inadequadas, a Ouvidoria anexou na Plataforma Fala.BR resposta conclusiva que nada tinha relação com o fato alegado da manifestação, foram as respostas de NUP 23546059580202031 e NUP 23546051851202000.

Duas manifestações foram avaliadas como **parcialmente adequadas** (2,74%). Trata-se dos NUPS 23546034938202100 (reclamação) e 23546037576202000 (solicitação).

Na manifestação do tipo reclamação a resposta conclusiva da Ouvidoria informa ao cidadão que sua demanda não tem resposta por conta de atraso interno dos setores da Instituição e que a Ouvidoria está cobrando posicionamento dos responsáveis por fornecer as informações da demanda.

Na “solicitação” a Ouvidoria informa que a resposta já foi respondida conclusivamente, porém não indica para o cidadão onde, quando e como.

Finalmente, a lista das 73 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

4. Este documento será encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 22273/2021/NAOP-BA/BAHIA/CGU, de 18/11/2021, foi dado um prazo “quinze” dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 15/12/2021, foram discutidos os oito achados encontrados e as oito recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou por e-mail, datado de 29/12/2021, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do IFBA

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: Elaborar os normativos internos da entidade estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, bem como o processo de escolha do Ouvidor Geral e das Unidades descentralizadas em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;	Constituir Comissão Institucional para elaboração de diretrizes institucionais de funcionamento do serviço de Ouvidoria em âmbito do IFBA - Disponibilizar minuta do documento elaborado pela comissão - Envio do documento para aprovação pelo Conselho Superior.	Gabinete da Reitoria	Janeiro de 2022	Prevista	-Indicar fluxos procedimentais padrões para o serviço de ouvidoria em âmbito do IFBA. organizações -Aperfeiçoar os fluxos de trabalho, visando o desenvolvimento de uma relação forte e transparente com seu o nosso público; -Reduzir a judicialização de conflitos e impactar positivamente na qualidade de vida no trabalho.
Recomendação 2 - Estruturar a ouvidoria com equipe capacitada e exigência de certificação no PROFOCO, além de promover ações de ouvidoria ativa;	-Indicação de novo servidor para função de ouvidor; -Indicar novo servidor ouvidor e, ouvidores das unidades descentralizadas e membros da comissão Gabinete e Ouvidoria As ações serão executadas durante o ano de 2022 Prevista Institucional que elaborar á as diretrizes do serviço de ouvidoria, par a do curso de capacitação oferecido pela CGU; -Realizar campanha de comunicação institucional visando o fortalecimento do serviço de ouvidoria em âmbito do IFBA; -Planejamento de ações de “ouvidoria ativa”.	Gabinete e Ouvidoria	As ações serão executadas durante o ano de 2022	Prevista	-Profissionalização do serviço de ouvidoria; -Informar à comunidade acerca do serviço de ouvidoria.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 3 - Gerir a Ouvidoria Geral do IFBA de forma interligada com os campi e estruturada para o exercício da competência de unidade central de ouvidoria da instituição, adotando procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas, como a utilização da Plataforma Fala.BR e o respectivo link em todos os endereços eletrônicos dos campi;	- Demandar por meio de comunicado oficial do gabinete da Reitoria, que todos os campi adotem procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas, como a utilização da Plataforma Fala.BR e o respectivo link em todos os endereços eletrônicos dos campi.	Gabinete	Janeiro 2022	Prevista	-Padronização do serviço de ouvidoria em todas as unidades descentralizadas.
Recomendação 4 - Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Demandar por meio de comunicado oficial do gabinete da Reitoria, que todos os campi adotem procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas com a utilização da Plataforma Fala.BR.	Gabinete	Janeiro 2022	Prevista	-Padronização do serviço de ouvidoria em todas as unidades descentralizadas.
Recomendação 5 - Readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, utilizando o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para as unidades internas da IFBA e dando atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para a unidade correcional;	Demandar por meio de comunicado oficial do gabinete da Reitoria, que todos os campi adotem procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas com a utilização da Plataforma Fala.BR.	Gabinete	Janeiro de 2022	Prevista	-Padronização do serviço de ouvidoria em todas as unidades descentralizadas.

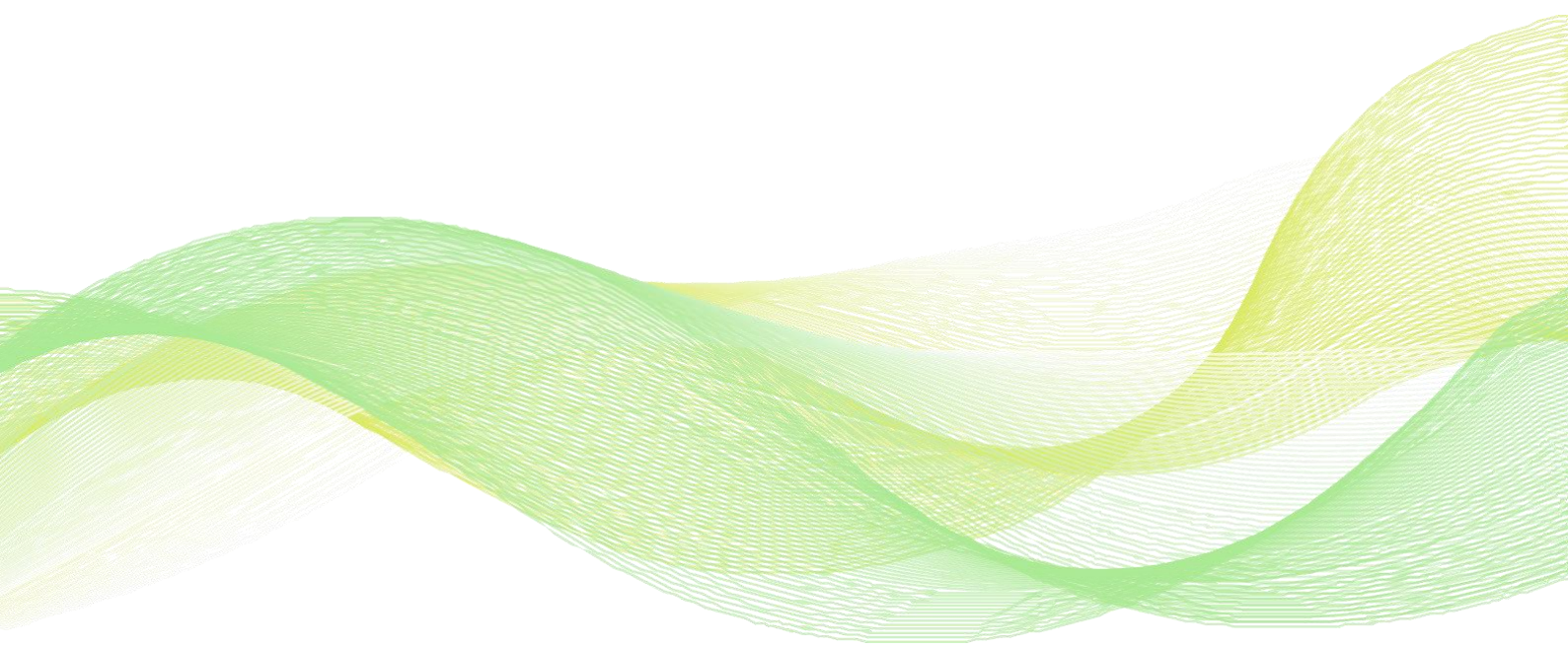
**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 6 - Elaborar dados estatísticos da Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu? e outras análises gerenciais para subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão;	- Demandar por meio de comunicado oficial do gabinete da Reitoria, que todos os campi adotem procedimentos uniformes em todas as unidades descentralizadas com a utilização da Plataforma Fala.BR para elaboração de dados estatísticos da ouvidoria.	Gabinete	Janeiro 2022	Prevista	-Produção de indicadores do serviço de ouvidoria em âmbito do IFBA; -Padronização do serviço de ouvidoria em todas as unidades descentralizadas.
Recomendação 7 - Readequar o sítio eletrônico da Ouvidoria, de modo a publicar Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicar a Carta de Serviços e incluir informações atualizadas sobre o atendimento da Ouvidoria; e	- Elaboração de relatório gerencial anual de gestão da ouvidoria, a partir de 2022; - Publicação da Carta de Serviços incluindo informações atualizadas sobre o atendimento da Ouvidoria.	Gabinete, ouvidoria e Diretoria de Desenvolvimento Institucional	As ações serão executadas durante o ano de 2022	Prevista	-Dar transparência das ações e dos resultados alcançados pela Ouvidoria e oportunizar que o ouvidor, de forma alinhada com a gestão do IFBA, apresente sugestões de melhorias para o aprimoramento do serviço público, bem como indique os benefícios alcançados com o tratamento/ atendimento das demandas de ouvidoria.
Recomendação 8 - Adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto aos prazos de respostas e à forma de tratamento das manifestações.	- Estabelecer e publicizar fluxos procedimentais adequados ao tratamento das manifestações e conforme os ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021	Gabinete e Ouvidoria	As ações serão executadas durante o ano de 2022	Prevista	-Adequação dos procedimentos e atividades da ouvidoria à legislação vigente.

C.2 Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a CGU/BA realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das oito recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO