

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

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

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

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

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

ERICSON DE OLIVEIRA FARIA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

NAOP/RJ

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE
Coordenadora

LIDIENIO LIMA DE MENEZES • ALEXANDRE FERREIRA MACEDO
Equipe de Avaliação

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) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Instituto Federal do Rio de Janeiro

MUNICÍPIO: Rio de Janeiro - RJ

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

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: abril a novembro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ), unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

A OGU realiza anualmente avaliações em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

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

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

1. Necessidade de aprimoramentos dos fluxos internos.
2. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade.
3. Ausência de acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações bem como de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
4. Necessidade de desenvolver as ações relacionadas ao Conselho de Usuários, visando realizar a avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.
5. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações.
6. Necessidade de regulamentação dos procedimentos relacionados à resolução pacífica de conflitos.

Foram elaboradas as seguintes recomendações:

- 1) Formalizar o fluxo para as manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:
 - a) à obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
 - b) ao tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providência);
 - c) ao registro sobre a resolutividade das manifestações.;
 - d) ao trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
 - e) à previsão das medidas protetivas ao denunciante.
- 2) Adotar medidas que garantam a segurança e a rastreabilidade no tratamento das manifestações, evitando utilizar e-mail para este fim;

3) Estabelecer e formalizar o fluxo para acompanhar o tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações e informar à alta administração sobre demandas de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

4) Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários, pois entre suas competências está a de acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; e

5) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, evitando que falte na resposta conclusiva às sugestões a manifestação da autoridade responsável sobre a possibilidade de sua adoção, as respostas apresentem dados incoerentes e que não sejam encaminhadas as denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.

6) Regulamentar os procedimentos relacionados à resolução pacífica de conflitos, de modo que sejam desenvolvidos utilizando-se a mesma métrica.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
RESULTADO DOS EXAMES	12
1. NECESSIDADE DE AJUSTES NO QUADRO DE PESSOAL DA OUVIDORIA DO IFRJ.	12
2. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTOS DOS FLUXOS INTERNOS	12
3. FRAGILIDADE NOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E RASTREABILIDADE	14
4. AUSÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DO TRATAMENTO DE QUESTÕES RELACIONADAS AOS SERVIDORES DO IFRJ E QUE SÃO TEMAS RECORRENTES DE DENÚNCIAS, COMUNICAÇÕES OU RECLAMAÇÕES BEM COMO DE DEMANDAS DOS CIDADÃOS QUE SE MOSTREM RECORRENTES, SENSÍVEIS, PRIORITÁRIAS OU DE ALTA RELEVÂNCIA	14
5. AUSÊNCIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IFRJ	16
6. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	17
7. AUSÊNCIA DE PROCEDIMENTO REGULAMENTADO PARA ORIENTAR AS RESOLUÇÕES PACÍFICAS DE CONFLITO.....	18
RECOMENDAÇÕES	19
APÊNDICES.....	21

APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	21
A.1 Informações Gerais	21
A.2 Competências	21
A.3 Normativos Internos	22
A.4 Equipe e Estrutura Física	22
A.5 Canais de Atendimento.....	23
A.6 Sistemas Informatizados	25
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	26
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	28
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	29
A.10 Entidades Supervisionadas	31
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	32
A.12 Plano de Dados Abertos (PDA).....	32
A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	32
A.14 Carta de Serviços aos Usuários	32
A.15 Dados do Painel Resolveu	33
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	34
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	34
B.2 Apresentação dos resultados	36
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA	43
ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	45

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

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

PDA: Plano de Dados Abertos

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

IFRJ: Instituto Federal do Rio de Janeiro

QA: Questionário de Avaliação

OGU: Ouvidoria Geral da União

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, o Sistema de Integridade 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 a 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”.

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.

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, além de outras questões com 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.

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 tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente 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 quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ) 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).

O quadro I a seguir sintetiza as principais informações da UA:

QUADRO I – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA DO IFRJ

INFORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	29.12.2008 (Lei nº 11.892/2008).
E-mail	-
Página na Internet	https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br
Endereço	Reitoria - Rua Pereira de Almeida, 88, 3º andar, Praça da Bandeira – RJ.
Telefone	(21) 3293-6006
Ouidora	Elaine Maria Soares Ventura.

Fonte: Portal da Ouvidoria (<https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria/apresentacao-e-contato>).

A Ouvidoria do IFRJ não dispõe de regimento interno, sendo suas atribuições estabelecidas no art. 52 do Regimento Geral do IFRJ. De acordo com a UA, o referido Regimento Geral está em processo de revisão /atualização

Em acréscimo, a UA informou que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), vinculado ao Gabinete da Reitoria, está sob a responsabilidade da Ouvidoria devido à falta de servidor designado para o SIC.

RESULTADO DOS EXAMES

1. Necessidade de ajustes no quadro de pessoal da Ouvidoria do IFRJ.

A UA informou o que segue:

a) A composição atual da Ouvidoria (um servidor) não é adequada ao cumprimento da missão institucional. As tratativas para o aumento do quadro (mais um servidor) se encontram no Plano de Ação do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública, inserida na plataforma e-Aud e com anuência da autoridade máxima do órgão.

b) A falta de estrutura de pessoal compromete o pleno desenvolvimento das atividades da UA, que vêm sendo acrescidas pela CGU e pela OGU ao longo dos últimos anos. A Ouvidoria entende como oportunidade de melhoria o aumento de seu quadro de servidores, com vistas a atender à Portaria CGU nº 581/2021, melhorar a qualidade no atendimento ao usuário e contribuir para a melhoria dos processos da gestão.

Muito embora não seja possível afirmar que o quantitativo de servidores na ouvidoria venha causando prejuízos no tratamento das manifestações, pois o prazo médio de resposta das manifestações do IFRJ no painel “Resolveu?”, no período avaliado, era de 10,63 dias, enquanto que a média no serviço público federal era de 13,92 dias e as respostas das mesmas estejam em sua maioria no prazo (2% foram respondidas fora do prazo). Além disso, cumpre observar que o percentual de resolatividade das manifestações respondidas pela unidade no período atingiu 57% para plenamente resolvidas e 17% para parcialmente resolvidas – indicador bastante melhor do que o observado no mesmo período para o SisOuv, de 31% para plenamente resolvidas e 16% para parcialmente resolvidas.

Porém não podemos desconsiderar os riscos decorrentes do fato de existir uma única pessoa lotada na ouvidoria, principalmente em relação aos afastamentos, que podem ser imprevistos e longos, como o tratamento da própria saúde, o que deixaria à descoberto o atendimento adequado das demandas da unidade, comprometendo sua atuação e podendo levar ao descumprimento dos ditames legais. Dada essa situação de risco, em resposta ao QA, a ouvidora informou que “As tratativas para o aumento do quadro de mais um servidor se encontra no Plano de Ação do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública, inserida na plataforma e-Aud e com anuência da autoridade máxima do órgão”.

2. Necessidade de aprimoramentos dos fluxos internos

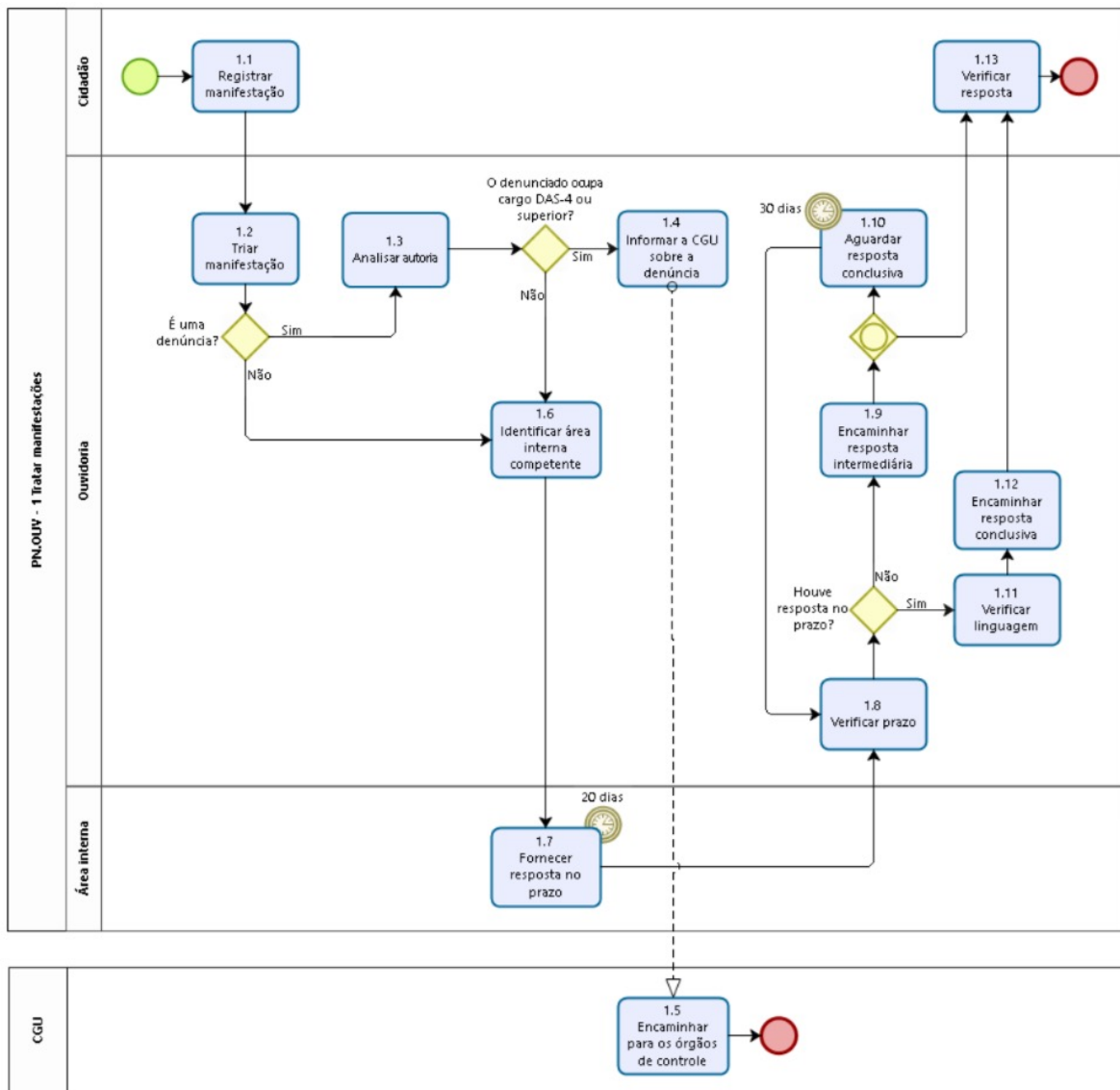
Não existe fluxo formalizado no IFRJ para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. O fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Cabe observar que a UA disponibilizou o fluxograma para o encaminhamento de manifestações de Ouvidoria.¹ Contudo, o referido fluxograma não trata das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas.

1. http://wiki.ifrj.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=processos_institucionais:gabinete (Cf. Resposta à questão 15 do Questionário de Avaliação).

Segue o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, disponibilizado pelo IFRJ (figura 1):²

FIGURA 1 – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA DO IFRJ



Fonte: IFRJ (<http://wiki.ifrj.edu.br/processos/gabinete/#normal>; http://wiki.ifrj.edu.br/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=processos_institucionais:orientacao_especifica_n_1.2020_tratar_manifestacoes_v2.pdf).

Com relação ao fluxograma informado acima, foram identificadas as seguintes inadequações:

- a) O fluxo apresenta-se de forma genérica, sem especificar o adequado tratamento para cada tipo de manifestação;
- b) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações.
- c) Não apresenta as medidas protetivas ao denunciante.

2. Resposta à questão 25 do Questionário de Avaliação.

Sobre a resolutividade das manifestações, desde 30.12.2021, o Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021 prevê que Ouvidoria registrará esta informação no ato do envio de resposta conclusiva. Para tanto, a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas e “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

De todo o exposto, considera-se cabível o aprimoramento do fluxo interno de tratamento das manifestações, no que tange:

- i) à obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
- ii) ao tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências
- iii) ao registro sobre a resolutividade das manifestações.;
- iv) ao trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- v) à previsão das medidas protetivas ao denunciante; e
- vi) à sua formalização

3. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade

Em resposta ao QA, a Ouvidoria informou que recebe as manifestações pela Plataforma Fala.BR. Contudo, a tramitação interna para os setores competentes pela emissão das respostas ocorre por e-mail, e estão estruturando os processos para que a tramitação ocorra dentro da Plataforma Fala.Br. Também informou que o cadastro da servidora responsável pela Unidade Correccional já foi efetivado na plataforma Fala.BR e há planejamento para o início das tramitações de denúncias e de comunicações ao setor pelo sistema, o que permitirá o acompanhamento dos resultados.

O Art. 19 parágrafos 1º e 2º estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

Art. 19. (...)

§ 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.

Não foram apresentadas evidências de que a UA informou ao órgão Central do Sisouv as medidas de mitigação de riscos e a justificativa para adoção de ferramenta diversa à Plataforma Fala.BR

4. Ausência de acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações bem como

de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância

Segundo a Ouvidoria, não há um acompanhamento formal instituído do referido tratamento nos setores demandados. Contudo, a UA informa por e-mail à Diretoria Executiva quando não há um retorno do recebimento de denúncias e de comunicações por parte dos setores apuratórios, bem como aponta os assuntos sensíveis quando identifica o crescimento no número de manifestações desta natureza.

Sobre a interação entre a Ouvidoria e a alta administração do IFRJ acerca de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo Instituto, a Ouvidoria informou que está em constante diálogo com a Diretoria Executiva, que é acionada sempre que há demora na resposta dos setores competentes pelas demandas, bem como informada da recorrência de assuntos mais sensíveis. Tal interação é realizada por meio de e-mail e/ou reuniões periódicas; porém nada informou sobre a existência de um fluxo formalizado sobre este ponto.

Neste sentido, o art. 53, da Portaria CGU nº 581/2021 prevê que a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade e que para estes fins buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculada.

Registre-se que na amostra de manifestações examinadas constam:

- Duas comunicações sobre suposta irregularidade em aumento salarial de servidora³, ambas encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas.
- Duas denúncias sobre suposto assédio moral. Ambas as denúncias se referem ao mesmo Servidor e foram encaminhadas à Comissão de Ética do IFRJ⁴.

Tendo em vista que há recorrência nas manifestações acima citadas, entende-se cabível o acompanhamento, por parte da Ouvidoria, do correspondente tratamento. Nesse sentido, o art. 52, IV, da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que as unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão (com periodicidade mínima anual e publicados no sítio eletrônico da Ouvidoria ou do IFRJ), contendo a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.

Os temas relativos à gestão da Ouvidoria constam no relatório de gestão do IFRJ (2020), mas não há registro da mencionada análise.⁵

De todo o exposto, o estabelecimento de um fluxo que permita acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, bem como informar à alta administração sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, mostra-se necessário objetivando melhor atender a legislação vigente.

3. Manifestações nº 23546065133202101 e nº 23546065806202114.

4. Manifestações nº 23546045038202182 e nº 23546055212202103.

5. <https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria/legislacao-e-documentos-internos>. Trata-se do Relatório de Gestão mais recente (cf. págs. 25 e 26).

5. Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo IFRJ

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017 institucionalizou a participação da ouvidoria no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição, visando contribuir para a sua efetividade. A avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

No Questionário de Avaliação foi informado pela UA que está em constante diálogo com a Diretoria Executiva e que interage por meio de e-mail e/ou reuniões periódicas sobre a recorrência de assuntos mais sensíveis, conforme já abordado no item anterior, mas quando perguntado com mais detalhe sobre a avaliação periódica dos serviços prestados pelo IFRJ, informou que não realiza esta avaliação.

Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

No âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, conforme abaixo:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

A Portaria 581/2021 em seu Art. 7º, inciso VIII, elenca como atividades de ouvidoria relacionadas ao Conselho de Usuários:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que “A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”.

Consultada a respeito, a UA informou que foi solicitada à Diretoria Executiva do IFRJ a criação de um Grupo de Trabalho para integrar e desenvolver as atividades referentes ao Conselho de Usuários, e que aguarda retorno dos procedimentos a serem adotados.

6. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações

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 501 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de 01.01.2021 a 31.12.2021 constantes da Plataforma Fala.BR.

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, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos, 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 único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho adequado acerca do tratamento técnico dado pela UA.

No entanto, foi verificada a necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações, conforme abaixo:

a) A comunicação nº 23546077905202149 trata de eventual descumprimento do prazo para a publicação do resultado do Edital de Redistribuição BIRE 2021.2.

Entende-se cabível o encaminhamento da manifestação em tela às unidades apuratórias competentes, para a verificação das alegações do manifestante. Como não houve tal encaminhamento, a resposta conclusiva da Ouvidoria está em desacordo com as disposições do art. 19, V, e art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021.

b) A comunicação nº 23546041081202179 trata de eventual desconformidade na ordem de classificação de processo seletivo, tendo em vista que teriam sido aprovados candidatos com notas menores que a do filho do manifestante. Os candidatos aprovados, segundo o manifestante, teriam sido beneficiados pelo sistema de cotas. O filho do manifestante, por sua vez, não sendo beneficiário de tal sistema, não logrou êxito no processo seletivo, apesar de ter obtido a segunda maior nota.

Na resposta da Ouvidoria consta que “não será possível encaminhar ao órgão competente por falta de dados, nome completo do candidato, imprescindível para a devida análise”. Ocorre, no entanto, que o nome completo do candidato é citado na manifestação.

Entende-se, portanto, que a os motivos que justificaram a não habilitação da comunicação não são condizentes com a informação apresentada no relato⁶.

c) A resposta conclusiva à sugestão nº 23546016911202120 não contém manifestação da autoridade responsável acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida (oferta do curso de Pós-Graduação em Práticas de Letramento na modalidade EAD, em razão da pandemia).

Tal resposta está, portanto, em desacordo com as disposições do art. 21 do Decreto nº 9.492/2018 e do art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021.

d) Na solicitação nº 23546006046202111 a manifestante requer o Certificado de Proficiência Equivalente à Conclusão do Ensino Médio, assinado.

Em resposta, a Ouvidoria informou que a manifestante poderia comparecer em 22/01/2020, entre 13h e 16h, para obter seu documento assinado e ser informada do endereço para reconhecer as firmas.

Observe-se, entretanto, que a data informada (22/01/2020) não está coerente com a data de registro da manifestação na plataforma Fala.BR (20/01/2021).

7. Ausência de procedimento regulamentado para orientar as resoluções pacíficas de conflito

Em resposta ao questionário de avaliação, a Ouvidoria informou que promove a mediação e conciliação de forma não institucionalizada em situações de atendimentos pontuais.

O art. 47, §1º da Portaria 581/2021, assim estabelece:

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

6. Art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018.

Ressalta-se que a existência de procedimentos estabelece parâmetros para a condução da resolução pacífica de conflitos, evitando-se assim, tratamentos distintos para situações semelhantes.

Verifica-se portanto que a mediação e conciliação de forma não institucionalizada contraria o §1º do art. 47 da Portaria 581/2021.

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 IFRJ:

- 1) Formalizar o fluxo para as manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:
 - a) à obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
 - b) ao tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências);
 - c) ao registro sobre a resolutividade das manifestações;
 - d) ao trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
 - e) à previsão das medidas protetivas ao denunciante.
- 2) Adotar medidas que garantam a segurança e a rastreabilidade no tratamento das manifestações, evitando utilizar e-mail para este fim;
- 3) Estabelecer e formalizar o fluxo para acompanhar o tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações e informar à alta administração sobre demandas de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.
- 4) Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários, pois entre suas competências está a de acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.
- 5) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, evitando que falte na resposta conclusiva às sugestões a manifestação da autoridade responsável sobre a possibilidade de sua adoção, as respostas apresentem dados incoerentes e que não sejam encaminhadas as denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.
- 6) Regulamentar os procedimentos relacionados à resolução pacífica de conflitos, de modo que sejam desenvolvidos utilizando-se a mesma métrica.

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da IFRJ, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas 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 no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, 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 capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. 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 e elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. O estabelecimento e formalização dos fluxos para o tratamento das manifestações aprimorando o acompanhamento de questões que são temas recorrentes e informando à alta
- II. A adoção de medidas que garantam a segurança e a rastreabilidade no tratamento das manifestações, evitando utilizar e-mail para este fim;
- III. Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários, pois entre suas competências está a de acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; e
- IV. Aprimore a rotina para tratamento das manifestações, evitando que falte na resposta conclusiva às sugestões a manifestação da autoridade responsável sobre a possibilidade de sua adoção, as respostas apresentem dados incoerentes e que não sejam encaminhadas as denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação aos órgãos apuratórios.

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

O quadro I adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

QUADRO I – INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA DO IFRJ

INFORMAÇÃO	DESCRIÇÃO
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	29.12.2008 (Lei nº 11.892/2008).
E-mail	-
Página na Internet	https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br
Endereço	Reitoria - Rua Pereira de Almeida, 88, 3o andar, Praça da Bandeira – RJ.
Telefone	-
Ouvidora	Elaine Maria Soares Ventura.

Fonte: Portal da IFRJ.

A.2 Competências

As atribuições da Ouvidoria do IFRJ constam no art. 52 do Regimento Geral do Instituto:

- Receber as manifestações do cidadão, acolhendo e registrando, por meio de procedimentos próprios;
- Analisar e avaliar os registros, a fim de promover os devidos encaminhamentos institucionais;
- Examinar e acompanhar os procedimentos adotados pelas áreas competentes de forma a efetivar as soluções ou os possíveis encaminhamentos para cada caso registrado na Ouvidoria;
- Tratar as respostas das manifestações para o efetivo direcionamento aos interessados, realizando as devidas mediações e articulações;
- Guardar sigilo das manifestações, sem prejuízo dos efetivos procedimentos de mediação e resposta;
- Zelar pelo adequado registro e arquivamento das manifestações e seus desdobramentos;
- Indicar às instâncias competentes as recomendações e as propostas que colaborem para o constante aperfeiçoamento institucional.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria do IFRJ não dispõe de regimento interno, sendo suas atribuições estabelecidas no art. 52 do Regimento Geral do IFRJ. De acordo com a UA, o referido Regimento Geral está em processo de revisão /atualização.

A.4 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da UA se resume à Ouvidora titular, a psicóloga Elaine Maria Soares Ventura (os dados da Ouvidora constam no Portal da Transparência - <https://www.portaltransparencia.gov.br/>).

Em acréscimo, a UA informou o que segue:

a) A composição atual da Ouvidoria (um servidor) não é adequada ao cumprimento da missão institucional. As tratativas para o aumento do quadro de mais um servidor se encontra no Plano de Ação do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública, inserida na plataforma e-Aud e com anuência da autoridade máxima do órgão.

Segundo a Ouvidoria, a falta de estrutura de pessoal compromete o pleno desenvolvimento das atividades da UA, que vêm sendo acrescidas pela CGU e pela OGU ao longo dos últimos anos. Assim, a Ouvidoria entende como oportunidade de melhoria o aumento de seu quadro de servidores, com vistas a atender à Portaria CGU nº 58 I/CGU, melhorar a qualidade no atendimento ao usuário e contribuir para a melhoria dos processos da gestão

b) Não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria.

c) Os cursos realizados pela Ouvidora são os seguintes:

- Programa de Certificação em Ouvidoria – 120 h/a – ENAP;
- Práticas em Ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias – 12 h/a - OGU/CGU;
- Avaliação de Serviços Públicos – 9 h/a - OGU/CGU;
- Intensivo de Sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuário de serviços Públicos – 9 h/a - OGU/CGU;
- Implantação e Gestão em Ouvidorias – 9 h/a - OGU/CGU;
- Curso de Prevenção e Combate ao Assédio – 70 h/a – IFC;
- I Encontro de Câmaras de Mediação da Instituições Federais de ensino Superior – 12h/a – UFG;
- Proteção ao Denunciante – 9 h/a – OGU/CGU;
- VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro – UFRJ;
- Curso de riscos Psicossociais nos ambientes de Trabalho da Reitoria – 2 h/a IFRJ;
- VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro”, promovido pelo
- Instituto de Educação e Pesquisa do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ;
- II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário – COLEOUV;
- Oficina Temática: Comunicação cidadã e Carta de Serviços – CGU.

d) Não há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria.

e) Quanto à estrutura física, a UA informou:

“A Ouvidoria compartilha as instalações com a Unidade Correccional. Segundo a UA, o ideal é uma instalação apenas para a Ouvidoria em função da privacidade de possíveis atendimentos presenciais.”

“No momento, em razão de problemas de infraestrutura no prédio da Reitoria/Buenos Aires, a Ouvidoria está provisoriamente alocada na sala da Auditoria Interna.”

De acordo com a Ouvidoria, existe projeto para o redimensionamento da estrutura física das áreas da Reitoria da Rua Buenos Aires.

Diante do exposto, cabe observar que, a partir de 31.12.2021, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

f) Segundo a UA, os equipamentos e os sistemas são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

A.5 Canais de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Fala.BR;⁷
- link <https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria> para o envio de manifestações;
- Atendimento por telefone: (21) 3293-6006;
- Atendimento presencial: Reitoria - Rua Pereira de Almeida, 88, 2º andar, Praça da Bandeira - RJ.

O acesso à Ouvidoria do IFRJ é obtido a partir do menu da página inicial do Instituto, na opção “Ouvidoria” (figura 2):

FIGURA 2 – PÁGINA INICIAL DO IFRJ



Fonte: IFRJ (<https://portal.ifrj.edu.br/index.php>).

7. <https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria>

Conforme se observa na figura acima, a UA realiza a divulgação do canal de ouvidoria na Internet.

Em acréscimo, a Ouvidoria do IFRJ informou o que segue:

- a) Toda e qualquer manifestação recebida por quaisquer canais é, necessariamente, registrada no sistema destinado ao tratamento das manifestações Fala.BR. No caso de recebimento por carta, a manifestação é inserida imediatamente na Plataforma Fala.Br. No caso de atendimento presencial, o manifestante é orientado para cadastrar a manifestação na Plataforma Fala.BR, ou o atendimento é reduzido a termo e em seguida inserido na Plataforma Fala.BR. No caso de recebimento por e-mail, o manifestante é orientado para cadastrar a manifestação na Plataforma Fala.BR. Caso não o faça, a manifestação é digitalizada e inserida no referido sistema, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, caso necessário.
- b) O atendimento presencial é feito diretamente pela Ouvidoria, de forma centralizada.
- c) Não existe fluxo formalizado no IFRJ para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

A UA disponibilizou o fluxograma para o encaminhamento de manifestações de Ouvidoria⁸. Contudo, o referido fluxograma não trata das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas.

Cabe observar que o fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

- d) O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado ao Gabinete da Reitoria. No momento, por falta de servidor designado para atender ao Serviço, a demanda está sob a responsabilidade da Ouvidoria.
- e) Consta no portal do IFRJ o que segue⁹:

“O IFRJ (...) enviou à CGU as informações sobre a implantação do programa de integridade e em dezembro de 2018 foi homologado pelo Conselho Superior o Plano de Integridade do Instituto.”

“O Comitê de Integridade foi instituído em junho de 2019, para articular as demandas relacionadas a Integridade Pública no IFRJ e em dezembro de 2020 foi emitida a Portaria com a atualização dos membros do comitê”.

A Ouvidoria integra o Comitê de Integridade¹⁰.

8. http://wiki.ifrj.edu.br/dokuwiki/doku.php?id=processos_institucionais:gabinete.

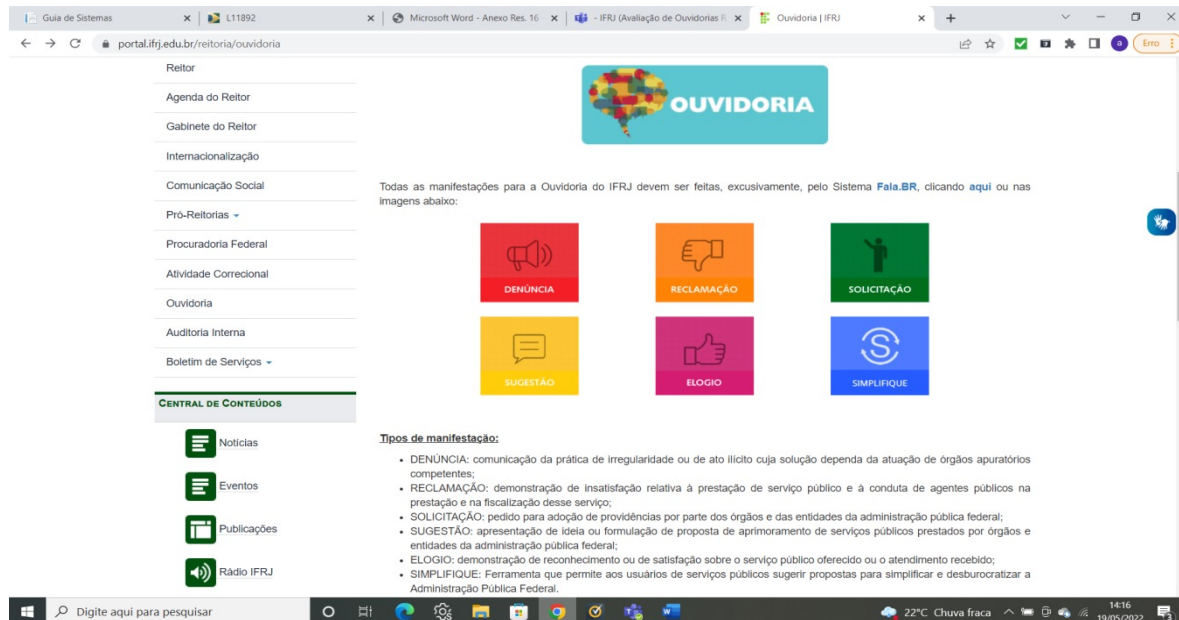
9. <https://portal.ifrj.edu.br/ci>

10. <https://portal.ifrj.edu.br/ci/composicao>

A.6 Sistemas Informatizados

A UA utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. No portal da Ouvidoria constam ícones para acesso ao Fala.BR (figura 3):

FIGURA 3 – PÁGINA INICIAL DA OUVIDORIA DA IFRJ



Fonte: IFRJ (<https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria>).

Em acréscimo, a UA informou o que segue:

- As manifestações recebidas são inseridas na Plataforma Fala.Br pela Ouvidoria ou diretamente pelo usuário.
- O painel “Resolveu?” é o sistema informatizado capaz de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.
- A possibilidade de criar extrato no Fala.BR deveria ser aplicável a tipos de manifestações, não apenas para denúncias e comunicações.

De acordo com o manual do Fala.BR (item 6.5.2, a):¹¹

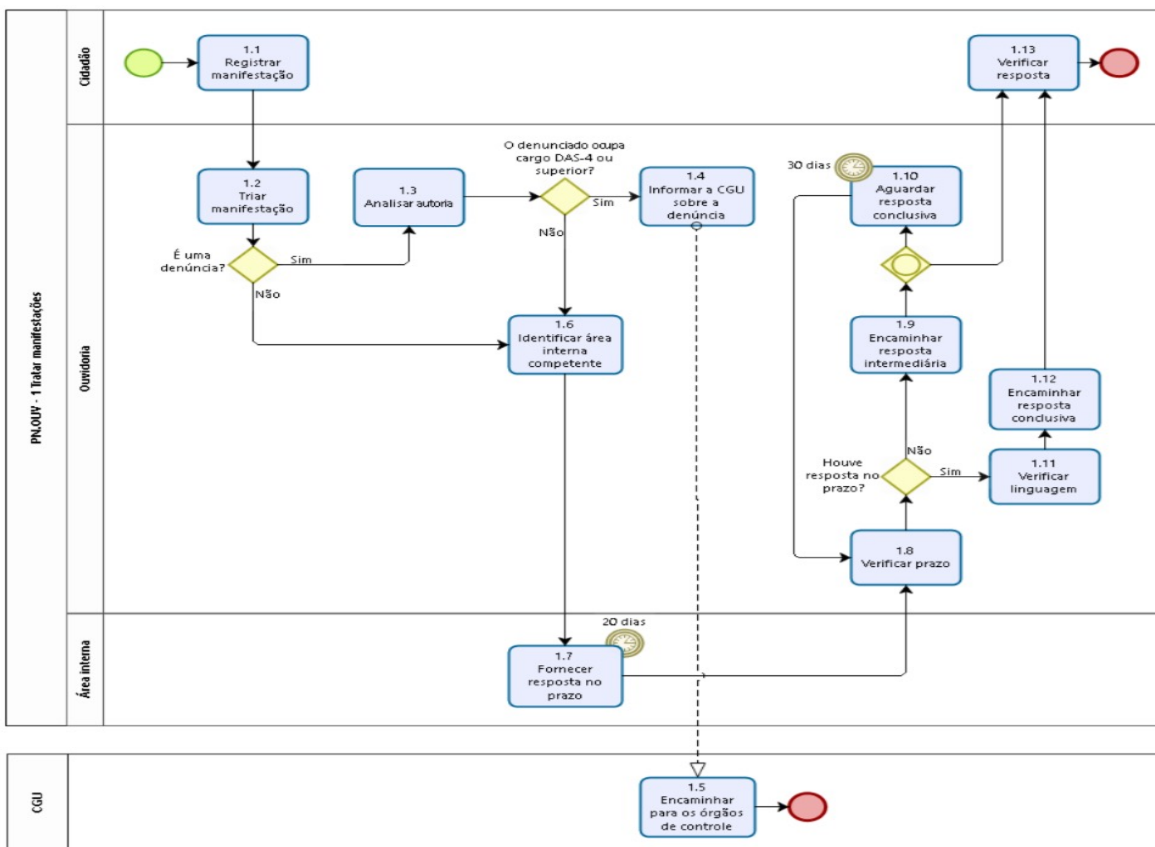
“Criar Extrato: este é um procedimento do processo de pseudonimização, que consiste em preservar a identidade do denunciante, retirando qualquer elemento que permita a associação, direta ou indireta, ao cidadão. Trata-se de uma ação prevista quando a manifestação for encaminhada para outra ouvidoria ou para unidades de apuração do órgão/entidade”.

11. https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Segue o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, disponibilizado pelo IFRJ (figura 4):

FIGURA 4 – FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Fonte: IFRJ (<http://wiki.ifrj.edu.br/processos/gabinete/#normal>; http://wiki.ifrj.edu.br/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=processos_institucionais.orientacao_especifica_n_1.2020_tratar_manifestacoes_v2.pdf).

Com relação ao fluxograma informado acima, foram identificadas as seguintes inadequações:

i) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações.

A partir de 30.12.2021, a Ouvidoria passou a ter que registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade¹²:

- A manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;
- A manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

ii) Ausência de fluxo de tratamento das reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências¹³.

No fluxograma disponibilizado pelo IFRJ consta somente o tratamento de denúncia.

12. Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

13. Art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

iii) Tramitação interna das manifestações realizada por e-mail.

A Ouvidoria informou que recebe as manifestações pela Plataforma Fala.BR; contudo, a tramitação interna para os setores competentes pela emissão das respostas ocorre por e-mail.

Tendo em vista as informações apresentadas pela UA, cabe observar que 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.¹⁴

Isto posto, entende-se que:

- O encaminhamento da manifestação, por e-mail, ao setor responsável, está em desacordo com as disposições da Portaria nº 581/2021;
- Numa primeira análise, a UA pode cadastrar os setores responsáveis à medida que recebe as manifestações.

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

a) Por vezes, havia demora por parte dos setores demandados no envio das respostas. Por este motivo, a Ouvidoria passou a acionar a Diretoria Executiva, a fim de conseguir auxílio na cobrança aos setores. Este procedimento vem demonstrando resultado e a demora na resposta diminuiu consideravelmente.

Considerando-se a amostra de manifestações examinada, foi constatado que a quase totalidade das respostas da Ouvidoria foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018 (vide figura 10).

b) Em resposta ao questionário de avaliação, a Ouvidoria informou que promove a mediação e conciliação de forma não institucionalizada em situações de atendimentos pontuais.

Tal procedimento contraria o § 1º do art. 47 da Portaria 581/2021

c) A Ouvidoria não acompanha/monitora os resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração.

A UA realiza os encaminhamentos por email, o que dificulta o acompanhamento, tendo em vista o tempo expressivo para a finalização dos processos correccionais.

Não obstante, o cadastro da Servidora responsável pela Unidade Correccional já foi efetivado na plataforma Fala.BR e há planejamento para o início das tramitações de denúncias e de comunicações ao setor pelo sistema, o que permitirá o acompanhamento dos resultados.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, cabe registrar que na amostra de manifestações examinada não consta a informação de denúncias ou comunicações que geraram PADs.

d) Não há compromissos de melhorias firmados formalmente, por parte das áreas internas, em resposta às sugestões enviadas pela Ouvidoria.

e) Não existe um fluxo definido para informar à alta administração do IFRJ sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo

¹⁴. Art. 19, § 1º, da Portaria nº 581/2021.

de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo Instituto.

A UA informou que está em constante diálogo com a Diretoria Executiva, que é acionada sempre que há demora na resposta dos setores competentes pelas demandas, bem como informada da recorrência de assuntos mais sensíveis. Tal interação é realizada através de e-mail e/ou reuniões periódicas.

Em que pesem os esclarecimentos apresentados pela UA, cabe observar que o fluxo em tela tem fundamento no art. 53, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021.

f) A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Não há um acompanhamento formal instituído do tratamento nos setores demandados. Contudo, a Ouvidoria informa por e-mail à Diretoria Executiva quando não há um retorno do recebimento de denúncias e de comunicações por parte dos setores apuratórios, bem como aponta os assuntos sensíveis quando identifica o crescimento no número de manifestações desta natureza.

Registre-se que na amostra de manifestações examinadas constam:

- Duas comunicações sobre possível irregularidade em aumento salarial de servidora,¹⁵ ambas encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas.
- Duas denúncias sobre possível assédio moral. Ambas as denúncias se referem ao mesmo Servidor e foram encaminhadas à Comissão de Ética do IFRJ.¹⁶

Tendo em vista que há recorrência nas manifestações acima citadas, entende-se cabível o acompanhamento, por parte da Ouvidoria, do correspondente tratamento. Nesse sentido, o art. 52, IV, da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que as unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão (com periodicidade mínima anual e publicados no sítio eletrônico da Ouvidoria ou do IFRJ), contendo a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas.

Os temas relativos à gestão da Ouvidoria constam no relatório de gestão do IFRJ (2020), mas não há registro da mencionada análise.¹⁷

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

De acordo com a Ouvidoria:

“A proteção dos dados dos manifestantes ocorre com a preservação dos elementos de identificação (nome, endereço ou qualquer outro elemento que permita identificar o denunciante).

A pseudonimização é realizada através do tarjamento dos dados de identificação ou, quando é possível, excluindo os dados de identificação”.

Em que pesem as informações apresentadas pela UA, tanto na denúncia nº 23546070986202156 quanto na correspondente resposta da Ouvidoria, consta o nome da denunciante, em desacordo com as disposições do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

15. Manifestações nº 23546065133202101 e nº 23546065806202114.

16. Manifestações nº 23546045038202182 e nº 23546055212202103.

17. <https://portal.ifrj.edu.br/reitoria/ouvidoria/legislacao-e-documentos-internos>. Trata-se do Relatório de Gestão mais recente (cf. págs. 25 e 26).

A UA esclareceu que “em razão da Ouvidoria ainda não utilizar o módulo Tratamento para o envio das manifestações ao setor competente, não houve a alteração no recebimento”.

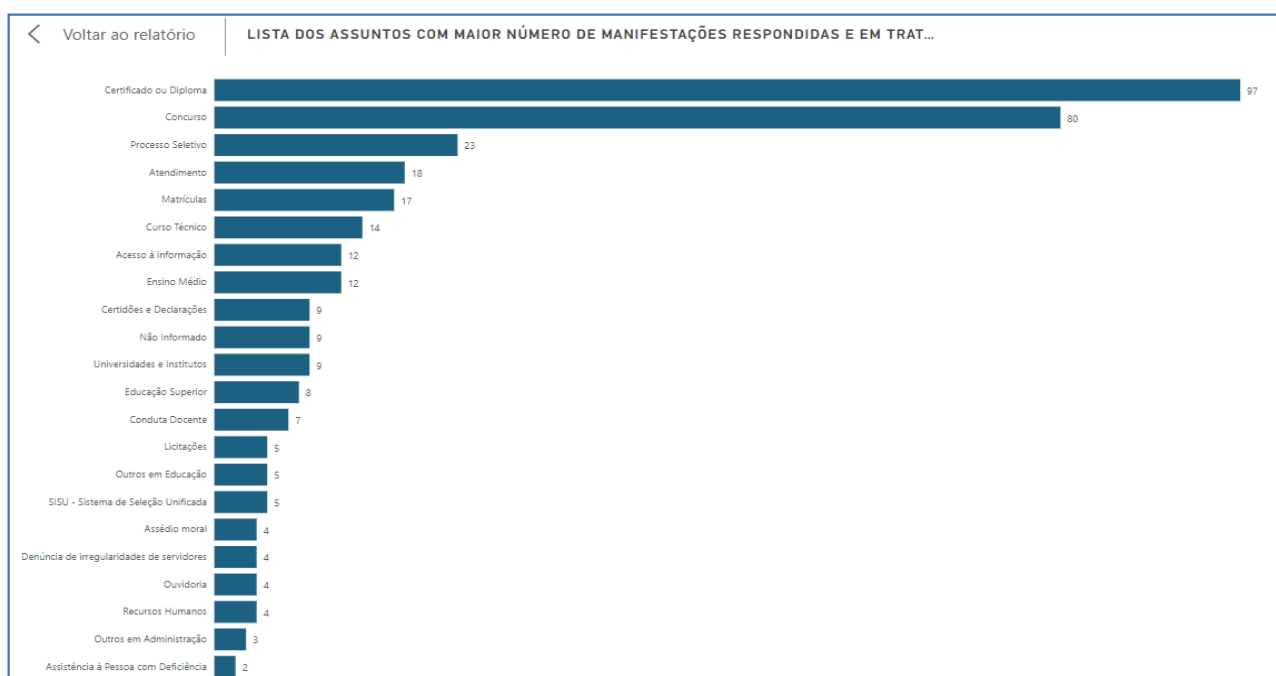
A ouvidoria encaminhou a denúncia à área competente por e-mail (datado de 08.11.2021) colocando o teor da manifestação no corpo da mensagem, salvaguardando o denunciante, em conformidade com o art. 6º, § 2º, do Decreto nº 10.153/2019. Observe-se, entretanto, que a pseudonimização é um procedimento do Fala.BR que pode ser utilizado mesmo que a UA ainda não tenha adotado o módulo de tratamento, o que evitaria que a manifestação fosse transcrita para o corpo do e-mail. Em todo o caso, a Ouvidoria entende que deve proceder aos ajustes necessários no início da manifestação, conforme dispõe o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Por fim, a utilização de e-mail também compromete a rastreabilidade no tratamento das denúncias.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

O mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figuras 5 e 6 a seguir):

FIGURA 5 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES I



Fonte: Painel “Resolveu?”

FIGURA 6 – TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES II



Fonte: Painel "Resolveu?"

Examinando-se as figuras acima, constata-se que a emissão de certificados ou diplomas é o tema mais demandado.

Tendo em vista a amostra de manifestações examinada, os órgãos internos demandados são os seguintes:

a) Comunicações:

- Diretoria de Gestão de Pessoas;
- Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos.

Note-se, entretanto, que parte das respostas às comunicações não registram o órgão interno demandado.

b) Denúncias:

- Comissão de Ética do IFRJ;
- Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos.

c) Reclamações:

- Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos;
- Coordenação de Acompanhamento Curricular e Certificação;
- Direção-Geral do campus Pinheiral;
- Diretoria de Gestão Acadêmica;
- Direção Geral do Campus São Gonçalo;
- Diretoria Geral do Campus Nilópolis;

- Secretaria de Ensino de Graduação do Campus Nilópolis;
- Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação;
- Secretaria de Ensino Médio e Técnico do Campus Nilópolis;
- Gabinete da Reitoria;
- Diretoria do Campus Belford Roxo;
- Coordenação de Farmácia - IFRJ, Campus RJ.

d) Solicitações:

- Direção-Geral do campus Pinheiral;
- Secretaria de Ensino Médio do Campus Rio de Janeiro;
- Diretoria Geral do Campus Volta Redonda;
- Coordenação de Acompanhamento Curricular e Certificação;
- Direção de Ensino do Campus São João do Meriti;
- Pró-Reitoria de Ensino;
- Diretoria Geral do Campus São João de Meriti;
- Diretoria Adjunta de Acesso, Concursos e Processos Seletivos;
- Direção Geral do Campus São Gonçalo;
- Secretaria de Ensino Campus São Gonçalo;
- Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- Pró-Reitoria de Ensino Básico, Técnico e Tecnológico;
- Diretoria de Gestão Acadêmica;
- Diretoria Geral do Campus Arraial do Cabo;
- Secretaria de Ensino Médio e Técnico do Campus Maracanã;
- Diretoria Geral do Campus Paracambi.

e) Sugestões:

- Pró-reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação.

f) Elogios:

- Diretoria de Gestão de Pessoas.

A Ouvidoria informou que o eventual aumento no número de manifestações referentes a assuntos sensíveis é sinalizado para a Diretoria Executiva, com vistas à adoção das providências cabíveis.

A.10 Entidades Supervisionadas

De acordo com o Regimento Geral do IFRJ há somente uma unidade de ouvidoria (art. 51). Assim, não há supervisão ou acompanhamento de outras unidades.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A UA possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do IFRJ, no que se refere às questões de ouvidoria¹⁸.

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

a) A UA envia seu relatório para a Diretoria Adjunta de Normatização e Gestão dos Documentos Institucionais, setor responsável pela elaboração do relatório de Gestão do IFRJ, que encaminha ao Reitor para aprovação e posterior publicação.

Todavia, verificou-se no Relatório de Gestão do IFRJ (2020) que não constam:¹⁹

- A análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- Informações acerca do funcionamento dos conselhos de usuários de serviços públicos.

b) A Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo IFRJ.

c) A Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela Universidade.

Note-se que tal avaliação tem fundamento nos artigos 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.

A.12 Plano de Dados Abertos (PDA)

O Plano de Dados Abertos (PDA) do IFRJ refere-se ao período 2016-2018.²⁰ Está, portanto, desatualizado, nos termos do art. 3º do Anexo à Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA).²¹ Ademais, a UA informou que, até o momento, não houve nenhuma convocação para a participação da Ouvidoria na elaboração do PDA.

A.13 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

A atual Ouvidora, designada por meio da Portaria nº 1.953 (DOU de 28.10.2016, Seção 2, pág. 20), é Psicóloga com Pós-graduação (MBA) em Gestão de Pessoas. Está há 5 anos e 8 meses no cargo.

A.14 Carta de Serviços aos Usuários

A última Carta de Serviços publicada é de 2019.²²

Em acréscimo, a Ouvidoria informou que foi solicitada à Diretoria Executiva do IFRJ a criação de um Grupo de Trabalho para integrar e desenvolver as atividades referentes ao Conselho de Usuários e aguarda retorno dos procedimentos a serem adotados.

Existem dez serviços disponibilizados no portal Gov.BR, sendo que todos guardam concordância com o conteúdo da Carta de Serviços aos Usuários do IFRJ existente no site.

18. Art. 52, VII, do Regimento Geral do IFRJ.

19. Art. 52, § 1º, IV e V, da Portaria CGU nº 581/2021.

20. https://portal.ifrj.edu.br/ckfinder/userfiles/files/plano_de_dados_abertos/Plano_de_Dados_Abertos.pdf

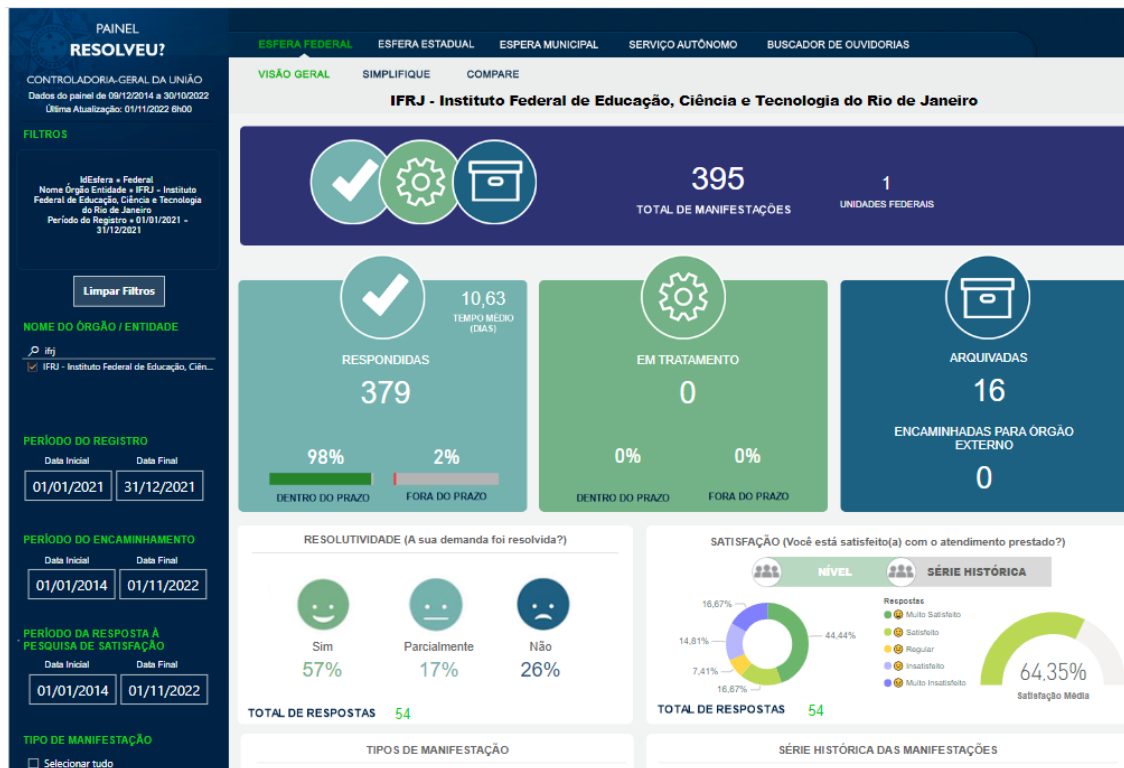
21. <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes/resolucao-n-o-3-de-13-de-outubro-de-2017>

22. https://issuu.com/ifrj/docs/carta_de_servi_os_aos_usu_rios_do_ifrj_-_2019

A.15 Dados do Painel Resolveu

Seguem os dados do IFRJ retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01.01.2021 a 31.12.2021 (figuras 7 e 8).

FIGURA 7 – PAINEL RESOLVEU IFRJ I



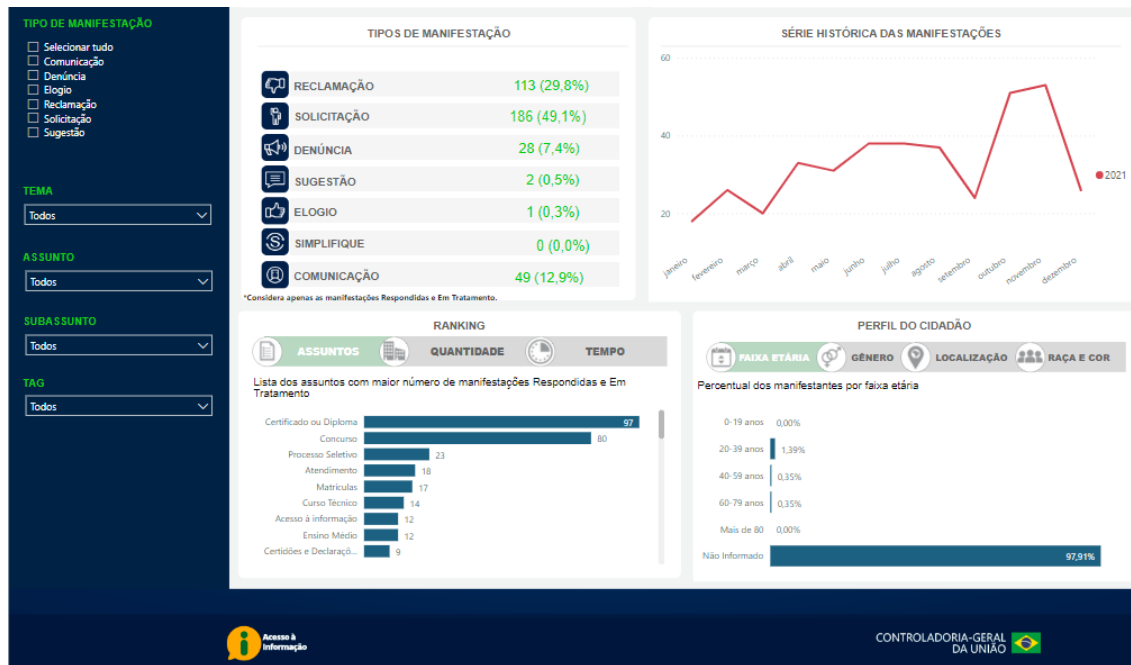
Fonte: Painel “Resolveu?”

Tendo em vista os dados registrados na figura 7, a Ouvidoria do IFRJ apresentou um bom desempenho no que tange ao cumprimento do prazo de resposta²³ e à resolatividade (74% das demandas foram total ou parcialmente resolvidas). Considera-se mediano o nível de satisfação do usuário.

Observe-se, entretanto, que apenas 14,25% dos manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

23. Art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

FIGURA 8 – PAINEL RESOLVEU IFRJ II



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 8 mostra que:

- A emissão de certificados ou diplomas é o tema mais recorrente, demandando, portanto, o aprimoramento do(s) correspondente(s) processo(s) de trabalho.
- Os meses de outubro e novembro registram acúmulo de demandas para a Ouvidoria.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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 **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composta de 379 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	49
Denúncia	28
Elogio	1
Reclamação	113
Simplifique	0
Solicitação	186
Sugestão	2
Total	379

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada com um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 379, adotando 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?

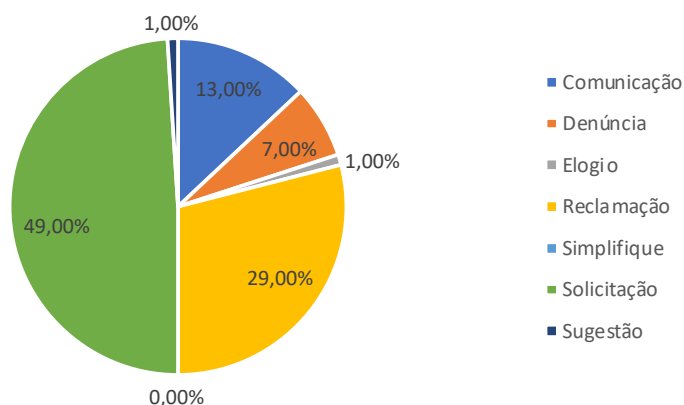
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
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 tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. 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 100 manifestações, sem duplicidade.

A figura 9 abaixo mostra a percentagem de cada tipo de manifestação:

FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



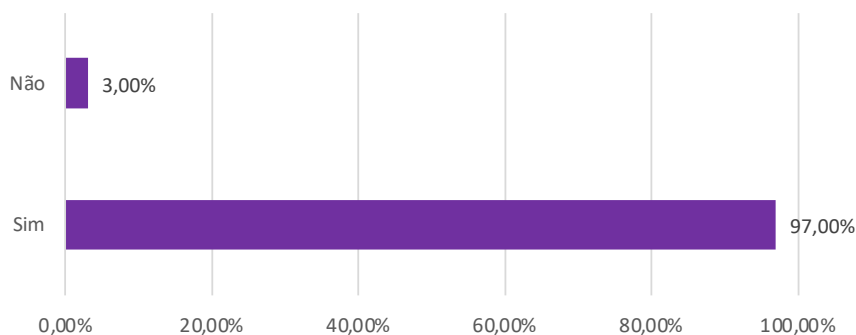
Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a solicitações (49%), reclamações (29%) e comunicações de irregularidades (13%).

Cada manifestação da amostra foi avaliada com base num questionário de 13 (treze) perguntas, cujas respostas são apresentadas nas figuras 10 a 22 a seguir.

FIGURA 10 – RESPOSTA À QUESTÃO 1

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

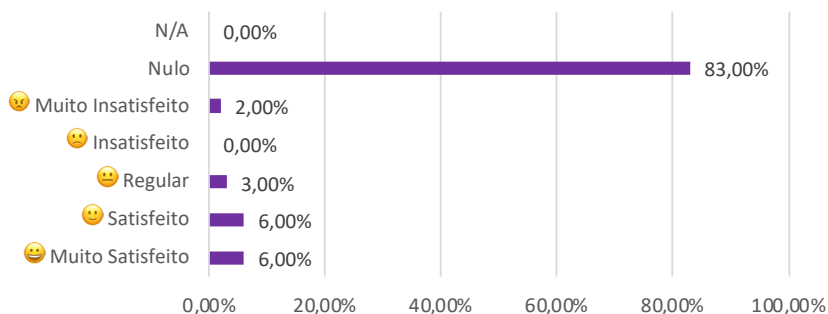


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 10 mostra que quase todas as respostas da Ouvidoria foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

FIGURA 11 – RESPOSTA À QUESTÃO 2

2. O usuário ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

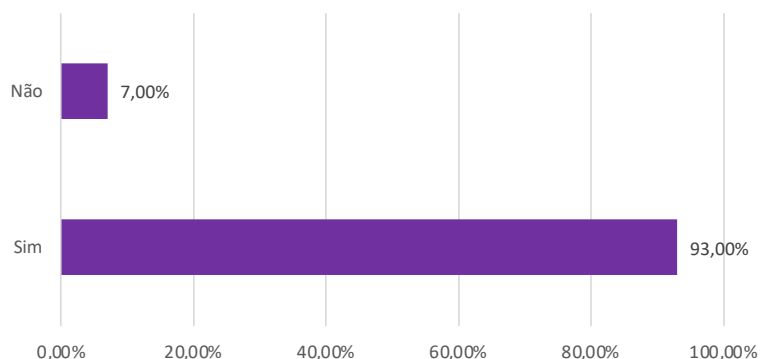


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 11 mostra que 83% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, o que prejudica a avaliação deste item.

FIGURA 12 – RESPOSTA À QUESTÃO 3

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

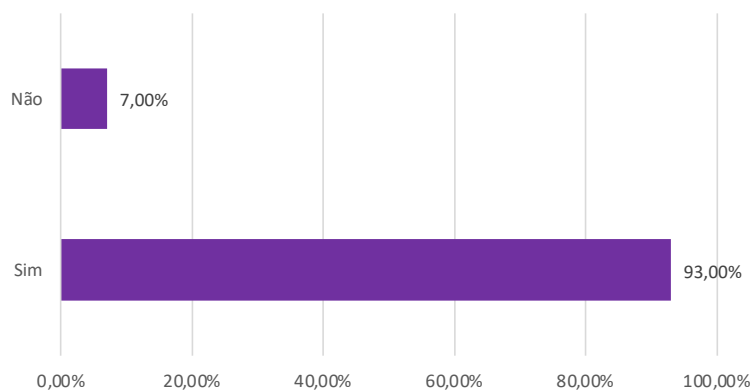


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 12 mostra que na maior parte das manifestações o campo assunto foi preenchido corretamente.

FIGURA 13 – RESPOSTA À QUESTÃO 4

4. A manifestação foi classificada corretamente?

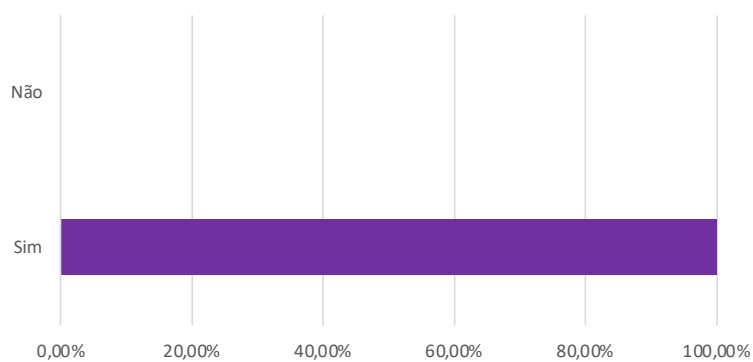


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 13 mostra que a maior parte das manifestações foi classificada corretamente.

FIGURA 14 – RESPOSTA À QUESTÃO 5

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

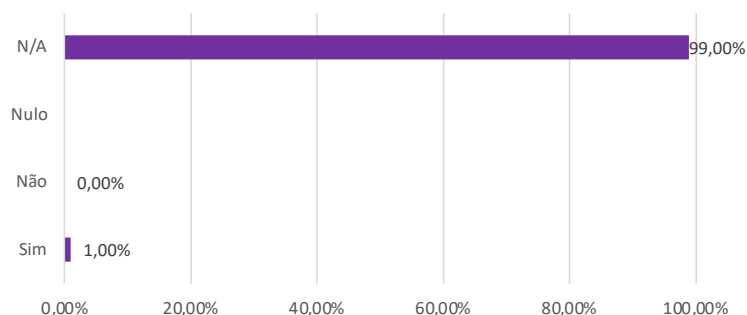


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 14 mostra que as informações contidas nas respostas a todas as manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade.

FIGURA 15 – RESPOSTA À QUESTÃO 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?

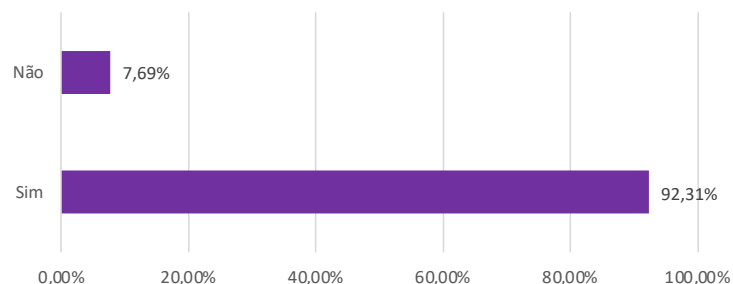


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 15 mostra que a quase totalidade das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria.

FIGURA 16 – RESPOSTA À QUESTÃO 7

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



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 16 mostra que a maior parte das respostas às comunicações contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

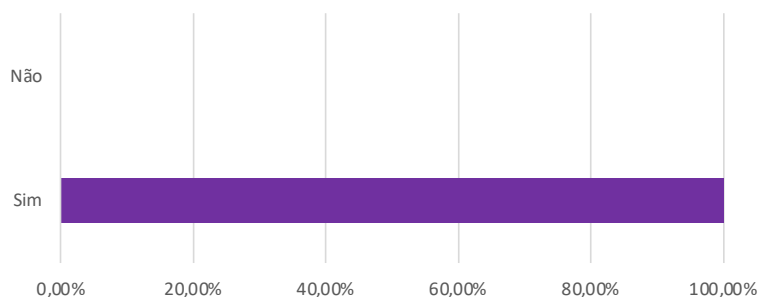
A única ressalva diz respeito à manifestação nº 23546077905202149, que trata de eventual descumprimento do prazo para a publicação do resultado do Edital de Redistribuição BIRE 2021.2.²⁴

Entende-se cabível o encaminhamento da manifestação em tela às unidades apuratórias competentes, para a verificação do fato apontado. Como não houve tal encaminhamento, a resposta conclusiva da Ouvidoria está em desacordo com as disposições do art. 19, V, e art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021.

24. <https://bire.ifrj.edu.br/>

FIGURA 17 – RESPOSTA À QUESTÃO 8

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

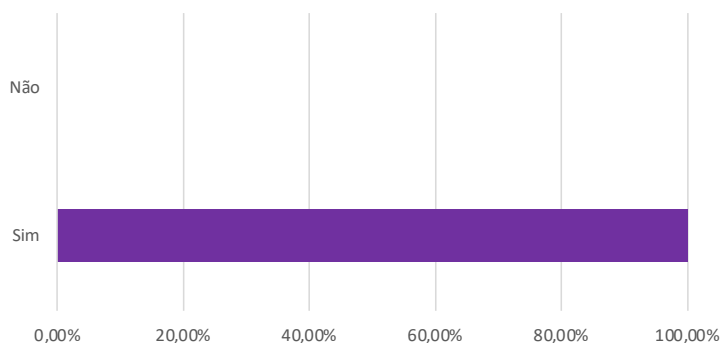


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 17 mostra que as respostas a todas as denúncias contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento²⁵.

FIGURA 18 – RESPOSTA À QUESTÃO 9

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



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

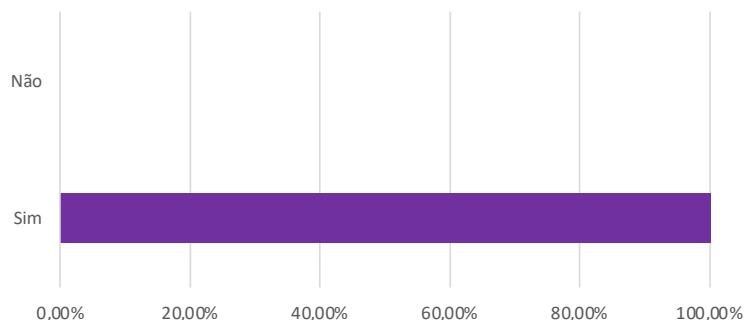
A figura 18 mostra que nas respostas a todas as reclamações constam esclarecimentos a respeito do fato reclamado.²⁶

25. Art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021.

26. Art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021.

FIGURA 19 – RESPOSTA À QUESTÃO 10

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

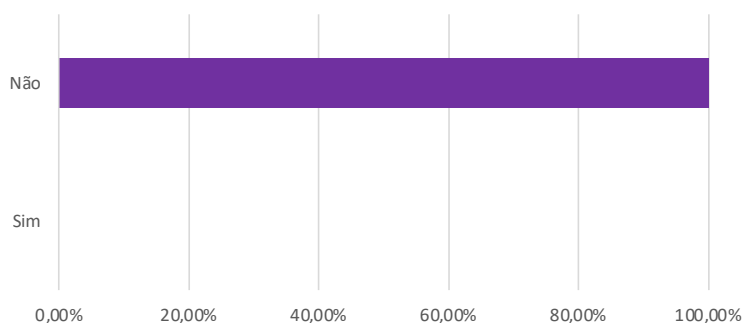


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 19 mostra que as respostas a todas as solicitações explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justificam sua impossibilidade.²⁷

FIGURA 20 – RESPOSTA À QUESTÃO 11

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



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 20 mostra que a resposta conclusiva à única sugestão da amostra²⁸ não contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida (oferta do curso de Pós-Graduação em Práticas de Letramento na modalidade EAD, em razão da pandemia), emitida pela autoridade responsável.²⁹

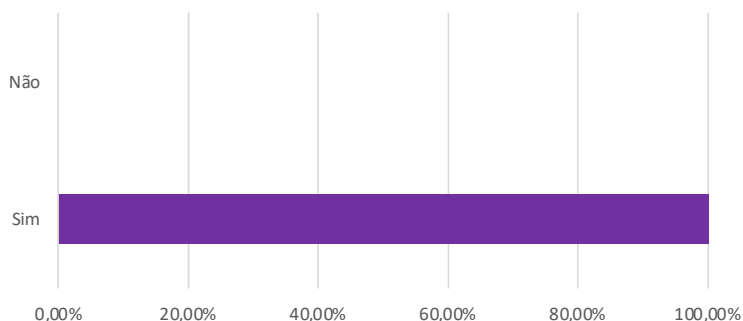
27. Art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021.

28. Manifestação nº 23546016911202120.

29. Art. 21 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021.

FIGURA 21 – RESPOSTA À QUESTÃO 12

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



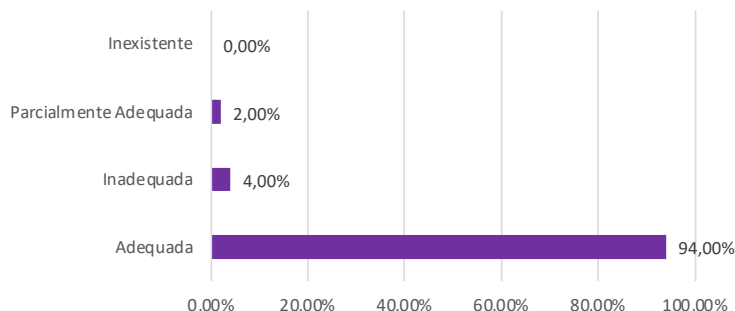
Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 21 mostra que a resposta ao único elogio da amostra examinada contém informação sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.³⁰

Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (pergunta 13).

FIGURA 22 – AVALIAÇÃO FINAL

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



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

30. Art. 19 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

A figura 22 mostra que a maior parte das análises técnicas dadas pela UA às manifestações foi considerada adequada.

Além das ressalvas tratadas nas respostas às questões precedentes, que resultaram em análises parcialmente adequadas ou inadequadas, registra-se o que segue (quadro 2).

QUADRO 2 – DEMAIS MANIFESTAÇÕES COM RESPOSTAS PARCIALMENTE ADEQUADAS OU INADEQUADAS.

N.º DA MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	TEOR DA MANIFESTAÇÃO	OBS.
23546041081202179	Comunicação	Eventual desconformidade na ordem de classificação de processo seletivo, tendo em vista que teriam sido aprovados candidatos com notas menores que a do filho do manifestante. Os candidatos aprovados, segundo o manifestante, teriam sido beneficiados pelo sistema de cotas. O filho do manifestante, por sua vez, não sendo beneficiário do sistema de cotas, não logrou êxito no processo seletivo, apesar de ter obtido a segunda maior nota.	Na resposta da Ouvidoria consta que “não será possível encaminhar ao órgão competente por falta de dados, nome completo do candidato, imprescindível para a devida análise”. Ocorre, no entanto, que o nome completo do candidato é citado na manifestação. Entende-se, portanto, que a comunicação possui indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade I.
2354600646202111	Solicitação	Solicitação de Certificado de Proficiência Equivalente à Conclusão do Ensino Médio, assinado.	A Ouvidoria informou, em sua resposta conclusiva, que: i) a manifestante pode comparecer em 22/01/2020, entre 13h e 16h, para que tenha seu documento assinado e seja informada do endereço para reconhecer as firmas. Observe-se, entretanto, que a data informada (22/01/2020) não está coerente com a data de registro da manifestação na plataforma Fala.BR (20/01/2021).
23546069827202117	Solicitação	Solicitação de informações alusivas ao Edital nº 040/2021.	A Ouvidoria não informou quando começará o segundo semestre.

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Obs: 1) Art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO N° 16209/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, de 04 de novembro de 2022, foi dado um prazo de 5 (cinco) dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada de forma virtual em 16 de novembro de 2022, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail, datado de 22/11/2022, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

PLANO DE AÇÃO • AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFRJ

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
<p>1) Formalizar o fluxo para as manifestações de ouvidoria observando os seguintes pontos:</p> <p>a) a obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;</p> <p>b) o tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências);</p> <p>c) o registro sobre a resolutividade das manifestações;</p> <p>d) o trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; e</p> <p>e) a previsão das medidas protetivas ao denunciante.</p>	<p>Atualizar o fluxo de tratamento das manifestações de Ouvidoria, oficializando internamente, definindo suas etapas e os setores envolvidos.</p>	<p>Ouvidoria Diretoria Executiva da Reitoria e Gabinete da Reitoria</p>	<p>Dezembro/2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Maior transparência quanto ao trâmite das manifestações de Ouvidoria</p>
<p>2) Adotar medidas que garantam a segurança e a rastreabilidade no tratamento das manifestações, evitando utilizar e-mail para este fim;</p>	<p>Cadastrar os representantes designados dos setores responsáveis na Plataforma Fala.BR.</p> <p>Capacitar os representantes dos setores indicados.</p> <p>Realizar a tramitação das manifestações na Plataforma Fala.BR</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Julho/2023</p>	<p>Em Andamento</p>	<p>Maior segurança no encaminhamento das demandas, permitindo a rastreabilidade das informações</p>
<p>3) Estabelecer e formalizar o fluxo para acompanhar o tratamento de questões relacionadas aos servidores do IFRJ que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações e informar à alta administração sobre demandas de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.</p>	<p>Formalizar internamente as ações da Ouvidoria em resposta a demandas recorrentes dos servidores.</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Dezembro/2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Buscar solução conjunta para a melhoria de questões recorrentes relacionadas aos servidores.</p>
<p>4) Desenvolver as atividades previstas no art. 7º da Portaria 581/2021 relacionadas ao Conselho de Usuários.</p>	<p>Criação dos Conselhos de Usuários</p>	<p>Ouvidoria Diretoria Executiva da Reitoria e Gabinete da Reitoria</p>	<p>Dezembro/2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Proporcionar fóruns específicos para proposição de iniciativas, ideias e sugestões que objetivem a melhoria dos serviços prestados.</p>

PLANO DE AÇÃO • AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFRJ

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
5) Aprimorar a rotina para tratamento das manifestações, de modo que: - não falte na resposta conclusiva às sugestões a manifestação da autoridade responsável sobre a possibilidade de sua adoção; - as respostas não apresentem dados incoerentes; e - as denúncias recebidas por meio de manifestações tipo comunicação sejam encaminhadas aos órgãos apuratórios.	Atualizar a rotina para os tratamentos das manifestações de acordo com a portaria 581/2021	Ouvidoria	Julho/2023	Em Andamento	Tratar adequadamente a demanda recebida, garantindo a qualidade na resposta ao usuário.
6) Regulamentar os procedimentos relacionados à resolução pacífica de conflitos, de modo que sejam desenvolvidos utilizando-se a mesma métrica.	Instituir diretrizes relacionados à resolução pacífica de conflitos.	Ouvidoria Diretoria Executiva da Reitoria e Gabinete da Reitoria	Dezembro/2023	Prevista	Facilitar o diálogo e promover alternativas de soluções que beneficiem a todos.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada como: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".

ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO

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

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