

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**UNIDADE AVALIADA:** OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL

**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](mailto: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

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO REGIONAL MATO GROSSO DO SUL**  
**DANIEL CARLOS SILVEIRA**  
Superintendente

**CAMILA SOLÉRA DOS SANTOS • DJALMA PEÇANHA GOMES**  
Equipe de Avaliação (NAOP/MS)

**ROGER SOUZA DE PAULA**  
Coordenador

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

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](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul - IFMS

MUNICÍPIO: Campo Grande - MS

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do IFMS, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO: junho de 2020 a maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a novembro de 2021

## **Qual trabalho foi realizado pela CGU?**

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul – IFMS, 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 CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?**

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho; readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas;
- b) necessidade de atualização do sítio eletrônico;
- c) inconsistências na classificação e tratamento de parte das manifestações de ouvidoria; e
- d) readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas

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

I - atualizar os normativos internos da unidade 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, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria; e

II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo; e

III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolução, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e

IV – Reabertura de entreposto representante da ouvidoria nos campi e realização de campanha de divulgação da ouvidoria para seus usuários; e

V - promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas; e

VI – Adequar os meios de comunicação dos alunos com as secretarias de curso para reduzir a utilização da ouvidoria para finalidades diversas a sua própria; contribuindo para amenizar os

gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência; e

VII - promover a adequada classificação das manifestações tratadas, reclassificando-as, quando pertinente, e compatibilizando-as com as respostas conclusivas de acordo com o tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, especialmente nas manifestações dos tipos solicitação e reclamação.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>I. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>9</b>
<b>3. OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>10</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>10</b>
<b>5. UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>11</b>
<b>6. RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1 BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO IFMS.....</b>	<b>12</b>
6.1.1 Utilização da plataforma DataStudio de Business Intelligence para tratamento dos dados da ouvidoria.....	12
6.1.2 Publicação de recomendações na página principal da ouvidoria.....	12
<b>6.2 INCONSISTÊNCIAS ACHADOS NO ÂMBITO DO IFMS .....</b>	<b>13</b>
6.2.1 Ausência de formalização de fluxos de trabalho .....	13
6.2.2 Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas .....	14
6.2.3 Inconsistências na classificação de parte das manifestações de ouvidoria .....	17
<b>7. RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>8. CONCLUSÃO .....</b>	<b>20</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>21</b>
<b>APÊNDICE A: INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>21</b>
A.1 Informações Gerais.....	21
A.2 Competências .....	21
A.3 Normativos Internos .....	22

A.4 Equipe e Estrutura Física .....	23
A.5 Canais de Atendimento.....	23
A.6 Sistemas Informatizados .....	29
A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....	30
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	30
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados .....	30
A.10 Entidades Vinculadas.....	31
A.11 Carta de Serviços .....	31
A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....	31
A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	32
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria .....	33
A.15 Dados do Painel Resolveu .....	33
A.16 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	35
<b>APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>36</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	36
B.2 Apresentação dos Resultados.....	39

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CEJ/SAJ:** Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos

**CEP:** Comissão de Ética Pública

**CGAI:** Coordenação-Geral de Acesso à Informação

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**IFMS:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

## I. 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”.

## 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 UA<sup>1</sup>, 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.

### 4. METODOLOGIA

---

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. 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 Painel 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 com base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente

<sup>1</sup>. 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.

manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

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

---

A Unidade Avaliada – UA em questão é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS)**, autarquia da administração indireta vinculada ao Ministério da Educação 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).

Dentre outras competências, a ouvidoria do IFMS atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os *campi* do instituto, bem como os pedidos de acesso à informação realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI), apesar de não estar presencialmente disponível fora do prédio da reitoria em Campo Grande - MS.

A equipe é formada pelo Ouvidor e um analista em ouvidoria. Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio próprio, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2018, 2019 e 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFMS são dispostos no Apêndice A.

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

---

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

## 6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFMS

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

### 6.1.1 Utilização da plataforma DataStudio de Business Intelligence para tratamento dos dados da ouvidoria

A partir de 2021, o IFMS passou a utilizar o *DataStudio*, plataforma de *Business Intelligence*. Tal plataforma, permite o tratamento de dados da ouvidoria de maneira autônoma, passível de formação de relatórios para suplementar a gestão de informação. Dessa forma, de uso restrito internamente, a ouvidoria produz novas métricas para identificar sua matriz swot e auxiliar na tomada de decisão.

A plataforma possui dois painéis de dados com os números de manifestações por tipo e as áreas mais demandadas pelos manifestantes ao longo de 2021. Na lateral, apresentam-se dois gráficos seriais dos números dos painéis. A plataforma ainda está com algumas funcionalidades pendentes de funcionamento pleno, pois o projeto está na versão beta, e pode ser consultado em: <https://datastudio.google.com/u/1/reporting/bf5ffb9e-a0a0-41f4-a3f6-6d71383305f8/page/KzPDC>.

Ainda cabe citar que o sistema de tramitação interna utilizado pelo IFMS, o SUAP, permite o acesso externo a tramitação de alguns processos. Dessa forma, manifestações sobre as quais os manifestantes possuem interesse de acompanhar o andamento interno do processo, podem ser disponibilizadas em tempo real, salvaguardando o sigilo necessário.

### 6.1.2 Publicação de recomendações na página principal da ouvidoria

Na página da ouvidoria, no sítio do IFMS, a ouvidoria publica recomendações pertinentes aos manifestantes. De acordo com relato da equipe da ouvidoria, as recomendações são feitas para orientar manifestações frequentes de mesmo teor ou com assuntos mais gravosos que necessitam explicação ao público externo e interno, principalmente.

Encontram-se publicadas cinco recomendações de 2020 e uma de 2021:

## 6.2 Inconsistências achados no âmbito do IFMS

### 6.2.1 Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foram identificados dois normativos relevantes para o desempenho das atividades pela UA: A Resolução nº 061, de 28 de julho de 2017, que aprova o Regimento Geral do referido Instituto; e a Instrução Normativa nº 001/2020 - OUVID/RT/IFMS, que dispõe os procedimentos de recebimento, análise e encaminhamento de manifestações e de solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, foi identificado que a Instrução Normativa Nº 001/2020 - OUVID/RT/IFMS já previa em seus capítulos II e III, de maneira incipiente, a edição dos fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da Ouvidoria do IFMS. Pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, a UA informou que não há em vigor normativo que estabeleça tais fluxos de maneira sistêmica, todavia, discriminou o fluxo da tramitação de cada tipo de manifestação. Também declarou que não há normativo interno que estabeleça que manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, mas que existem discussões informais internamente para tanto.

Independentemente da forma futuramente escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- 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 da PR durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e aquelas relacionadas ao “Fale com o Presidente” e à CEP.

Ademais, o normativo em elaboração, com previsão de publicação no primeiro trimestre de 2021, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

### **6.2.2 Readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização e do meio de encaminhamento para as unidades internas**

No que tange à apresentação das manifestações, e considerando a existência de mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão, a Ouvidoria informou que utiliza a Plataforma Fala.BR e o sistema interno próprio de gerenciamento destas demandas em forma de processos, o SUAP.

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utilizava o sistema SUAP e e-mail para solicitação de subsídios às diversas áreas do IFMS, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Em relação a não utilização do sistema SUAP apenas, cabe destacar que, 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 durante o período de análise das manifestações constantes da amostra havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. 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.

Todavia, registre-se que esses sistemas, SUAP e Fala.BR, não são integrados, e o intercâmbio dessas informações ocorre de forma manual. Neste quesito, registre-se salientar que, diante da diversidade de colaboradores nesta atividade (tanto na ouvidoria quanto nos setores responsáveis pela elaboração da resposta das demandas) e no tratamento de suas manifestações, em especial das denúncias e comunicações, e de suas peculiaridades, a ouvidoria informou que há uma definição específica apenas para tratamento das mesmas, conforme explicado:

*“Após o recebimento na plataforma FalaBR, a manifestação é registrada no sistema de gerenciamento de processos (SUAP) com a denúncia do cidadão e encaminhada para o setor responsável (Pró-Reitorias, Diretorias Sistêmicas, Direção Geral do Campus, conforme o caso), solicitando esclarecimento do caso e o posicionamento acerca do tema. Após o recebimento da resposta do setor, esta é analisada, podendo ser dado o prosseguimento para Auditoria, Correição ou Ética, caso necessite de apuração. Caso contrário, é feita a informação ao cidadão. Independentemente dos casos, a resposta ao cidadão é tratada para a linguagem simples e encaminhada para o cidadão pela plataforma FalaBR.”*

No que tange à proteção de dados pessoais dos denunciantes, a Ouvidoria esclareceu que *“quando solicitado o anonimato, é feito o tratamento de tarjamento de todos os dados que podem ser possível identificar aquele que denuncia, tais como informações de curso, período, lotação, dados pessoais, entre outros dados que possam identifica-lo. No caso de denúncias que foi feita de forma pseudonimizada ou que fora solicitada o sigilo, caso a denúncia ou comunicação permita o contato, passamos a informação da continuidade do processo e informamos da possibilidade de ser solicitada a identificação (em algumas denúncias específicas), conforme preconiza o artigo 32 da portaria 581/2020.”*

Na tramitação interna via SUAP, no que tange às denúncias, a Ouvidoria realiza o procedimento conhecido como tarjamento. Todavia, cumpre registrar que as denúncias, em especial as de cunho sigiloso, não são totalmente protegidas pela simples (anonimização), uma vez os assuntos nela contidas serem sensíveis e com possibilidade de acesso e conhecimento do teor por todos os usuários cadastrados na unidade interna de destino, e que, não necessariamente, farão o tratamento da manifestação, permitindo que todos os usuários, independentemente da necessidade de conhecer, acessem a denúncia.

Logo, ainda que o acesso seja “restrito” por alguns colaboradores responsáveis pelo tratamento das denúncias, e conteúdo pseudonimizado, é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados tenham acesso aos dados pessoais, e/ou às informações sensíveis nela contidas.

Nessa mesma esteira, diante dos deveres direcionados aos agentes responsáveis pelo tratamento das manifestações, cujo teor envolve conhecimento dos dados pessoais e informações sensíveis, deveria ter também um tratamento diferenciado e/ou controle de acesso aos sistemas para tratamento das manifestações pela equipe de ouvidoria, diante da presença de diversos colaboradores, sem necessidade de conhecer, fato esse não verificado.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o usuário autorize expressamente o acesso a estas informações. Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021 dedica os arts. 30 e 31 especificamente ao assunto:

*Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.*

*§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.*

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

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

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

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

*§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.*

(...)

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

Ocorre que o SUAP não atende os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante, o sistema SUAP 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. Por essa razão, permanece a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR pela UA.

Ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra já havia sido disponibilizado o Módulo de Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.BR. Ademais, 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.*

Assim, pelo exposto, recomenda-se à Ouvidoria a utilizar do referido módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, de forma a limitar o acesso às denúncias ao mínimo possível (identificadas ou não), evitando assim, o risco de vazamento/conhecimento de informações sensíveis contidas nas mesmas, em especial as relacionadas à atividade ministerial e a de seus servidores.

### **6.2.3 Inconsistências na classificação de parte das manifestações de ouvidoria**

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 212 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) No período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

A amostra foi analisada 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, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

## 1) Inconsistência na classificação do tipo de manifestação

Em 59% das manifestações analisada na amostra selecionada, a classificação da manifestação estava incorreta. Para a recorrência desse tipo de erro, encontrou-se duas principais causas sobre as quais discorreremos com mais detalhes a seguir.

Cabe salientar que reclamações possuem em seu conteúdo queixas de falhas ou erros na prestação do serviço público, sem que, no entanto, tenham indícios de fraudes com gravames similares a tipificação de irregularidade, que são os conteúdos típicos das denúncias.

Na análise da amostra, 18% das manifestações possuíam conteúdo compatível com reclamação, mas que foram classificadas como comunicações/denúncias inicialmente pelo cidadão, sendo impossível para a ouvidoria reclassificá-las.

Ressalta-se a importância da classificação assertiva, uma vez que a não classificação adequada das manifestações pode comprometer o tratamento adequado da mesma pois, nessa esteira, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade. Já na sugestão, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão.

Portanto, quando classificada equivocadamente, o tratamento da manifestação pode ser encerrado de maneira inapropriada, podendo causar insatisfação no manifestante.

Além disso, a falta de assertividade na classificação também compromete a análise de dados e os relatórios de gestão que são extraídos desses.

Das manifestações com classificação incorreta, metade (29%) não eram manifestações de ouvidoria. Aqui, frisa-se que as manifestações de ouvidoria têm sua tipificação e tratamento dados pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, no seu artigo 3º de maneira exaustiva, encerrando os tipos de manifestações em elogio, reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e simplificação.

Assim, constatou-se o uso da ouvidoria como interlocutor dos alunos e as secretarias dos cursos, no conteúdo dessas manifestações há diversos pedidos de documentação, correção de notas, pedido de matrícula etc. Também se encontrou o mesmo padrão de manifestações entre empresas prestadoras de serviço, que usam a ouvidoria para solicitação de pagamento ou certidões.

Dessa forma, pode-se levantar a hipótese da não efetividade de funcionamento dos canais de atendimento dos alunos nas secretarias de cursos, ou mesmo da Pró-Reitoria de Administração e as empresas.

Apesar de se considerar positiva a proatividade e eficiência em se apresentar como canal de representatividade dos usuários da ouvidoria do IFMS, a sistematização da cultura de atendimento de demandas estranhas a ouvidoria, como os exemplos acima, compromete o funcionamento e foco da ouvidoria nas questões que lhe são afetas, de fato.

## 2) Ausência ou inadequação do preenchimento do campo “Assunto”

Em 19% das manifestações analisadas, o campo Assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: ou o campo não foi preenchido (31,6%), ou não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente (68,9%).

## 3) Inconsistências no tratamento das Comunicações

Em relação às comunicações, foi possível levantar que durante a interlocução com as áreas técnicas demandadas há o encaminhamento da comunicação *ipsis litteris*, com jargões e gírias típicas dos manifestantes, que podem colaborar para sua identificação. Percebeu-se, também, que as respostas fornecidas pela ouvidoria apresentaram algum grau de pessoalidade, como uso do vocativo “Senhor” e dos pronomes possessivos “seu” e “sua”.

Por não configurar uma manifestação na conceituação 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 (anônima). Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão.

Na resposta conclusiva das comunicações sugere-se, quando necessário o encaminhamento, que haja a reestruturação textual para tanto. Também se sugere na conclusão apenas uma descrição dos fatos e as providências adotadas, de forma impessoal. Exemplo de texto:

*“A denúncia foi registrada em nossa base de dados e encaminhada para a Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), área responsável por fiscalizar e avaliar a execução dos programas de governo sobre a gestão dos recursos públicos federais, sem resposta ao cidadão, devido à inexistência de contato.”*

## 7. RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Presidência da República, em ordem de prioridade:

- I - atualizar os normativos internos da unidade 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, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - Reabertura de entreposto representante da ouvidoria nos campi e realização de campanha de divulgação da ouvidoria para seus usuários, inclusive no que tange a recomendação VI; e

V - Promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

VI – Adequar os meios de comunicação dos alunos com as secretarias de curso para reduzir a utilização da ouvidoria para finalidades diversas a sua própria; contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência.

VII - promover a adequada classificação das manifestações tratadas, reclassificando-as, quando pertinente, e compatibilizando-as com as respostas conclusivas de acordo com o tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas, especialmente as manifestações dos tipos solicitação e reclamação.

## 8. CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do PR, 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 de amostra das manifestações do ano de 2019, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conquanto sua recente criação (pouco mais de três anos de existência). Entretanto, existem algumas 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 conclusividade 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; redução do número de encaminhamentos a outras unidades de ouvidoria; 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.

### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia da administração indireta
Data de criação	09/07/2014
E-mail	ouvidoria@ifms.edu.br
Página na Internet	<a href="https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/orgaos-de-apoio-e-controle/ouvidoria">https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/orgaos-de-apoio-e-controle/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	-
Endereço	Rua Ceará, nº 972, Bairro Santa Fé Campo Grande-MS CEP 79021-000
Telefone	(67) 3378-9625
Ouvidor	Flavio Renato Matsubara flavio.matsubara@ifms.edu.br servidor efetivo do órgão experiência anterior no gabinete da reitoria

### A.2 Competências

A Ouvidoria do IFMS integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Nesse Instituto Federal, a Unidade Avaliada – UA integra os órgãos de Apoio e Controle, vinculada diretamente a reitoria.

De modo geral, a Ouvidoria IFMS exerce o papel mediador nas relações envolvendo interação entre a tríade cidadão, prestação de serviço e subsídio a reitoria. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas no Regimento Geral, seção iv, art nº 28:

*Art. 29. Compete à Ouvidoria:*

*I - receber, examinar e encaminhar às unidades organizacionais pertinentes as manifestações referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelo IFMS, solicitando providências, quando for o caso;*

*II - acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais*

*pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação, resposta e mantendo-os cientes dos trâmites dos processos;*

*III - receber as manifestações, dar-lhes tratamento e respondê-las, fomentando a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade, órgãos, entidades e agentes públicos e o IFMS; similar ao I e II;*

*IV - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;*

*V - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;*

*VI - responder ao usuário com clareza e objetividade, cumprindo os prazos legais;*

*VII - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;*

*VIII - organizar e manter o acervo documental atualizado relativo às manifestações dos usuários, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada;*

*IX - instituir e manter atualizado um banco de dados sistematizado com informações acerca de todas as manifestações;*

*X - resguardar o sigilo das informações quando solicitado e sempre que este se fizer necessário, para maior discricão na tramitação do processo;*

*XI - elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao IFMS;*

*XII - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao IFMS;*

*XIII - propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;*

*XIV - sugerir, quando for o caso, medidas de aperfeiçoamento da organização, melhoria das atividades realizadas e da prestação dos serviços do IFMS;*

*XV - manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade, com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;*

*XVI - apresentar plano de trabalho anual e elaborar relatório das manifestações recebidas na Ouvidoria, com estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários e formas de acesso, visando à melhoria das relações do IFMS com o cidadão; e*

*XVII - exercer outras competências que, por sua natureza, lhe sejam correlatas ou delegadas.*

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

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

Em consulta ao sítio do IFMS, foi identificada um normativo relacionado ao tema de ouvidoria, Instrução Normativa nº 001/2020 - OUVID/RT/IFMS, que dispõe sobre os procedimentos de

recebimento, análise e encaminhamento de manifestações e de solicitação de informações às áreas competentes para tomada de providências.

Na referida norma, em seu art. 6º, os prazos de resposta das manifestações de ouvidoria e de sua prorrogação foram definidos como trinta dias. Senão veja-se:

*Art. 7º O prazo para que a Ouvidoria apresente resposta conclusiva às manifestações é de até 30 dias, contado a partir do registro no Sistema, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação do usuário sobre tal decisão, conforme disposto no art. 18 do Decreto nº 9.494, de 2018.*

Pelo exposto, tais prazos estão consonantes com aqueles definidos no Decreto nº 9.492/2018, ambos de trinta dias.

Ademais, na mesma instrução normativa é descrito os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da ouvidoria do IFMS.

#### **A.4 Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e um analista em ouvidoria. Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora a quantidade de demandas tenha caído no período da pandemia pelo distanciamento dos alunos e fechamento das unidades setoriais (prepostos) da ouvidoria nos campi.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente uma sala, local onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. Ademais, o prédio é próximo a transporte público e sua entrada é adaptada para pessoas com mobilidade reduzida.

#### **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;
- V. correspondência.

Na página inicial do IFMS há um botão “ouvidoria” e na mesma página há o botão “contato” que encaminha o cidadão a uma página com os contatos da reitoria.

Na opção “contato”, pelo link <https://www.ifms.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/contato>, disponibiliza-se ao cidadão entrar em contato com o IFMS pessoalmente, por telefone, e-mail, ou ainda por meio da Ouvidoria ou do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), ainda oferta a página de perguntas frequentes para soluções mais rápidas, se couber. Ainda deixa expresso, apesar de indicar horário de funcionamento e endereço da reitoria, que, durante a pandemia, todo o contato deve ser feito pela internet.

Cabe salientar, que ainda no que se refere a página “contato” todos os links de comunicação disponibilizados são da reitoria ou do e-Sic, não sendo encontrado o link da ouvidoria, apenas citação.

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [ACESSO À INFORMAÇÃO](#) > [INSTITUCIONAL](#) > [CONTATO](#)



**INSTITUTO FEDERAL**  
Mato Grosso do Sul

- Ética
- Ouvidoria
- Boletim de Serviço

**CURSOS** ▾

**CAMPI** ▾

**GESTÃO** ▾

- Gestão e Planejamento
- Transparência e Prestação de Contas
- IFMS em Números
- A Reitoria Tá ON

**ACESSO A INFORMAÇÃO** ▲

- Institucional
  - Áreas de Abrangência
  - Estatuto e Regimentos
  - Estrutura Organizacional
  - Quem é Quem
  - Carta de Serviços

## Contato

O cidadão pode entrar em contato com o IFMS pessoalmente, por telefone, e-mail, ou ainda por meio da Ouvidoria ou do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic).

Antes de entrar em contato, é importante acessar a seção [Perguntas Frequentes](#), onde estão as respostas às principais dúvidas sobre a instituição. A informação que procura pode estar lá!

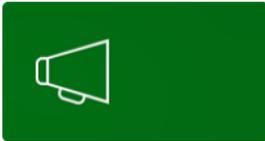
### Atendimento durante a pandemia

Durante a pandemia o contato com a reitoria e os campi deve ser feito pela internet. Acesse a lista de e-mails.

[ACESSE A LISTA DE E-MAILS](#) >

<b>Endereço da Reitoria</b> (provisório) Rua Treze de Maio, 3.439, Centro Campo Grande, MS	<b>Contatos</b> (67) 3378-9501 / 3378-9502 E-mail: <a href="mailto:reitoria@ifms.edu.br">reitoria@ifms.edu.br</a>	<b>Horário de Atendimento</b> 07:00 às 18:00
--	---	---

<b>Reitoria</b>	<b>Campi</b>	<b>Ouvidoria</b>
-----------------	--------------	------------------

		
--	---	--

Acesse a lista completa de endereços, telefones, e-mails e horários de atendimento dos setores da reitoria	Confira a lista completa de endereços, telefones, e-mails e horários de atendimento dos dez campi do IFMS	Solicitações de informações, denúncias, reclamações, sugestões ou elogios devem ser feitos por meio da Ouvidoria
--	---	--

### Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)



**Acesso à Informação**

Informações sobre o IFMS podem ser solicitadas via [Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão \(e-Sic\)](#).

O cidadão encaminha o pedido de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação.

Já na opção Ouvidoria que, quando clicado, direciona para uma página explicando o objetivo da ouvidoria, o significado de cada um dos tipos de manifestação e os meios, já elencados nesse documento, para enviar sua manifestação. Está disponível em <https://www.ifms.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/orgaos-de-apoio-e-controle/ouvidoria>.

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [ACESSO À INFORMAÇÃO](#) > [INSTITUCIONAL](#) > [ESTRUTURA ORGANIZACIONAL](#) > [ÓRGÃOS DE APOIO E CONTROLE](#) > [OUVIDORIA](#)



- Ética
- Ouvidoria
- Boletim de Serviço
- CURSOS
- CAMPI
- GESTÃO
- Gestão e Planejamento
- Transparência e Prestação de Contas
- IFMS em Números
- A Reitoria Tá ON

- ACESSO À INFORMAÇÃO
- Institucional
  - Áreas de Abrangência
  - Estatuto e Regimentos
  - Estrutura Organizacional
  - Quem é Quem
  - Carta de Serviços
  - História
  - Agendas dos Gestores
  - Contato

## Ouvidoria



O serviço de Ouvidoria é responsável pelo atendimento de reclamações, solicitações de providências, sugestões, denúncias e elogios relativos aos serviços prestados pelo IFMS, com o objetivo de promover o acesso à informação pública, a transparência e o aprimoramento da gestão.

A Ouvidoria do IFMS é uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. A Lei nº 13.460/2017 estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para a atuação das ouvidorias.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria do IFMS, relativos à tramitação das manifestações, estão dispostos na Instrução Normativa nº 001/2020.

### Saiba quais são os tipos de manifestações atendidos pela Ouvidoria

 <b>Denúncia</b> Apontamento sobre irregularidades ou indício de irregularidades relacionadas ao IFMS	 <b>Elogio</b> Demonstração de satisfação ou agradecimento pelos serviços prestados	
 <b>Reclamação</b> Relato de falhas relacionadas às ações e serviços do IFMS	 <b>Sugestão</b> Contribuição para a melhoria na prestação do serviço público	 <b>Solicitação</b> Requerimento de adoção de providência por parte do IFMS

A identificação do cidadão é importante, pois possibilita o contato da Ouvidoria do IFMS em caso de necessidade de informações ou esclarecimentos adicionais, porém é permitido que a manifestação seja tratada com sigilo.

Ações e Programas
Participação Social
Auditorias
Convênios e Transferências
Receitas e Despesas
Licitações e Contratos
Servidores
Informações Classificadas
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Perguntas Frequentes
Dados Abertos
<b>ASSUNTOS</b>
Ensino
Pesquisa
Extensão
Eventos
Estudante
Servidor
<b>CENTRAIS DE CONTEÚDOS</b>
Documentos
Vídeos
Áudios
Identidade

Envie sua manifestação para a Ouvidoria



Plataforma Integrada de Ouvidoria e  
Acesso à Informação

Todas as manifestações para a Ouvidoria do IFMS devem ser feitas pelo Fala.BR. Caso o cidadão queira enviar uma carta ou ir pessoalmente ao setor, é possível. Nesses casos, a equipe da Ouvidoria é que faz o registro da manifestação no sistema.



**Carta**

Ouvidoria do IFMS - Reitoria  
Rua Ceará, nº 972, Bairro Santa Fé  
Campo Grande, MS  
CEP: 79021-000



**Pessoalmente**

Ouvidor: Flavio Renato Matsubara  
Assistente da Ouvidoria: Ivan José Alves Júnior  
Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das  
9h às 11h e das 14h às 17h

**Contato**

Para mais informações e solicitação de orientações, entre em contato com a Ouvidoria do IFMS:



**Telefone**  
(67) 3378-9625



**E-mail**  
ouvidoria@ifms.edu.br

**Recomendações**

- Recomendação 1/2021
- Recomendação 5/2020
- Recomendação 4/2020
- Recomendação 3/2020
- Legislação
- Carta de Serviço ao Usuário

**Links Úteis**

**Relatórios**

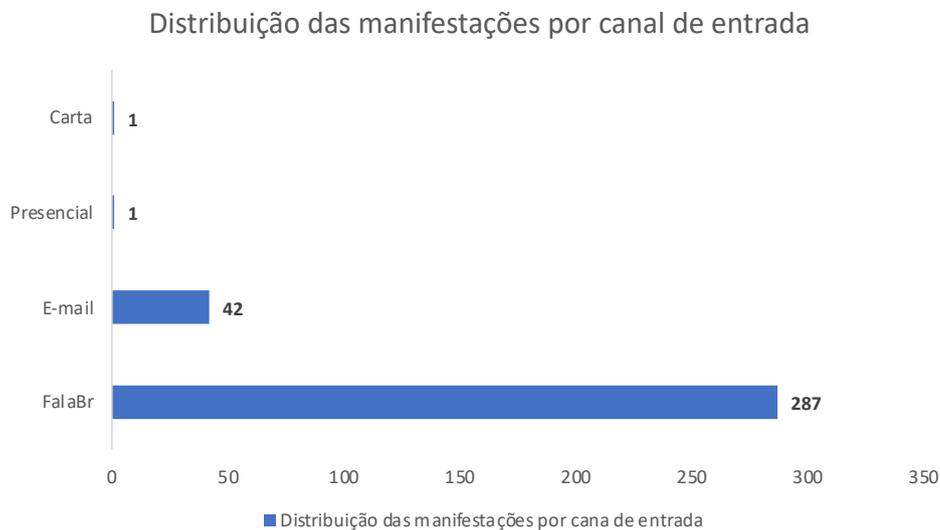
- Relatório de Transparência Ativa e Plano de Dados Abertos - 2020
- Relatório de Atividades da Ouvidoria - 2020
- Relatório de Atividades da Ouvidoria - 2019
- Relatório de Atividades da Ouvidoria - 2018

Encontrou algum erro? Consulte o [Plano de Manutenção do Site do IFMS](#) e solicite a atualização ao setor responsável.

Por fim, ainda na página “ouvidoria” há a publicação dos relatórios de gestão, nomeado como “Relatório de Atividades de Ouvidoria” para os anos de 2018, 2019 e 2020, bem como o “Relatório de transparência e PDA” de 2020. Ainda, encontram-se publicadas as recomendações feitas pela própria ouvidoria do IFMS, que orienta os manifestantes sobre ocorrências em manifestações anteriores que podem colaborar nas manifestações futuras. Há também links de legislações federais sobre temas pertinentes.

Em relação especificamente ao funcionamento, é importante ressaltar que a ouvidoria do IFMS, apesar de ser sido formalmente criada em 2009, no estatuto geral, só iniciou o efetivo funcionamento após a nomeação da primeira Ouvidora, em 2014.

Ademais, a ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whasapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria. No relatório anual de gestão de 2020 a ouvidoria publicou os seguintes dados sobre os canais de recepção de manifestações mais utilizados pelos cidadãos:



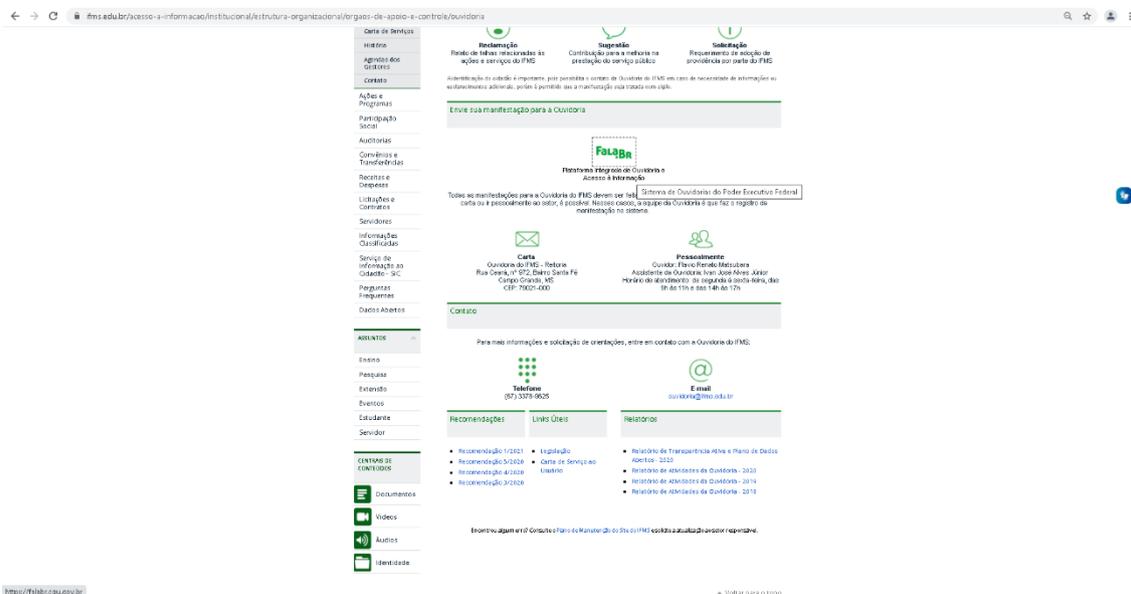
Assim, quanto aos canais de entrada de manifestações, com 87% do total, o Fala.BR foi o canal mais utilizado pelos usuários, conforme apresentado acima.

Finalmente, a UA indicou sentir necessidade de maior divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão ou entidade e sua Intranet.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas no Fala.BR. Entretanto, ressalta-se que a Ouvidoria relata, em seu relatório de 2020 publicado no sítio da ouvidoria, que atende a inúmeras dúvidas dos usuários do serviço Público através do e-mail institucional. Consta no relatório supracitado que, no ano de 2020, foram mais de cem questionamentos e dúvidas respondidas sobre os mais variados assuntos: certificação do ensino médio por meio de notas obtidas no Enem/Encceja, matrículas, diplomas, certificados de cursos FIC, prazos de inscrições em processos seletivos, transferência de curso, auxílios estudantis, cursos livres ofertados pelo IFMS, dados abertos, questionário socioeconômico, redistribuição, entre outros. De acordo com a ouvidoria do IFMS, por se tratar de demandas que consideram simples e que exigem respostas rápidas, a maioria é respondida pela própria Ouvidoria e, por isso, não chegam a ser inseridas na Plataforma Fala.BR.

## A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento ao Fala.BR:



Como sistemas coadjuvantes, a UA utiliza:

**a) Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP):** utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas do IFMS, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SUAP é feito manualmente. Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br e do Painel Resolveu. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade.

**b) Sistema Kairós:** consta no relatório da Ouvidoria de 2020 que em setembro de 2020 a Ouvidoria enviou ao Gabinete da Reitoria do IFMS memorando solicitando uma parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN – para utilização do Sistema Kairós, que utiliza a Inteligência Artificial atrelada ao gerenciamento de processos com a finalidade de otimizar o atendimento em Ouvidoria e o Acesso à Informação, promovendo a melhoria significativa e contínua de seus indicadores e, conseqüentemente, maior qualidade no serviço prestado aos usuários de Ouvidoria. Em janeiro de 2021 a parceria com a UFRN foi efetivada e, em breve, o sistema entrará em funcionamento no IFMS.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Na análise preliminar não encontrou publicado nenhum descritivo do fluxo interno de tratamento das manifestações.

## A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

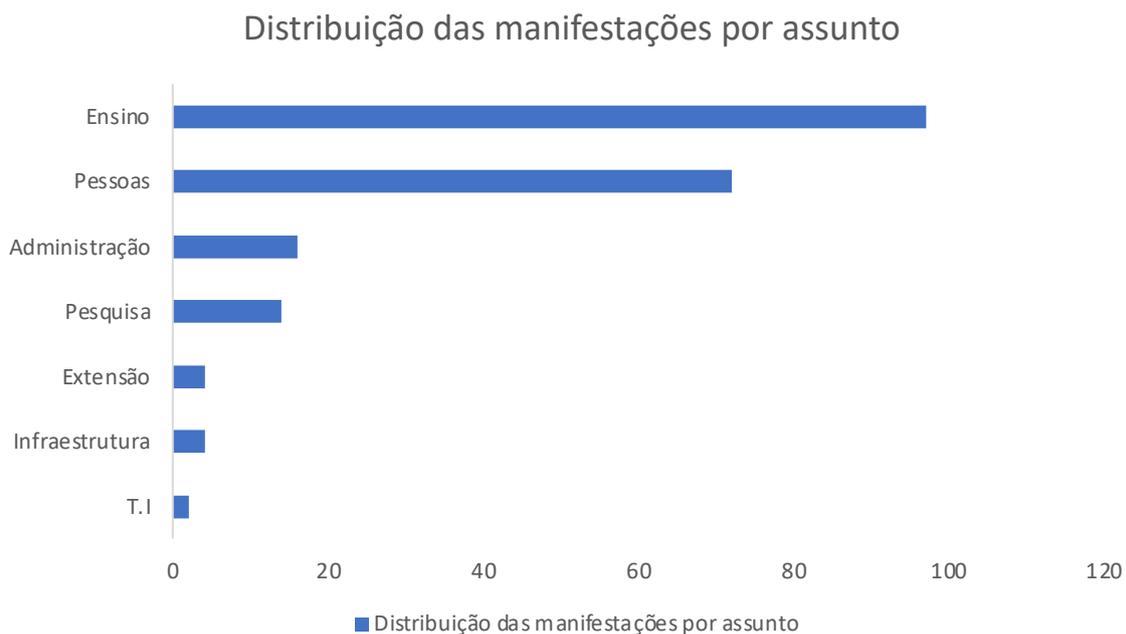
Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o tarjamento. Assim, para solicitação de subsídios para os setores da PR há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

No IFMS as informações tem proteção no sistema de tramitação interna quanto ao acesso apenas aos funcionários autorizados. Quando necessária a tramitação da manifestação a outros servidores, a ouvidoria opta pelo tarjamento das informações sensíveis.

## A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante constatado no relatório anual de gestão de 2020, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: ensino, pessoas, administração, pesquisa, extensão, infraestrutura e tecnologia de informação.



## A.10 Entidades Vinculadas

O IFMS não possui outras unidades vinculadas, porém possui campi espalhados pelo estado nas seguintes cidades.

- Aquidauana
- Campo Grande
- Corumbá
- Coxim
- Dourados
- Jardim
- Naviraí
- Nova Andradina
- Ponta Porã
- Três Lagoas

## A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio do IFMS, foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários, no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-mato-grosso-do-sul>.

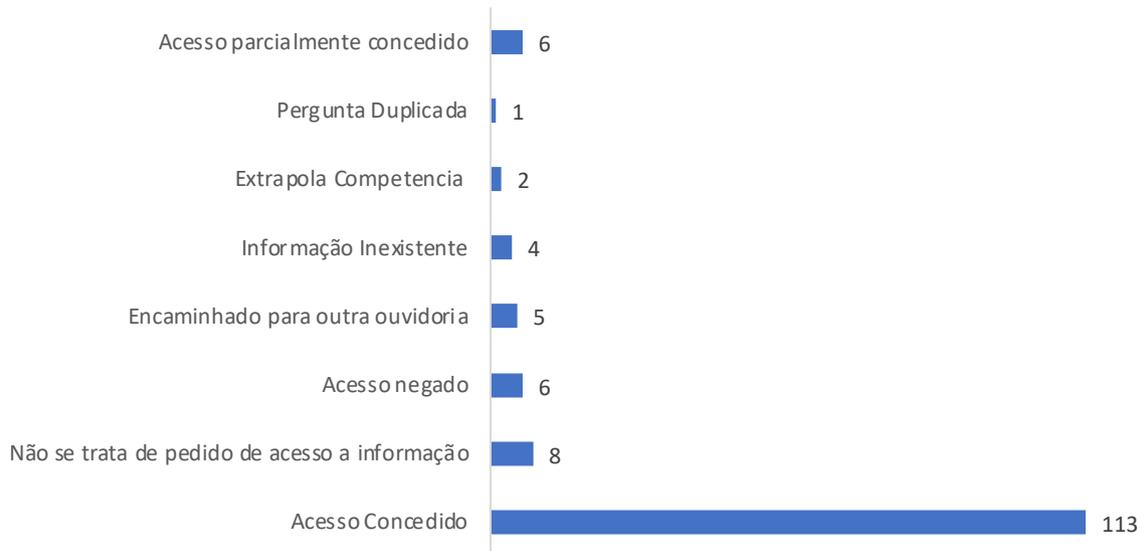
## A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria do IFMS é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Constata-se que, à informação, sendo todos respondidos. A média mensal foi de 12 solicitações e o prazo médio de resposta, segundo o Painel de Acesso à Informação da CGU, foi de 15 dias. No período houve, ainda, 12 pedidos de recursos, dos quais dois chegaram à autoridade máxima do IFMS. Não houve recursos para a Controladoria-Geral da União (CGU) e Comissão conforme

consta em relatório da ouvidoria, em 2020 foram recebidos pelo IFMS 145 pedidos de acesso Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A distribuição dos pedidos de acesso à informação por tipo de resposta segue apresentada abaixo:

### Distribuição do Pedidos de Acesso à Informação



#### A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Na análise preliminar dos relatórios de ouvidorias publicados, relata-se que no intuito de melhorar processos internos, em 2019, a Ouvidoria enviou três recomendações aos setores do IFMS. Essas ações têm por objetivo corrigir ou melhorar os processos/procedimentos da instituição com base nas manifestações recebidas. Na tabela a seguir estão descritas as três recomendações, observe:

DATA	PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO	DIRECIONADA AO SETOR/CAMPUS	CONTEÚDO
17/02	23546.050346/2019-13	Todos os setores	Que seja conferida a autenticidade de todo documento que tenha sido assinado eletronicamente. A conferência se dá por meio do código de controle indicado no próprio documento que se encontra, geralmente, no rodapé da página
18/02	23546.008375/2020-16	Pró-Reitores; Diretor de Gestão de Pessoas; Diretor do Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação à Distância	Solicitamos que ao elaborarem um Edital, caso seja necessário constar o horário de atendimento de algum setor, que seja verificado o horário constante na Carta de Serviço ao Usuário, que é o documento oficial disponibilizado no portal do Governo Federal para os cidadãos em geral.
30/06	23546.008670/2020-64 e 23546.011278/2020-01	Pró-Reitoria de Ensino	Que seja feita uma revisão nas Diretrizes para a Gestão das Atividades Docentes de Ensino, Pesquisa e Extensão do IFMS, a fim de que seja melhor orientado e regulamentado o horário permanência descrito em seu artigo 10.

No âmbito do IFMS, no que se refere ao Plano de Dados Abertos, estão disponíveis os documentos relativos aos anos de 2017-2018 e 2020-2022 na página principal do órgão.

Ademais, a Ouvidoria expôs em seu relatório publicado em 2020 que enviou, no final do mês de julho de 2020, e-mail para os estudantes do IFMS, colocando-se à disposição para auxiliá-los no que fosse possível, em qualquer dificuldade, tendo em vista o momento delicado de isolamento social que a sociedade estava/está vivenciando. Como resultado foi observado um aumento no número de manifestações registradas por estudantes no mês de agosto de 2020. Em conversa com a equipe da ouvidoria relatou-se não ter havido outras ações de gestão que visassem divulgação das atividades da ouvidoria, do papel da Ouvidoria do IFMS e promover seus canais de acesso.

#### **A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria**

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- Atualizar os normativos internos da unidade 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, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria
- Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- Reabertura de entreposto representante da ouvidoria nos campi e realização de campanha de divulgação da ouvidoria para seus usuários;
- Promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas; e
- Adequar os meios de comunicação dos alunos com as secretarias de curso para reduzir a utilização da ouvidoria para finalidades diversas a sua própria.

#### **A.15 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 retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como IFMS – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria 2020 elaborado pela UA, principalmente pelo descasamento entre os períodos de análise e do relatório.

## A16 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata 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. Em seu art. 7º 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 o atual Ouvidor do IFMS ter sido nomeado em 22/04/2021, já se seguiu as regras da referida portaria, sendo assim, a ouvidoria do IFMS, enquanto unidade setorial do SisOuv, obedeceu aos ditames supracitados portaria na nomeação do atual ouvidor.

## Apêndice B: Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.Br, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020** a **31/05/2021**, era composta de **212** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	31
Denúncia	18
Elogio	4
Reclamação	49
Solicitação	106
Sugestão	4
Total	212

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 212, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, `ORDEM.EQ()` e `ALEATÓRIO()`.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto 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 adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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 a 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.

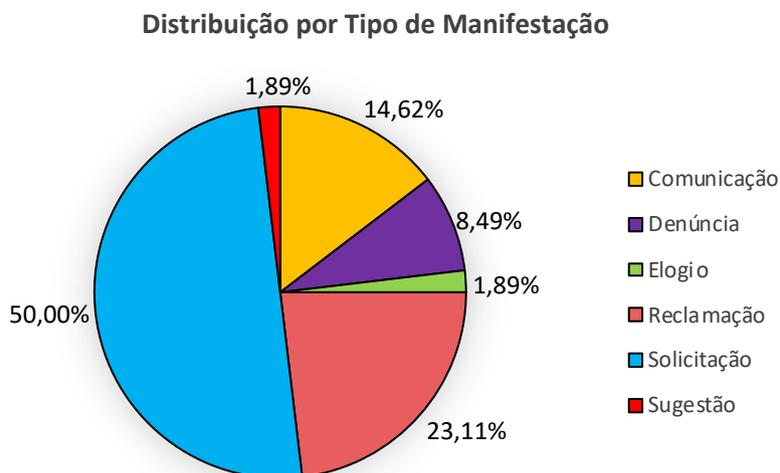
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

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?

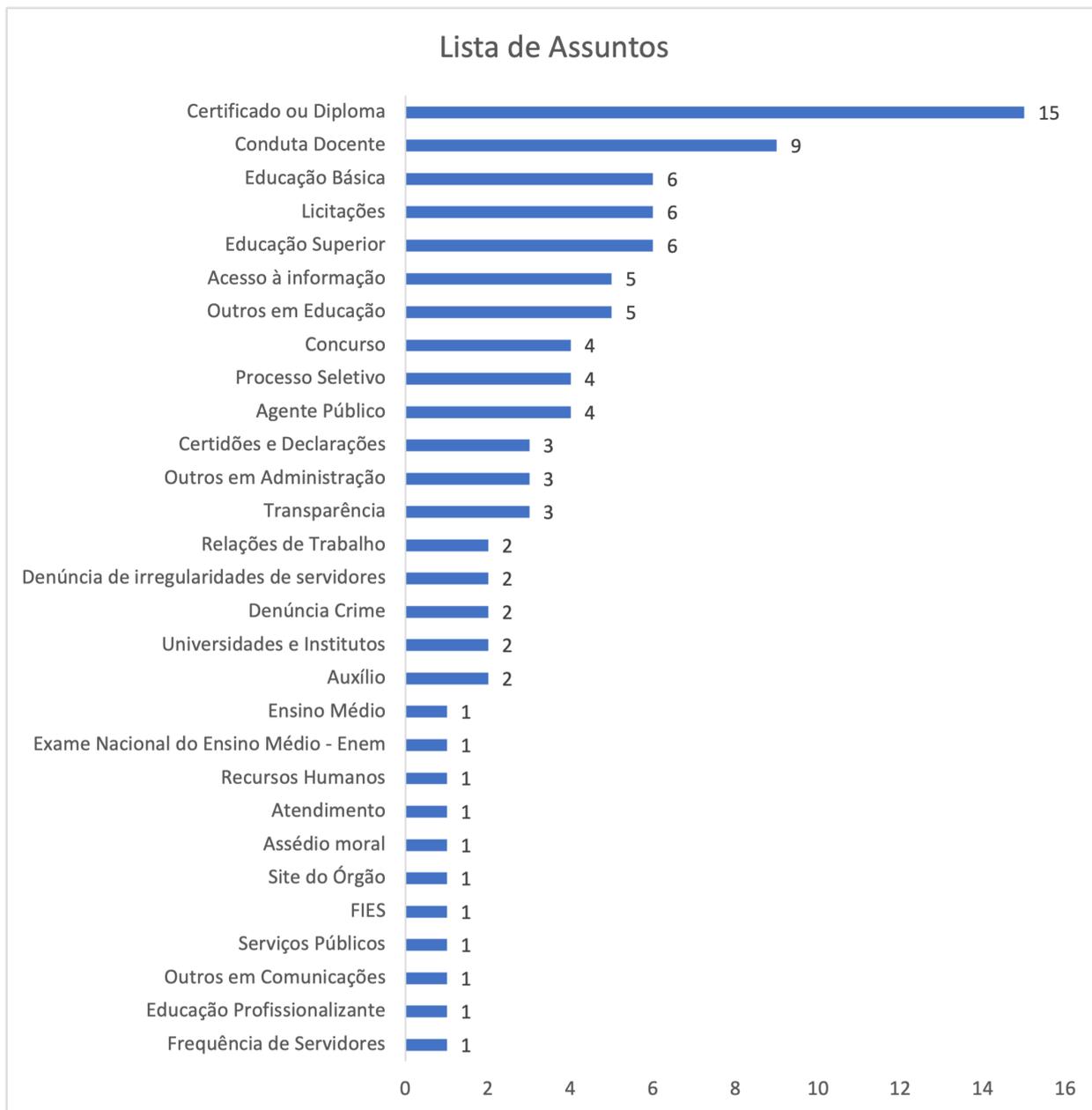
## B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar 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 junho de 2020 a maio de 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 212 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela ouvidoria do IFMS no período em questão, foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra<sup>2</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



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
<b>Comunicação</b>	15
Comunicação de servidor técnico não cumprindo a carga horário	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio moral/sexual)	
Comunicação sobre conduta de docente (carga horária)	
Comunicação sobre morosidade na emissão de diplomas	
Comunicação sobre não atendimento ao cidadão	
Comunicação sobre conduta de docente (manifestação política)	
Comunicação sobre atraso no pagamento do auxílio permanência	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio moral/sexual)	
Comunicação sobre vazamento de informações pessoais	
Comunicação sobre conduta de docente (assédio)	
Comunicação sobre gestão pedagógica	
Comunicação sobre conduta de docente (redes sociais)	
Comunicação sobre gestão pedagógica (atraso na concussão de turma)	
Comunicação sobre atraso na emissão de certificados	
Comunicação sobre conduta de docente (manifestação política)	
<b>Denúncia</b>	8
Denúncia sobre tema referente à conduta docente	
Denúncia sobre tema referente à desvio de função	
Denúncia inapta	
Denúncia sobre tema referente à desrespeito ao princípio da impessoalidade	
Denúncia sobre irregularidades relacionadas a licença capacitação	
Denúncia sobre tema referente à desvio de função	
Denúncia sobre tema referente à Assédio Sexual	
Denúncia sobre irregularidades na emissão de diplomas	
<b>Elogio</b>	2
Elogio sobre serviço da Reitoria	
Elogio sobre servidor(es) do IFMS (desempenho de servidor)	
<b>Reclamação</b>	23

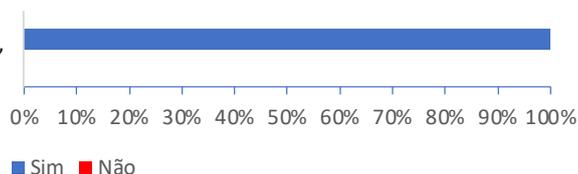
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação sobre emissão de diploma	
Reclamação sobre tema referente ao andamento de processo seletivo	
Reclamação sobre tema referente à concurso	
Reclamação sobre tema referente à emissão de certificado	
Reclamação sobre tema referente a gestão pedagógica	
Reclamação sobre tema referente gestão administrativa	
Reclamação sobre tema referente à emissão de certificado	
Reclamação sobre tema referente mal atendimento ao aluno	
Reclamação sobre tema referente à estágio obrigatório	
Reclamação sobre tema referente vazamento de informações pessoais	
Reclamação sobre tema referente à mal funcionamento do sistema de educação a distância	
Reclamação sobre tema referente à gestão pedagógica	
Reclamação sobre tema referente ao mal funcionamento do sistema do MEC	
Reclamação sobre tema referente à mal funcionamento do sistema de matrículas	
Reclamação sobre tema referente ao andamento de processo seletivo	
Denúncia referente a enriquecimento ilícito e peculato	
Reclamação sobre tema referente à ineficiência de docente	
Reclamação sobre tema referente à concurso	
Reclamação sobre tema referente à conduta docente	
Denúncia sobre tema referente à Assédio moral	
Reclamação sobre emissão de diploma	
Reclamação sobre tema referente escolha de servidores para funções gratificadas	
Reclamação sobre atraso no pagamento de auxílio permanência	
Simplifique	0
Solicitação	50

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<p>Solicitação sobre gestão administrativa  Solicitação sobre atendimento prestado  Solicitação sobre tema referente transferência de servidores entre campi  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre licitações  Solicitação sobre funcionamento do sistema  Consulta jurídica sobre tema afastamento para tratamento da saúde  Solicitação sobre participação da instituição em pesquisa  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre gestão administrativa  Solicitação sobre transparência de documentos no sistema  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre afastamento para capacitação  Solicitação de atestado de capacidade técnica  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre matrícula em novo semestre  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre matrícula em novo semestre  Solicitação sobre histórico escolar  Solicitação sobre certificação e autenticidade  Solicitação sobre gestão pedagógica (notas)  Solicitação sobre gestão pedagógica (rematrícula)  Solicitação sobre ENEM  Solicitação sobre estágio obrigatório  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre ENCCEJA  Solicitação sobre pagamento de contratos  Consulta sobre aproveitamento de concurso  Solicitação de documentos  Solicitação sobre afastamento de servidor  Solicitação sobre histórico escolar  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre emissão de certificado  Solicitação sobre histórico escolar  Solicitação sobre histórico escolar  Solicitação sobre pagamento de contratos  Solicitação sobre andamento de processo seletivo  Solicitação sobre ENCCEJA  Solicitação sobre acesso à informação  Solicitação sobre informações no sistema interno  Solicitação sobre pagamento de contratos  Solicitação sobre acesso à informação  Solicitação sobre acesso à informação</p>	
Sugestão	2
<p>Sugestão sobre acesso a informação  Sugestão sobre transparência de indicadores</p>	
<b>TOTAL DA AMOSTRA</b>	<b>100</b>

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:

#### Pergunta 1

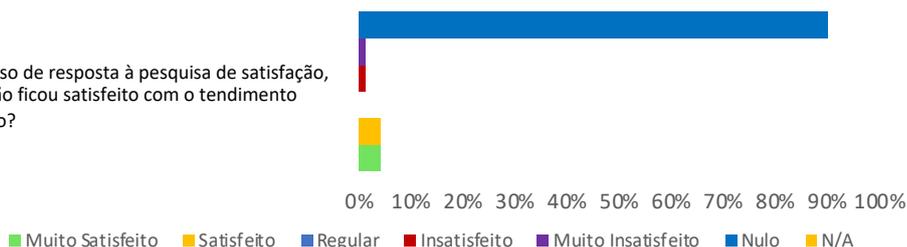
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, por rogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

#### Pergunta 2

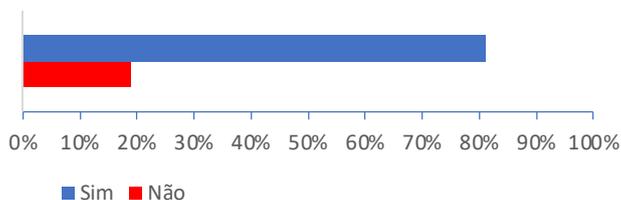
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito com o atendimento prestado?



No gráfico acima, é revelado que exatamente 90% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

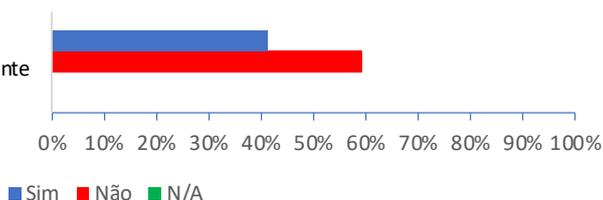
#### Pergunta 3

3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



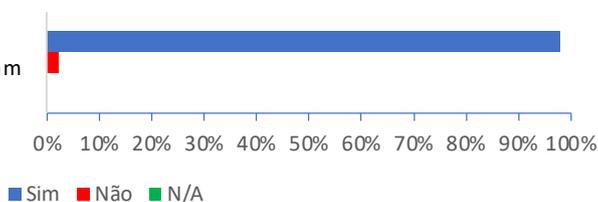
#### Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



#### Pergunta 5

5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

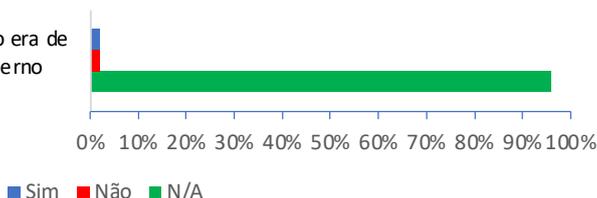


3. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se apenas os desempenhos regulares acerca dos preenchimentos dos campos “Assunto” pela ouvidoria e ruim para a classificação das manifestações.

#### Pergunta 6

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

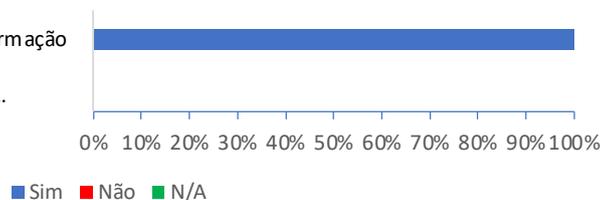


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 96% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFMS. Do quantitativo restante, em 2% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, enquanto em 2% não o fez.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as oito denúncias selecionadas inicialmente, quatro não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação, enquadrando-se na subdivisão N/A. A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às comunicações de irregularidade e denúncias, respectivamente.

#### Pergunta 7

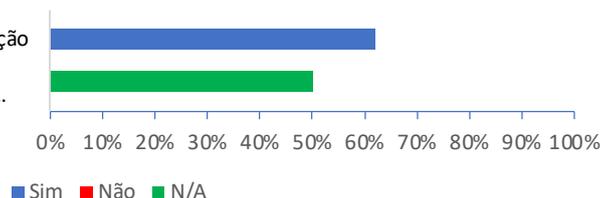
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



Pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que todas as comunicações foram corretamente tratadas, contendo as providências adotadas ou as razões para seu arquivamento.

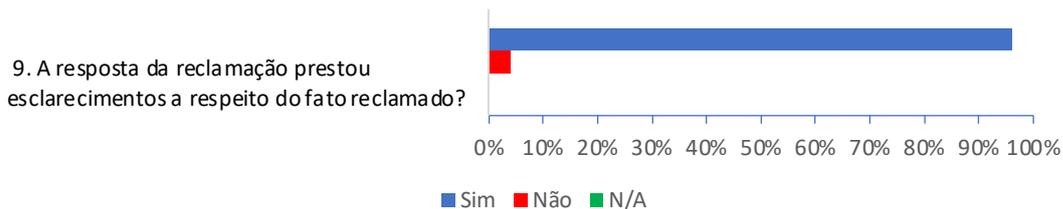
#### Pergunta 8

8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



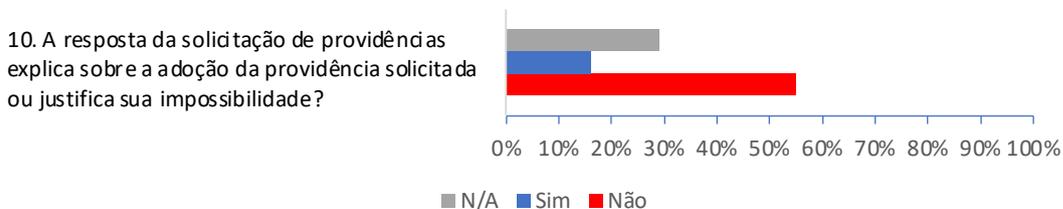
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de oito, apenas quatro foram consideradas aptas e corretamente classificadas, e apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas. Ademais, duas Reclamações possuem teor de Denúncias e não foram reclassificadas. Não obstante, o tratamento dado a ambas foi correto, encaminhando-as ao responsável pela apuração.

### Pergunta 9



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as vinte e três reclamações selecionadas inicialmente, uma não se coadunava com o teor deste tipo de manifestação, enquadrando-se na subdivisão Não (4%). Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, cerca de 96% apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão. Por outro lado, houve dezesseis solicitações, denúncias e comunicações que, de fato, se tratavam de reclamações e não foram reclassificadas. Dentre estas, treze apresentaram os devidos esclarecimentos ao reclamado.

### Pergunta 10



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 50 solicitações selecionadas inicialmente, 42 não se coadunavam com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, aproximadamente 16% atendia perfeitamente ao questionamento do cidadão, ou seja, todas as manifestações que realmente se encaixam na classificação “solicitação” tiveram tratamento adequado.

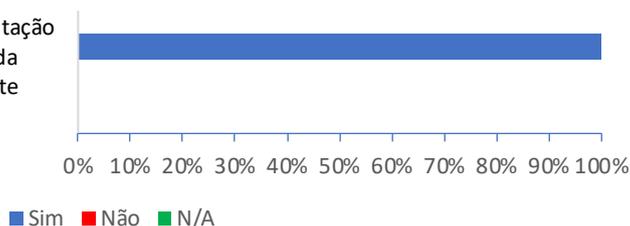
Por outro lado, percebeu-se que das 42 manifestações que não se caracterizavam como “solicitação”, 29 se quer se tratavam de manifestações de ouvidoria. Nesses casos, o que se constata é que, a ouvidoria tornou-se um canal de comunicação dos alunos com a secretaria acadêmica dos cursos; bem como de empresas com o setor de licitação ou de consultas jurídicas em geral. Se por um lado esse comportamento poderia colaborar para inferirmos a eficiência e confiança engendrada pela ouvidoria na comunicação com os usuários, por outro lado levanta a preocupação da sistematização do uso da ouvidoria como mero protocolo entre as partes citadas. Frisa-se que

o cidadão sempre deve ser atendido, mesmo que recusada sua demanda, porém tal atendimento deve-se dar pela via correta, para tanto.

Ainda, contatou-se que, ainda sobre as 42 manifestações que não se caracterizavam como “solicitação”, oito eram pedidos de acesso à informação; três tinham conteúdo compatível com “reclamação”; duas assemelhavam a consulta jurídica ao departamento de gestão de pessoas.

#### Pergunta 11

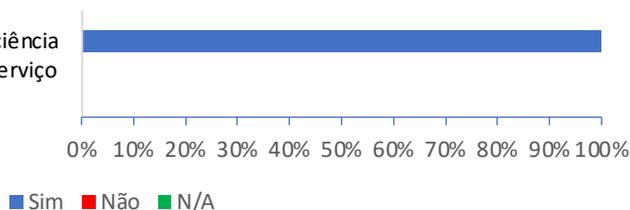
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Na avaliação geral constatou-se a existência de apenas duas sugestões, ambas corretamente classificadas e com correto tratamento.

#### 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?



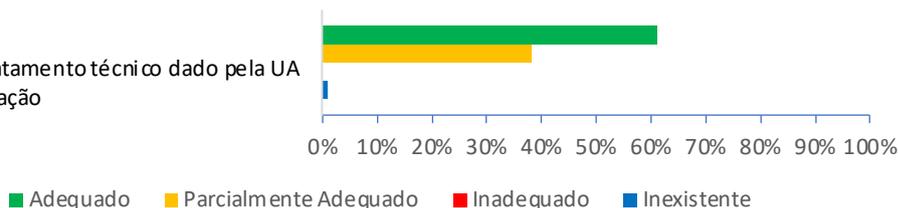
Na avaliação geral constatou-se a existência de apenas dois elogios, ambos corretamente classificados e com correto tratamento.

Não foi verificado, no período selecionado, nenhuma manifestação do tipo simplifique.

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:

#### Avaliação Geral

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



O gráfico da Avaliação Geral mostra um bom desempenho – de 61% com avaliação Adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Sendo que dos 38% com tratamento parcialmente adequado, a maioria se refere a má classificação da manifestação ou de seu assunto. Apenas uma manifestação não possuía tratamento.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>4</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

---

4. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.