

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE

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 • FLÁVIA LOPES PENA
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 Fluminense

MUNICÍPIO: Campos dos Goytacazes - RJ

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

PERÍODO AVALIADO DAS MANIFESTAÇÕES: 01 de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: janeiro a maio de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal Fluminense - IFFluminense, 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?

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 para o tratamento das demandas de ouvidoria, em relação ao prazo de resposta, clareza e completude nas respostas aos usuários, além de um espaço físico adequado para atendimento presencial. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Necessidade de atualização das competências da ouvidoria existentes no Regimento Geral;
- b) Necessidade de atualização do sítio eletrônico;
- c) Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante e inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria, com destaque para o encaminhamento de relatos de irregularidades para unidades organizacionais administrativas e/ou para manifestação do próprio denunciado; e
- d) Necessidade de consolidação do fluxo interno de tratamento das manifestações; e
- e) Carta de serviços incompleta.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal Fluminense as seguintes providências:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. atualizar o sítio eletrônico do IFF de acordo com a Portaria 581, Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual;
- III. estabelecer fluxo adequado de tratamento das manifestações (especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017- 20 dias);
- IV. Abster-se de realizar diligências, auditorias e inspeções nos tratamentos de denúncias ;
- V. orientar a atualização da carta de serviços conforme os requisitos mínimos listados no art. 7º, § 2º e 3º da Lei 13.460/2017; e

VI. avaliar a possibilidade de segregação de funções típicas de ouvidorias das de apuração atribuídas a um mesmo servidor, uma vez que o acúmulo de funções que traz riscos ao exercício das atividades de ouvidoria.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA EXISTENTES NO REGIMENTO GERAL	12
2. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS	13
3. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO	14
4. FRAGILIDADES NOS PROCEDIMENTOS DE SALVAGUARDAS À IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES	15
5. NECESSIDADE DE CONSOLIDAÇÃO DO FLUXO INTERNO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL/TELEFONE NO FALA.BR.....	15
6. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	18
7. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	19
8. ACÚMULO DE FUNÇÕES DE TÍPICAS DE OUVIDORIA COM FUNÇÕES APURATÓRIAS REALIZADAS PELO MESMO SERVIDOR EM RELAÇÃO ÀS DENÚNCIAS	20
RECOMENDAÇÕES	21
CONCLUSÃO	23

APÊNDICES.....	24
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	24
A.1 Informações Gerais.....	24
A.2 Competências	24
A.3 Normativos Internos	25
A.4 Equipe e Estrutura Física	27
A.5 Canais de Atendimento.....	29
A.6 Sistemas Informatizados	30
A.7 Fluxo Interno de Tratamento	30
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	33
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados	34
A.10 Entidades Supervisionadas	34
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços	34
A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	37
A.13 Carta de Serviços aos Usuários	38
A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	39
A.15 Planejamento de Ações de Melhoria	39
DADOS DO PAINEL RESOLVEU?	40
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	41
B.1 Levantamento das manifestações para análise.....	41
B.2 Apresentação dos Resultados.....	43
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA	51
ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO	53

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CEP: Comissão de Ética Pública

CGU: Controladoria-Geral da União

IFFluminense: Instituto Federal Fluminense

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

NAOP: Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção

PDA: Plano de Dados Abertos

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SUAP: Sistema Unificado de Administração Pública

UA: Unidade Avaliada

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 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 UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

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 feita uma extração de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período **01/10/2020 a 30/09/2021** constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 45 manifestações para análise pela OGU.

¹. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise das manifestações da UA.

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 Fluminense - IFFluminense** 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 UA atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982/2019.

Cabe destacar que o IFFluminense também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Fala.BR.

A equipe é formada pelo Ouvidor, servidor efetivo e com experiência em atividades de ouvidoria. O fato da existência de um único servidor diante de tantas mudanças legislativas e atribuições novas às unidades do SisOuv pode dificultar o acompanhamento das *lives* e treinamentos oferecidos pela OGU e assim, diminuir o potencial efetivo da ouvidoria.

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

No período de revisão deste relatório, em 11/07/2022, não havia o cumprimento da Portaria 581, Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal Fluminense - IFFluminense.

1. Necessidade de atualização das competências da ouvidoria existentes no Regimento Geral

O Regimento Geral do IFFluminense, publicado pela portaria nº 1.781, de 08 de dezembro de 2017 estabelece à Ouvidoria, dentre outras atribuições:

Art. 45. A Ouvidoria será exercida por um(a) Ouvidor(a) nomeado pelo(a) Reitor(a), como um serviço disponibilizado pelo IFF, com a finalidade de:

I. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFFluminense encaminhando-os aos setores competentes;

(...)

V. realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes.

Ambos os incisos vão de encontro ao disposto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

(...)

*Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.** (Grifo nosso)*

A competência da ouvidoria em relação às denúncias limita-se a observar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, tratá-la e encaminhá-la ao setor responsável pela apuração. Como podemos observar nos artigos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

Art.22 A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Art.23, § 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Sendo a UA integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, suas competências necessitam de estar aderentes às legislações vigentes. Além disto, a necessidade de salvaguarda da identidade do denunciante é preceito fundamental no atual ordenamento jurídico, bem como o encaminhamento das denúncias às áreas de apuração. Dar encaminhamento diferente, tais como encaminhamento ao setor envolvido ou ao chefe do denunciado e buscar o diálogo entre denunciante e denunciado ou atuar no sentido de levar os responsáveis a corrigir as práticas irregulares, realizar diligências, apurações ou sindicâncias configuram-se procedimentos incompatíveis com a legislação vigente.

No Questionário de Avaliação foram explicitadas ações que são consideradas desafios ao exercício das atividades de ouvidoria:

Conciliar todas as inúmeras atribuições que a ouvidoria recebeu nos últimos dois anos que, em alguns momentos, geram bastante estresse mental e até emocional. Ainda que necessários, os processos de inclusão de novas atribuições deveriam seguir um planejamento, elaborado com participação das ouvidorias para ciência, garantindo tempo hábil para construção de competências e mobilização de atores institucionais, pois muitas atividades demandam colaboração de outras instâncias para serem executadas e, portanto, há um impacto também nos processos estabelecidos da cultura organizacional. Soma-se a isso o fator do Ouvidor do IFFluminense também exercer as atividades de Gestor SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI e Presidente da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar. Em síntese, as dificuldades enfrentadas, com vistas a cumprir as normas regulatórias das quatro instâncias aqui relatadas, compreendendo que um erro em qualquer um desses setores e até mesmo a não segregação de funções pode significar um erro de integridade.

2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Os sistemas utilizados pela Ouvidoria são: **SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública)**, que é utilizado para abrir um processo para tramitação de todas as manifestações e **Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)**. Não existe intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o SUAP.

A equipe fez uma reunião para que a UA apresentasse o sistema e o seu modo de funcionamento e com isso, foi possível concluir que o sistema é parecido com o SEI em alguns aspectos como: escolha de restrição, publicidade ou sigilo e acompanhamento do processo por quem enviou.

O SUAP é um sistema desenvolvido pela equipe da Diretoria de Gestão de TI (DIGTI) do Instituto Federal do Rio Grande do Norte para a Gestão dos Processos Administrativos.

Como aprimoramento do Fala.Br, a sugestão é a compatibilidade com o sistema SUAP para um intercâmbio automático de informações, o que no momento é inviável, pois esta interação se faz possível apenas para recebimento das manifestações, não para tratamento e tramitação. Na reunião que fizemos pudemos perceber que esta tramitação manual pode trazer uma vulnerabilidade ao tratamento das manifestações e conseqüentemente resultar em erros, tratamentos inadequados, riscos de não proteger o denunciante devidamente, dentre outros.

Ressalta-se que a partir de 16 de março de 2021 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.

A UA ainda não faz uso do módulo de triagem e tratamento presente na plataforma Fala.BR.

Ademais, como a migração das informações entre o SUAP e o Fala.BR é feita de forma manual, isto oferece uma fragilidade e vulnerabilidade a erros, além de poder ter como consequência um tratamento inadequado às denúncias.

O uso da plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

3. Necessidade de atualização do sítio eletrônico

Em relação ao sítio eletrônico da UA, constatou-se a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

a) Atualizar as competências da ouvidoria, suprimindo o conteúdo de diligência e apuração de denúncias, por estar em desconformidade com a legislação atual e possivelmente ocasionar ao cidadão entendimento equivocado sobre o papel da ouvidoria na entidade.

b) Publicação tempestiva do Relatório de Gestão: conforme Art. 52 da Portaria CGU 581/2021 as unidades do SISOUV devem publicar o relatório de gestão em seu sítio eletrônico até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior. Observamos que o último relatório publicado na página da UA foi o do ano 2020, não constando o relatório de 2021.

c) Inserir no site os processos de chamamento público para voluntários do Conselho de Usuários, atendendo a Portaria nº581: Art. 56. As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano; o § 1º: “Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato”. Além disso, executar ações de mobilização e desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar sua atuação, conforme Art. 7º da Portaria Nº 581/2021.

4. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante

Conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram, como segue:

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, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 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.

Desta feita, conforme já relatado, as denúncias são encaminhadas via SUAP, que é a ferramenta de tramitação utilizada pelo Instituto que permite o registro de todos os acessos realizados à denúncia. Em reunião realizada com o ouvidor para apresentação prática do sistema SUAP a equipe pôde verificar que é possível restringir os destinatários e há registro de acesso de todos que visualizarem a manifestação, conforme previsto no art. 6º § 3º Decreto 10.153/2019.

O SUAP não dispõe de ferramenta para realizar a pseudonimização das denúncias, por isso, a ouvidoria realiza a extração completa das manifestações da Plataforma Fala.BR lançando-as posteriormente neste sistema, após a produção da versão tarjada.

O tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas à identidade do denunciante, de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.

5. Necessidade de consolidação do fluxo interno de tratamento das manifestações e registro de manifestações recebidas por e-mail/telefone no Fala.BR

Não há um fluxo formalmente instituído, desde o recebimento na Plataforma Fala.BR, importação das demandas, análise pelas áreas técnicas e resposta ao cidadão, para o tratamento das manifestações na ouvidoria nem para que manifestações eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Existe para as denúncias o fluxo para tratamento estabelecido pelo Plano de Integridade e utilizado pela ouvidoria, conforme disposto abaixo. Segundo o Plano de Integridade do IFFluminense revisado, por meio da Portaria nº 879/2021 - REIT/IFFLU, de 30 de novembro de 2021:

1.8.3. Fluxo interno para tratamento de denúncias

A Ouvidoria é o canal de atendimento para recebimento e tratamento de denúncias de atos ilícitos nas práticas, procedimentos e processos do Instituto, conforme Portaria CGU/SE nº 1.037, de 3 de maio de 2021. O fluxo de tratamento das denúncias foi definido em conjunto pelas instâncias de integridade. Quando uma denúncia é recebida na Ouvidoria, verifica-se a competência de apuração, a existência de indícios mínimos e a presunção de boa-fé na denúncia. Após essa avaliação preliminar, as denúncias acolhidas poderão ser encaminhadas à Comissão de Ética e/ou para apuração da Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares (CPPAD) e o manifestante recebe resposta sobre esse o encaminhamento da denúncia e os procedimentos a serem tomados pelas instâncias de controle interno ou externo.

A seguir, a transcrição do fluxo interno para tratamento de denúncias contra servidores produzido pela Integridade do IFF e também utilizado pela ouvidoria:

1. Denúncia contra a atuação de servidores do IFF

1.1. Fase de acesso

- Memorando com a denúncia.
- Documento gerado pelo sistema e-ouv ou cópia do e-mail recebido em ouvidoria@iff.edu.br

1.2. Fase de apuração preliminar

- Ouvidoria: formalizar a denúncia por meio de processo no sistema SUAP e encaminhar para a unidade responsável pela apuração dos fatos ou chefia imediata do denunciado, solicitando informações no prazo de 5 dias.
- Unidade responsável deverá analisar o processo, apurar os fatos narrados na denúncia, anexar ao processo as providências adotadas e devolver para Ouvidoria.
- Ouvidoria: monitorar o prazo de resposta do denunciante estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

1.3. Retorno ao denunciante

- Ouvidoria: verificar se a resposta da unidade responsável é satisfatória, podendo exigir complementação, extrair a resposta do sistema SUAP e inserir no sistema e-ouv ou no e-mail resposta à denúncia.
- Finalizar o processo e encaminhar o arquivo.
- Obs. Caso a resposta da unidade responsável tenha indicação de abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, o processo será encaminhado para o gabinete da reitoria.

Em respostas ao QA confirmou-se que o único fluxo de manifestações normatizado é o fluxo utilizado para denúncias contra servidores do IFF e, que está em fase de revisão para “revisar nomenclaturas do sistema, dos documentos e adequações às legislações vigentes.”

Uma vez que a ouvidoria utiliza este fluxo e o mesmo será revisado, cabe atentar-se para alguns detalhes:

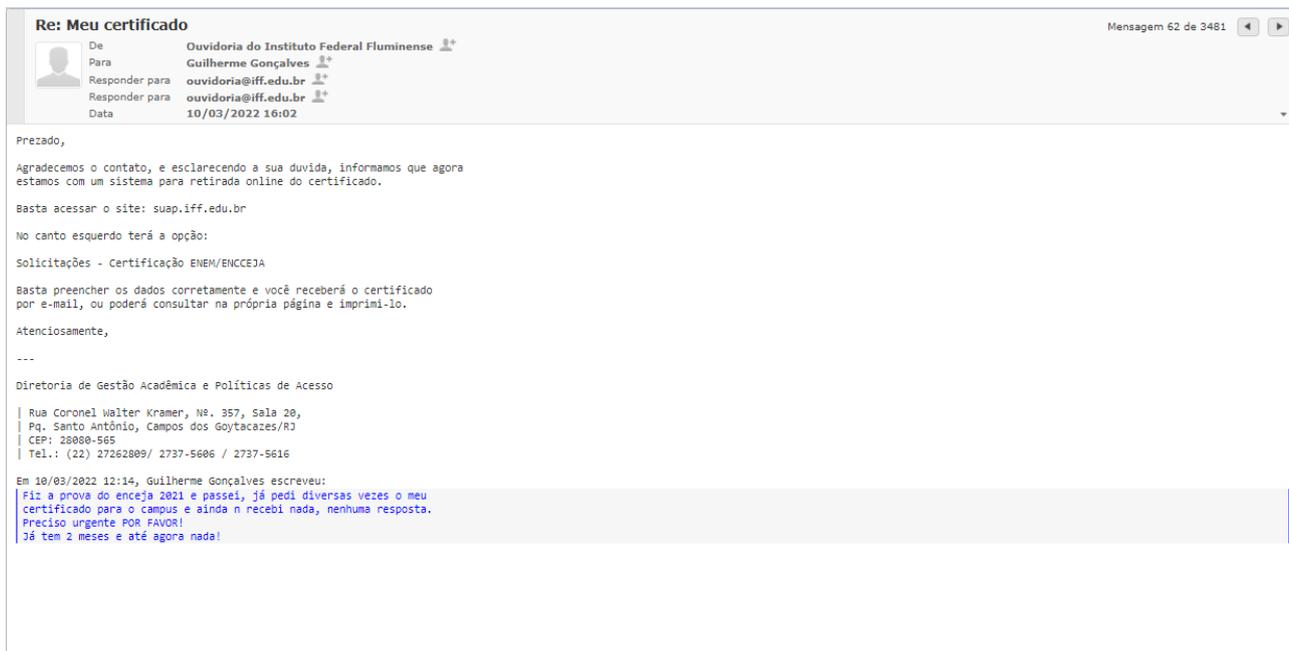
- O fluxo não prevê pseudonimização, o que se encontra em desconformidade com o Decreto nº 10.153/2019.
- Prevê o encaminhamento à chefia imediata do denunciado, caracterizando diligência, vedada pelo art. 17 Portaria CGU nº 581/2021.
- Especificar a competência apuratória da Reitoria em caso de abertura de sindicância e se tal previsão tem respaldo em normativo interno ou estatuto. Caso não exista, esta parte do fluxo pode ser suprimida em razão de proteção ao denunciante.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a normatização 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 do IFFluminense durante o processo;
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna; e
- e) elencar e exemplificar quais demandas podem ser respondidas por e-mail/telefone, sem o cadastramento na plataforma Fala.BR, por não configurar algum tipo de manifestação, a fim de retratar a realidade do volume de trabalho da ouvidoria.

Ademais, a atualização do normativo, além de ter respaldo no próprio Regimento Geral em seu artigo 45, inciso VII “*revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área*” 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.

A UA informou que não cadastra todas as solicitações/pedidos de informação recebidos por telefone ou e-mail na plataforma Fala.BR. É necessário o estabelecimento de quais tipos de conteúdo das ligações e e-mails não serão cadastrados para que a própria ouvidoria não seja prejudicada por não ter este quantitativo passível de levantamento, não sendo possível retratar a realidade do trabalho da UA. Além disto, o volume de pedidos, dúvidas e solicitações por estes meios pode impactar no trabalho geral e tornar a UA mais suscetível a riscos. Foram solicitados exemplos de pedidos recebidos por e-mail e não cadastrados e a UA enviou a cópia deste e-mail a seguir, que, embora tenha tido a solicitação resolvida, deveria ter sido incluído na plataforma como uma reclamação pelo seu teor.



A Portaria CGU nº 581/2021 em seus artigos 24 e 25 estabelece que:

Art.24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

(...)

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;

(...)

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações.

6. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foram analisadas as 45 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021.

As manifestações foram analisadas 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 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 estatísticos, considerando o total gerado (45 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 adequado acerca do tratamento técnico dado pela UA. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas oportunamente.

Ressalta-se que a única manifestação classificada como parcialmente adequada, foi uma solicitação NUP 23546033586202160, que embora tenha sido respondida com clareza, seu assunto foi classificado como patrimônio pelo manifestante, mas pelo seu teor deveria ter sido reclassificado de forma mais adequada pelo ouvidor como pesquisa. (Prezados, Venho por meio desse canal solicitar a gentileza de encaminhar o link que se encontra no final dessa solicitação para a chefia do setor responsável pela Gestão Patrimonial dessa Instituição de Ensino. Trata-se de uma pesquisa para o Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede (PROFIAP) e visa conhecer alguns dos procedimentos adotados sobre a gestão patrimonial em Institutos e Universidades Federais. Desde já, agradeço pelo auxílio em encaminhar essa pesquisa...).

Das 45 manifestações, 3 foram classificadas como inadequadas:

a) a comunicação NUP 23546019215202175, *“Em relação ao assédio moral no processo da ouvidoria não há nenhuma justificativa do aluno, não foi apresentado nenhum dado que pudesse ser averiguado.”*, a qual obtivemos acesso de forma completa, e constatamos que a ouvidoria realizou diligência. Muito embora o procedimento esteja de acordo com o regimento interno, este não guarda conformidade com a Portaria 581/2021 da Controladoria-Geral da União, que veda tal prática no tratamento de denúncias.

b) a solicitação NUP 23546057591202087, que conteve resposta incompleta, faltando indicar os meios e locais de como conseguir os dados solicitados pelo manifestante (*“Segundo levantamento feito pela DIPE este ano, a informação que dispomos acerca do número de alunos surdos é de: 2 alunos no Campus Bom Jesus; 1 aluno no Campus Itaperuna; 2 alunos no Campus Campos-Centro e 8 alunos no Campus Macaé. Não possuímos informações sobre os respectivos cursos desses alunos.”*)

c) a reclamação NUP 23546035757202195, que apresentou sigla sem especificação e deveria ter sido tramitada para o INEP ou esclarecido o passo a passo com link que o usuário deveria seguir (*“Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos o contato e informamos que não temos acesso ao sistema do encceja, somos apenas certificadores, isto é, quando o candidato é aprovado, emitimos o certificado. A coordenação e demais etapas são definidas pelo INEP, desta forma encerramos sua manifestação no âmbito do IFFLUMINENSE e recomendamos que consulte o INEP...”*).

7. Necessidade de atualização da Carta de serviços

Segundo informações colhidas a Ouvidoria monitora e solicita atualização da carta de serviços. A Lei 13.460/2017 apresenta os requisitos mínimos a serem apresentados na Carta de Serviços:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (...)

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Na UA a carta é apresentada em PDF, com data do ano de 2021 e observamos que alguns requisitos mínimos listados não estão presentes, como: **previsão do prazo máximo para atendimento, prioridades no atendimento e previsão de tempo de espera**, estando os demais requisitos, apresentados adequadamente.

8. Acúmulo de funções de típicas de ouvidoria com funções apuratórias realizadas pelo mesmo servidor em relação às denúncias

Conforme já relatado no item que trata da Unidade Avaliada, a ouvidoria é composta um único servidor que exerce a função de Ouvidor-Geral.

De acordo com as respostas do QA, a força de trabalho atual não é adequada para cumprimento de todas as atividades que envolvem a Ouvidoria, mas estão em constante diálogo com o Reitor na perspectiva de que, havendo novo concurso público, seja reservado à Ouvidoria, pelo menos mais um servidor.

Quando indagada sobre “Quais são as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria?” a UA apresentou a seguinte resposta:

“O maior desafio observado talvez seja conciliar todas as inúmeras atribuições que a ouvidoria recebeu nos últimos dois anos que, em alguns momentos, geram bastante estresse mental e até emocional. Ainda que necessários, os processos de inclusão de novas atribuições deveria seguir um planejamento, elaborado com participação das ouvidorias para ciência, garantindo tempo hábil para construção de competências e mobilização de atores institucionais, pois

muitas atividades demandam colaboração de outras instâncias para serem executadas e, portanto, há um impacto também nos processos estabelecidos da cultura organizacional. Soma-se a isso o fator do Ouvidor do IFFluminense também exercer as atividades de Gestor SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI e Presidente da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar. Em síntese, as dificuldades enfrentadas, com vistas a cumprir as normas regulatórias das quatro instâncias aqui relatadas, compreendendo que um erro em qualquer um desses setores e até mesmo a não segregação de funções pode significar um erro de integridade”.

Ressalta-se que a partir de 16 de março de 2021 a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão no art. 15:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Verifica-se desta forma que o mesmo servidor, o Ouvidor-Geral, executa atividades de ouvidoria quando realiza a análise prévia das denúncias e quando a mesma, quando necessário ser encaminhada para a Comissão Permanente de Processo Administrativo disciplinar para apuração, terá o mesmo servidor como presidente da citada comissão.

Ressalta-se ainda o risco de comprometer as medidas protetivas ao denunciante, uma vez que ao fazer a análise prévia o Ouvidor-Geral terá necessariamente acesso à identidade do manifestante e depois estará comandando uma comissão, cujos demais integrantes não são da ouvidoria.

Em face do apresentado, consideramos oportuna a segregação de funções de ouvidoria das funções apuratórias, evitando que o mesmo servidor ocupe ambas as funções.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal Fluminense - IFFluminense:

- I. Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, ressaltando as competências da ouvidoria;
- II. Publicar o Relatório de Gestão, conforme o disposto no Art. 52: As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.
- III. Utilizar a Plataforma Fala.BR para registro de manifestações recebidas por e-mail ou telefone, em casos que não se tratem de apoio ou orientações;

IV. Atualizar o sítio eletrônico do IFF a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, em conformidade com o Decreto 9492/2018: “Art. 16. § 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o caput disponibilizarão o acesso à Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.”

V. Utilizar o 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, além de promover o adequado tratamento manifestações realizando procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos de encaminhamento de denúncias exclusivamente para unidades apuratórias;

VI. Estabelecer fluxo adequado de tratamento das manifestações (especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017- 20 dias e incluindo a recepção das denúncias por áreas apuratórias e posterior encaminhamento à ouvidoria);

VII. Cadastrar manifestações recebidas por telefone/e-mail, conforme a Portaria N° 581, Art.24: Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv. Atentando-se para as situações:

a) Só podem ser aceitos registros de manifestação por telefone se houver gravação da ligação. Podendo o canal ser utilizado somente para fins de apoio e orientações em geral.

b) Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, Art. 13, § 4º As manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema [...], após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.

VIII. No tratamento das manifestações:

a) abster-se de realizar diligências, auditorias, inspeções no tratamento de denúncias;

b) encaminhar as manifestações aos entes cadastrados no Fala.BR, atendendo ao disposto na Portaria 581/2021: Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias;

c) emitir resposta completa e satisfatória às manifestações, de forma a atender adequadamente as necessidades do cidadão; e

IX. Orientar atualização da carta de serviços conforme os requisitos mínimos listados no art. 7º, § 2º e 3º da Lei 13.460/2017.

X. Avaliar a possibilidade de segregação de funções típicas de ouvidorias das de apuração atribuídas a um mesmo servidor, uma vez que o acúmulo de funções que traz riscos ao exercício das atividades de ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFFluminense, 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 CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações recebidas no período de 01/10/2020 – 30/09/2021, 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 ouvidor capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

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

- I. que formalize os fluxos adequadamente para todos os tipos de manifestação, inclusive comunicação, e prevendo, eventualmente, recepção de denúncias por outras áreas de apuração, no entanto, que estas promovam seu encaminhamento para registro na Plataforma Fala.BR pela ouvidoria;
- II. que a ouvidoria observe os recursos disponíveis no Fala.BR quanto à possibilidade de triagem e tratamento das manifestações;
- III. que melhore a interlocução da ouvidoria com seus usuários por meio da atualização/d disponibilização tempestiva das informações em seu sítio eletrônico;
- IV. que realize os ajustes propostos no tratamento das manifestações, a fim de aprimorar seu serviço;
- V. que a ouvidoria acompanhe a completude e atualização da carta de serviços do IFFluminense; e
- VI. que seja avaliada a possibilidade de segregação de funções típicas de ouvidorias das de apuração atribuídas a um mesmo servidor, uma vez que o acúmulo de funções que traz riscos ao exercício das atividades de ouvidoria.

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 Federal
Data de criação	Não possuem esta informação com precisão.
E-mail	ouvidoria@iff.edu.br
Página na Internet	https://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br
Endereço	Av. Souza Mota, 350 - Parque Fundão, Campos dos Goytacazes - RJ, 28060-010
Telefone	(22) 2737-5618
Ouvidor	Vinícius Chrysóstomo Silva
	ouvidoria@iff.edu.br
	Servidor efetivo – matrícula SUAP: 1672782
	Cargo: Assistente em Administração
	Nomeação na ouvidoria: Portaria nº 1468, de 28 de novembro de 2016

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFFluminense integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense -IFFluminense, a Unidade Avaliada – UA, atualmente está vinculada à Reitoria na estrutura organizacional, segundo a Portaria Nº 642, de 14 de outubro de 2020.

A atualização do Regimento Geral do IFFluminense, publicada pela portaria nº 1.781, de 08 de dezembro de 2017, estabelece como finalidades da ouvidoria em seu Art. 22: “A Ouvidoria tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição”. Já as atribuições da UA podemos observar no artigo a seguir:

Art. 45. A Ouvidoria será exercida por um(a) Ouvidor(a) nomeado pelo(a) Reitor(a), como um serviço disponibilizado pelo IFF, com a finalidade de:

I. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFFluminense encaminhando-os aos setores competentes;

- II. acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III. identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;
- IV. propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- V. realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;
- VII. revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área.

Segundo a Portaria Nº 1.468 (define o Plano de Integridade do IFFluminense) a Ouvidoria foi instituída com o propósito de ampliar os canais de comunicação com a sociedade e servir como efetivo instrumento à participação cidadã na gestão e transformação institucional. É o órgão de assessoramento administrativo da Reitoria encarregado de atuar na interlocução entre o cidadão e o IFF, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os campus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência.

Podemos perceber que algumas competências, como por exemplo: “**apurar** a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de **instauração de sindicâncias, auditorias** e procedimentos administrativos pertinentes; **receber, examinar** e **encaminhar** reclamações, sugestões, elogios e **denúncias** referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFFluminense **encaminhando-os aos setores competentes**” apesar de amparadas pelo Regimento Geral não se coadunam com a legislação vigente cabível às unidades integrantes do SisOUV.

A.3 Normativos Internos

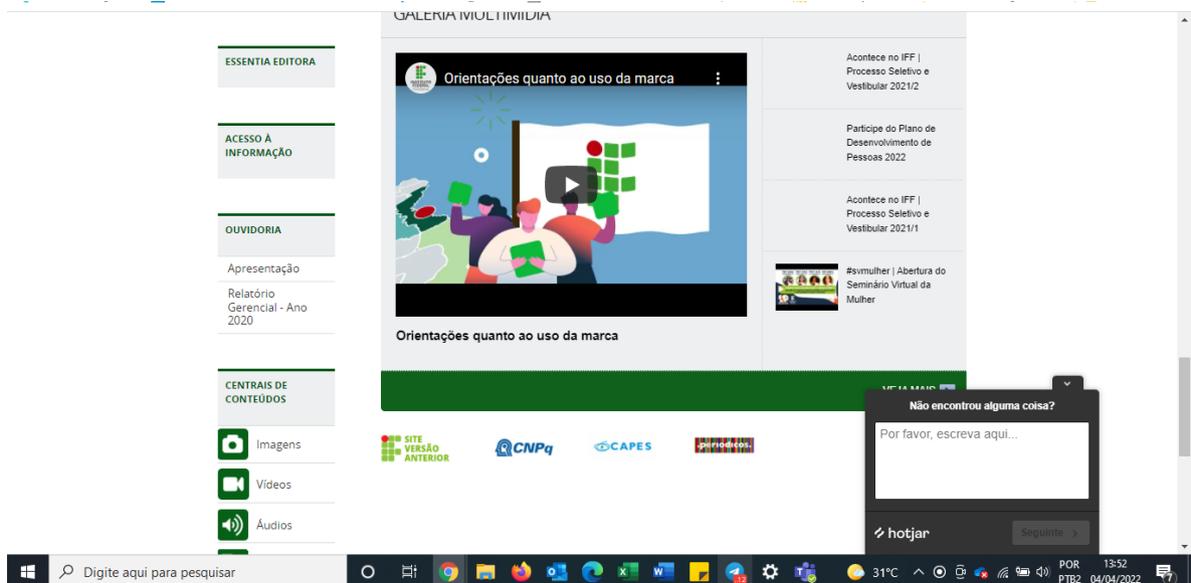
Em consulta ao portal do IFFluminense, especificamente na página da Ouvidoria, não foram identificados os normativos relacionados ao tema.

A Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em seu artigo 52 dispõe sobre a publicação anual do Relatório de Gestão até o primeiro dia do mês de abril de cada ano. Em relação aos relatórios de ouvidoria, em pesquisa na data de 02 de abril de 2022, constava apenas o Relatório Gerencial do ano de 2020.

FIGURA 1 . EM 02.04.2022



FIGURA 2. EM 02.04.2022



Quanto às formas de contato, encontramos as seguintes: e-mail e link para o FalaBR. (<https://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao>)

Os normativos da UA encontrados em transparência ativa, fora da página da ouvidoria, são a portaria nº 1.781, de 08 de dezembro de 2017, do Regimento Geral, que cita as competências da ouvidoria, a Portaria Nº 642, de 14 de outubro de 2020, que altera a localização da Ouvidoria no organograma e a aloca diretamente ligada a Reitoria e a Portaria Nº 1.468, que define o Plano de Integridade do IFFluminense, além de definir o fluxo para recebimento de denúncias. Em resposta ao questionário o ouvidor apresentou estas mesmas documentações.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme pesquisa na página e confirmação no Questionário de Avaliação realizado, a equipe é composta de um servidor: o Ouvidor-Geral.

De acordo com as respostas do QA, a força de trabalho atual não é adequada para cumprimento de todas as atividades que envolvem a Ouvidoria, mas estão em constante diálogo com o Reitor na perspectiva de que, havendo novo concurso público, seja reservado à Ouvidoria, pelo menos mais um servidor.

Ressalta-se que não há equipe específica para tratamento de denúncias, metas individuais instituídas, divisão de responsabilidades, atividades definidas de maneira informal e não há rotatividade na equipe uma vez que existe apenas um servidor efetivo que realiza o tratamento das manifestações.

O Ouvidor possui a Certificação em Ouvidoria da Escola Nacional de Administração Pública – Enap e informou que participou frequentemente nos últimos dois anos das lives e treinamentos oferecidos pela CGU.

Segundo o QA, a Ouvidoria é avaliada periodicamente juntamente com os demais setores do IFF por meio da Autoavaliação - Avaliação Institucional. A última avaliação ocorreu em 2020 e, juntamente com os dados obtidos no Painel Resolveu? e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, subsidiaram as ações de treinamento/capacitação.

FIGURA 3. EM 02.02.2022

INSTITUTO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Fluminense

Buscar no portal 🔍

🐦 📺 📘 🗣️ 📷

Contato Sala de Imprensa Virtual Webmail Painel do Servidor Painel Transparência IFF SUAP Sistema Acadêmico CDD Portal da TIC

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [OUVIDORIA](#) > [APRESENTAÇÃO](#)

Últimas notícias

Seleções e Concursos

COVID-19

Transparência e Prestação de Contas

Apresentação

por admin publicado 03/06/2015 11h18, última modificação 02/03/2021 17h49

🐦 Tweetar
👍 Curtir 0

🖨️ Imprimir
📦 Compartilhar 0

Fique por dentro do trabalho da Ouvidoria.

Ouvidoria

A Ouvidoria do IFFluminense é um órgão que tem como finalidade o aprimoramento da Instituição, constituindo-se em um canal de comunicação entre a comunidade e seus dirigentes, primando suas ações pela ética e imparcialidade. A Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios apresentados pelos estudantes, professores e servidores técnico-administrativos do IFFluminense, bem como da comunidade, em geral, encaminhando-as aos dirigentes dos órgãos ou setores administrativos para avaliação e resposta, retornando as respostas dos dirigentes aos manifestantes.

Competências:

De acordo com o Regimento Geral do IFF, compete à Ouvidoria:

- Receber, examinar e encaminhar as manifestações (elogios, sugestões, críticas, reclamações e denúncias) referentes a procedimentos de pessoas, órgãos e setores do IFFluminense;
- Apurar as reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- Acompanhar as providências solicitadas e efetivamente adotadas pelas unidades organizacionais, informando os resultados aos Interessados, garantindo-lhes orientação, Informação e resposta;
- Exercer a mediação em situações que se apresente necessária, resguardando os direitos dos envolvidos e buscando ações conciliatórias, apoladas no diálogo, para solução de conflitos; coordenar, tecnicamente, as ações referentes ao acesso à informação no âmbito do IFF;
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
- Propor soluções, oferecer informações gerenciais e recomendações aos dirigentes, às instâncias pedagógicas e administrativas visando ao aprimoramento das ações institucionais;
- Atuar de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFFluminense.

Veja as formas de contato com a Ouvidoria do IFFluminense:

E-mail: ouvidoria@iff.edu.br

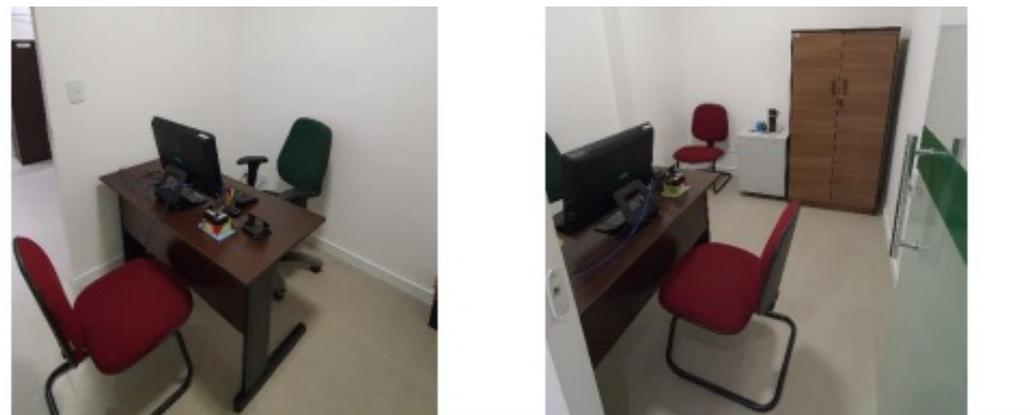
Ouvidor do IFF: Vinícius Chrysóstomo Silva

Canal de Atendimento Eletrônico: Fala.BR

Os sistemas governamentais do Brasil de ouvidoria (e-Ouv) e de acesso à informação (e-Sic) se integraram para formar o Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. [Acesse o sistema](#)

A estrutura física, assim como os equipamentos estão adequados, dispostos em nova sala organizada para a ouvidoria, como podemos observar abaixo.

FIGURA 4. EM 18.03.2022



A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, informados em seu sítio, são:

- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;

No QA foi informado que também existem atendimentos presenciais e por telefone, a fim de fornecer orientações em geral.

Na página inicial do IFFluminense há uma opção para acesso à página da ouvidoria, sendo a 15ª caixa de opção, de 16, no total. Não verificamos outras formas de acesso, nem links rápidos para acesso à ouvidoria, conforme dispõe o Decreto 9492/2018: “Art. 16. § 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o caput disponibilizarão o acesso à Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.”

FIGURA 5. EM 02.02.2022



Sobre os atendimentos, segundo o Relatório Gerencial de Ouvidoria, do ano de 2020, desde a data de 18 de março de 2020, “a Ouvidoria e o SIC do IFF tiveram que se adaptar e passaram a atender somente por e-mail, em casos de dúvidas gerais e pelo Sistema SiSOuv do Governo Federal – Fala.Br. Os setores não possuem um telefone móvel para atendimento, por isso o telefone particular de cada responsável do setor foi disponibilizado nas unidades, como medida de emergência temporária. Todas as ligações foram atendidas, independentemente de dia e horário, e todos os serviços que chegaram através desse meio foram direcionados aos setores de competência ou tratados somente pela Ouvidoria/SIC, quando não requeriam encaminhamentos”.

Não se observa campanha de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação da ouvidoria na página da Instituição na internet. Porém, em questionamento complementar, o ouvidor informou que estas campanhas são feitas em forma de banner, no site da UA e no momento não há nenhuma campanha sendo divulgada.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão é um canal vinculado à Ouvidoria e o SIC não possui força de trabalho própria em relação à Ouvidoria.

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, conforme a figura 1 mostrada anteriormente.

Em resposta ao QA, foi informado que também é utilizado, como coadjuvante, o sistema SUAP - Sistema Unificado de Administração Pública- para tramitação de manifestações. O intercâmbio entre as informações do Fala.Br e o SUAP são feitos manualmente.

Fizemos uma reunião para que a UA apresentasse o sistema e o seu modo de funcionamento, com isso, pudemos concluir que o sistema é parecido com o SEI em alguns aspectos como: escolha de restrição, publicidade ou sigilo e acompanhamento do processo por quem enviou.

O SUAP é um sistema desenvolvido pela equipe da Diretoria de Gestão de TI (DIGTI) do Instituto Federal do Rio Grande do Norte para a Gestão dos Processos Administrativos.

Como aprimoramento do Fala.Br, a sugestão é a compatibilidade com o sistema SUAP para um intercâmbio automático de informações, o que no momento é inviável, pois esta interação se faz possível apenas para recebimento das manifestações, não para tratamento e tramitação. Na reunião que fizemos pudemos perceber que esta tramitação manual pode trazer uma vulnerabilidade ao tratamento das manifestações e conseqüentemente resultar em erros, tratamentos inadequados, riscos de não proteger o denunciante devidamente, dentre outros.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Existe para as denúncias o fluxo para tratamento estabelecido pelo Plano de Integridade, conforme disposto abaixo. Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das demais manifestações de ouvidoria.

Segundo o Plano de Integridade do IFFluminense revisado, por meio da PORTARIA Nº 879/2021 - REIT/IFFLU, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021:

1.8.3. Fluxo interno para tratamento de denúncias

A Ouvidoria é o canal de atendimento para recebimento e tratamento de denúncias de atos ilícitos nas práticas, procedimentos e processos do Instituto, conforme Portaria CGU/SE nº 1.037, de 3 de maio de 2021. O fluxo de tratamento das denúncias foi definido em conjunto pelas instâncias de integridade. Quando uma denúncia é recebida na Ouvidoria, verifica-se a competência de apuração, a existência de indícios mínimos e a presunção de boa-fé na denúncia. Após essa avaliação preliminar, as denúncias acolhidas poderão ser encaminhadas à Comissão de Ética e/ou para apuração da Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares (CPPAD) e o manifestante recebe resposta sobre esse o encaminhamento da denúncia e os procedimentos a serem tomados pelas instâncias de controle interno ou externo.

Para uso no SUAP, especificamente, usa-se “um Manual de Padronização e Tramitação de Processo Eletrônico: <https://portal1.iff.edu.br/painel-do-servidor/processo-eletroniconacionalpen/manual>, que indica quais setores são responsáveis por abrir e tramitar determinados tipos de processos. Assim, quando um setor receber eventualmente alguma manifestação de ouvidoria, este setor encaminha à ouvidoria para que seja cumprido os trâmites conforme o manual.”

Em relação ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares -PADs- referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, existe uma planilha compartilhada entre os responsáveis pelos setores Gabinete, Comissão Permanente de Processos Disciplinares Administrativos - CPPAD- e Ouvidoria que permite o acompanhamento e monitoramento dos trabalhos conclusivos das apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs.

A seguir, a transcrição da Figura 6: fluxo interno para tratamento de denúncias contra servidores produzido pela Integridade do IFF e utilizado pela ouvidoria:

2. Denúncia contra a atuação de servidores do IFF

1.4. Fase de acesso

- Memorando com a denúncia.
- Documento gerado pelo sistema e-ouv ou cópia do e-mail recebido em ouvidoria@iff.edu.br

1.5. Fase de apuração preliminar

- Ouvidoria: formalizar a denúncia por meio de processo no sistema SUAP e encaminhar para a unidade responsável pela apuração dos fatos ou chefia imediata do denunciado, solicitando informações no prazo de 5 dias.
- Unidade responsável deverá analisar o processo, apurar os fatos narrados na denúncia, anexar ao processo as providências adotadas e devolver para Ouvidoria.
- Ouvidoria: monitorar o prazo de resposta do denunciante estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

I.6. Retorno ao denunciante

- Ouvidoria: verificar se a resposta da unidade responsável é satisfatória, podendo exigir complementação, extrair a resposta do sistema SUAP e inserir no sistema e-ouv ou no e-mail resposta à denúncia.
- Finalizar o processo e encaminhar o arquivo.
- Obs. Caso a resposta da unidade responsável tenha indicação de abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, o processo será encaminhado para o gabinete da reitoria.

FIGURA 6. EM 30.03.2022

Fluxo Interno para Tratamento de Denúncias

1. Denúncia Contra a Atuação de Servidores do IFF

1.1. Fase de acesso

- Memorando com a denúncia.
- Documento gerado pelo sistema e-OUV ou cópia do e-mail recebido em ouvidoria@iff.edu.br.

1.2. Fase de apuração preliminar

- Ouvidoria: Formalizar a denúncia por meio de processo no sistema SUAP e encaminhar para unidade responsável pela apuração dos fatos ou chefia imediata do denunciado, solicitando informações no prazo de 5 dias.
- Unidade responsável: deverá analisar o processo, apurar os fatos narrados na denúncia, anexar ao processo as providências adotadas e devolver para a Ouvidoria.
- Ouvidoria: Monitorar o prazo de resposta ao denunciante estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

1.3. Retorno ao Denunciante

- Ouvidoria: Verificar se a resposta da unidade responsável é satisfatória, podendo exigir complementação, extrair a resposta no sistema SUAP e inserir no sistema e-OUV ou no e-mail resposta à denúncia.
- Finalizar o processo e encaminhar ao arquivo.
- Obs: Caso a resposta da unidade responsável tenha indicação de abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar, o processo será encaminhado para o gabinete da Reitoria.

Em respostas ao QA confirmou-se que o único fluxo de manifestações normatizado é o fluxo utilizado para denúncias contra servidores do IFF e, que está em fase de revisão para “revisar nomenclaturas do sistema, dos documentos e adequações às legislações vigentes.”

Uma vez que a ouvidoria utiliza este fluxo e o mesmo será revisado, cabe atentar-se para algumas normas:

- O fluxo não prevê pseudonimização, o que se encontra em desconformidade com o Decreto nº 10.153/2019.
- Prevê o encaminhamento à chefia imediata do denunciado, caracterizando diligência, vedada pelo art. 17 Portaria CGU nº 581/2021.

- Especificar a competência apuratória da Reitoria em caso de abertura de sindicância e se tal previsão tem respaldo em normativo interno ou estatuto. Caso não exista, esta parte do fluxo pode ser suprimida em razão de proteção ao denunciante.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante - a UA informou que “: a proteção dos dados pessoais dos manifestantes ocorre no momento da exportação da manifestação no sistema Fala.Br, onde o próprio sistema oferece a opção de inclusão dos dados do manifestante ou por meio de tarjamento manual quando verificado no texto da manifestação algum elemento sensível.”

No sítio da UA a legislação sobre este tema encontra-se dentro da aba “Acesso à informação” (aba 14 de um total de 16 abas laterais), na página principal, acima da aba “Ouvidoria”. Ao clicar encontramos mais 18 abas, sendo a que trata da legislação a 17ª: “Proteção de dados pessoais no IFFluminense”.

FIGURA 7. EM 04.02.2022

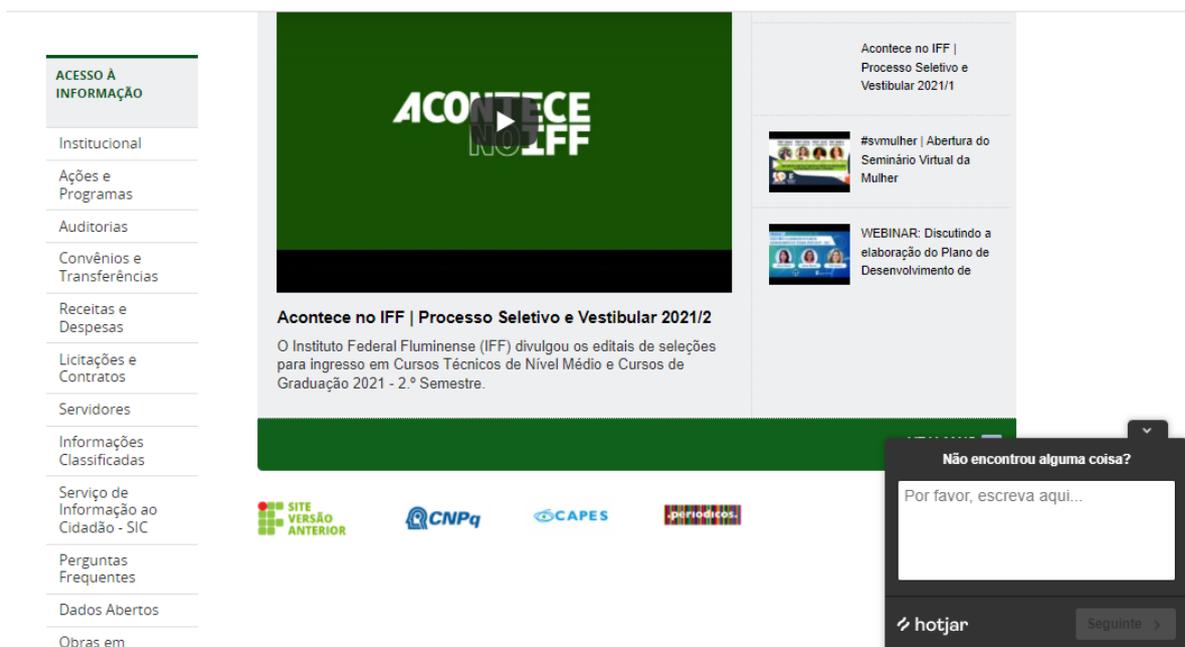


FIGURA 8. EM 04.02.2022

ACESSO À INFORMAÇÃO

- Institucional
- Ações e Programas
- Auditorias
- Convênios e Transferências
- Receitas e Despesas
- Licitações e Contratos
- Servidores
- Informações Classificadas
- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
- Perguntas Frequentes
- Dados Abertos
- Outras em...

Nesta seção, são divulgadas informações sobre o tratamento de dados pessoais realizado pelo Instituto Federal Fluminense (IFF), compreendendo a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução desse tratamento, em cumprimento ao disposto no inciso I do art. 23 da Lei Nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, que "dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade".

A lei foi criada para garantir um tratamento justo dos dados pessoais de pessoas físicas e jurídicas, onde o direito a privacidade é observado. Dentre os direitos previstos na lei, o uso de dados pessoais, por exemplo, deve ser previamente consentido. A LGPD é válida tanto para o contexto privado quanto público.

Para tirar qualquer dúvida ou fazer reclamação relacionada ao tema no âmbito da instituição, você deverá entrar em contato com o servidor Valdeir de Souza Julio, designado pela Portaria Nº 146/2021 - REIT/IFFLU, de 16 de março de 2021, como encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais no âmbito do IFFluminense, conforme a Lei Nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e a Instrução Normativa SGD/ME Nº 117, de 19 de novembro de 2020.

Encarregado de Proteção de Dados Pessoais no IFFluminense

Nome: Valdeir de Souza Julio
Matrícula SIApe: 2213607
Localização: Lotado na Reitoria
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, de 08h às 17h
E-mail: encarregado.lgpd@iffl.edu.br

Fala.BR

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: “orientações para retirada de certificado do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja), fornecimento do Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos ou quantitativos de códigos vagos atualizados, reclamações/denúncias quanto à atuação de servidores.”

Em relação à mediação, no QA foi informado que em casos específicos de reclamações, buscam dialogar diretamente com o servidor ou setor alvo da reclamação com a finalidade de solucionar o caso o mais rápido possível.

A.10 Entidades Supervisionadas

A UA possui unidade centralizada, logo, não há necessidade de supervisão ou acompanhamento de outras unidades.

As demandas recebidas em outras unidades são cadastradas no SUAP, conforme manual citado anteriormente e posteriormente inseridas no Fala.BR.

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

Embora não exista fluxo normativo, a ouvidoria relata possuir interação com a alta administração por meio de reuniões periódicas, realizadas às segundas-feiras e por meio do Relatório Gerencial Anual.

Não consta no site da UA informações sobre o Conselho de Usuários e Avaliação Continuada, ações amparadas pela Lei nº 13.460, porém, em resposta o QA, a ouvidoria indicou que estão em processo de implementação, foram realizadas duas reuniões e “está sendo desenvolvido um trabalho em conjunto com o setor de Comunicação para a realização de campanhas de divulgação

dos trabalhos da Ouvidoria, juntamente com chamamentos à participação do Conselho de Usuários, que serão publicados no Portal Institucional ainda este ano.” Tais afirmações podem ser vistas nas imagens abaixo enviadas como complementação das respostas ao QA.

FIGURA 9. EM 07.02.2022

Data da reunião	Principais Ações	Quem coordena a ação?
16/02/2022	Planejamento das ações de comunicação sobre o Programa de Integridade (Ouvidoria, Comissão de Ética, Transparência, CPPAD, Auditoria Interna, Divulgação do sistema SeCI e retomada do projeto "Valores").	Juliana Lima
	Plano de Ação 2022 da UGI com base no Plano de Integridade.	Alline Moraes
23/03/2022	Planejar a execução da proposta de Capacitação dos Gestores e Servidores nos cursos de ética e integridade previstos no PDP.	Joelma
20/04/2022	Acompanhamento das ações de comunicação.	Juliana Lima
18/05/2022	Acompanhamento das ações de comunicação.	Juliana Lima
	Acompanhamento das ações de capacitação.	Joelma

FIGURA 10. EM 07.02.2022

TEMAS PARA CAMPANHA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

- ✓ Projeto Valores
- ✓ Integridade Pública (Peças CGU)
- ✓ Ética no serviço público
- ✓ Ouvidoria do IFF (o que é e como funciona)
- ✓ Auditoria Interna (o que é e como funciona)
- ✓ A Comissão de ética profissional do IFF (o que é e como funciona)
- ✓ CPPAD (o que é e como funciona)
- ✓ Programa de Integridade do IFF

■ Cultura de Integridade
■ Instâncias de Integridade
■ Programa que integra as ações de Integridade

A UA informou que quando as manifestações se mostram recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade a ouvidoria recomenda que a área responsável por tratar aquelas manifestações, avalie a possibilidade de incluí-las no rol da Transparência Ativa ou Dados Abertos. Além disso, os casos em que se percebe um risco à integridade institucional são levados ao conhecimento da Unidade de Gestão da Integridade (UGI),

a qual o Ouvidor é membro, e verifica-se se futuramente devem compor o Plano de Integridade. Entretanto não conseguimos evidências a este respeito

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade, no que se refere às questões de ouvidoria e já mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes e essa demanda foi endereçada às autoridades competentes do Órgão, como pode ser observado nas trocas de e-mails relatadas abaixo.

FIGURA 11. EM 07.04.202

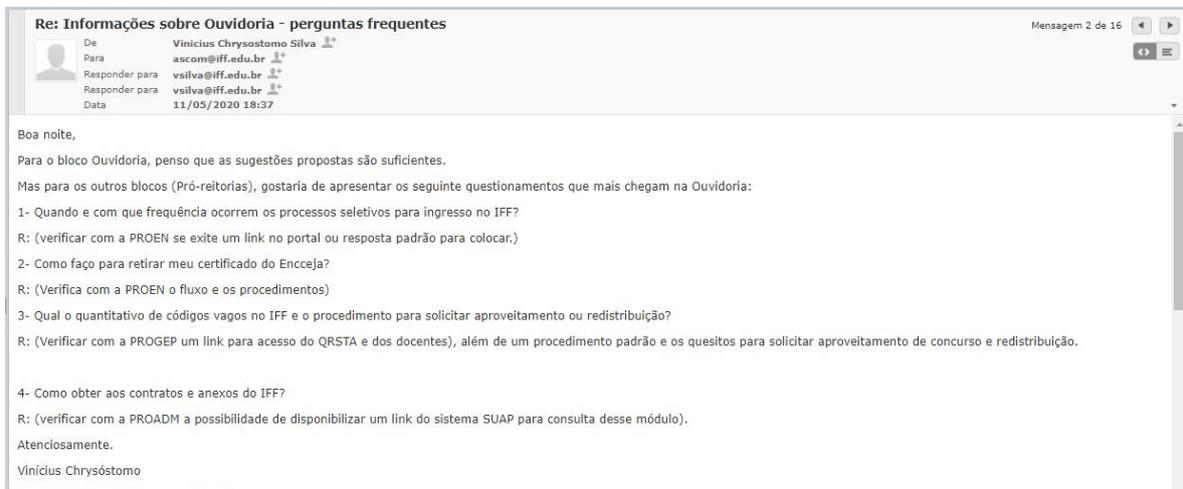


FIGURA 12. EM 07.04.202



Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

A Instituição possui uma plataforma de dados abertos ([Portal de Dados Abertos do IFFluminense](#)) em construção, além de apresentar a portaria da [Comissão de Elaboração do PDA - 2018](#) e o [Plano de Dados Abertos 2020-2021](#). O ouvidor faz parte da Comissão de elaboração. Em resposta ao QA foi informado que a Ouvidoria monitora o prazo para atualização do Plano que é bienal e participa das reuniões de construção do Plano.

FIGURA 13. EM 04.02.022

Últimas notícias

Seleções e Concursos

COVID-19

Transparência e Prestação de Contas

Dados Abertos

por Comunicação Social da Retoria publicado 12/08/2020 20h42. Última modificação 14/01/2022 16:28

Tweetar Curtir 0 Imprimir Compartilhar 0

Nesta seção, é divulgado o Plano de Dados Abertos (PDA) no âmbito do Instituto Federal Fluminense.

A Política de Dados Abertos do poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777 de 11 de maio de 2016, tem por objetivo, entre outros, promover a publicação de dados contidos em bases de dados de órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, sob a forma de dados abertos e informações acessíveis ao público, visando ao aprimoramento da cultura de transparência pública.

Neste documento, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense apresenta um planejamento com a finalidade de disponibilizar à sociedade, por meio de sua página na internet, o acesso aos dados, em formato aberto, produzidos ou formatados na instituição.

Acesse:

- Comissão de Elaboração do PDA - 2018
- Plano de Dados Abertos 2020-2021
- Portal de Dados Abertos do IFFluminense (em construção)

A.12 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 IFFluminense ter sido nomeado em 28/11/2016, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo após recondução será até 28/11/2022, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

Ainda que seja utilizada a possibilidade de prorrogação prevista no Art. 7º da citada portaria, consideramos conveniente alertar para a necessidade de atuação para evitar que não haja solução de continuidade nos serviços de ouvidoria haja vista que a mesma possui uma pessoa nela lotada.

O ouvidor não soube informar precisamente a data de criação da Ouvidoria, mas segundo ele, há documentos que demonstram que a ouvidoria teria sido instituída em 2000 no antigo Centro Federal de Educação Tecnológica de Campos – CEFET.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

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”.

Verificamos que o link (<https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-Informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view>) para carta de serviços encontra-se dentro da aba “Transparência IFF”, a qual está localizada na página principal.

No QA foi informado que o setor responsável por atualizar a Carta de Serviços é a Diretoria de Comunicação e a Ouvidoria monitora e solicita atualização.

FIGURA 14. EM 30.03.2022



A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que o ouvidor da UA atua como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Segundo o relatório gerencial de ouvidoria o ouvidor também exerce a função de autoridade de monitoramento da LAI.

A.15 Planejamento de Ações de Melhoria

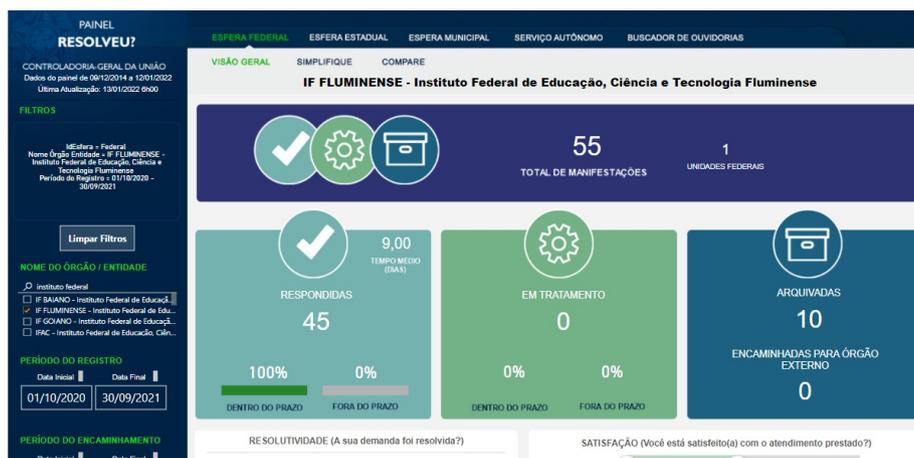
No Questionário de Avaliação foram explicitadas ações que são consideradas desafios: “conciliar todas as inúmeras atribuições que a ouvidoria recebeu nos últimos dois anos que, em alguns momentos, geram bastante estresse mental e até emocional. Ainda que necessários, os processos de inclusão de novas atribuições deveriam seguir um planejamento, elaborado com participação das ouvidorias para ciência, garantindo tempo hábil para construção de competências e mobilização de atores institucionais, pois muitas atividades demandam colaboração de outras instâncias para serem executadas e, portanto, há um impacto também nos processos estabelecidos da cultura organizacional. Soma-se a isso o fator do Ouvidor do IFFluminense também exercer as atividades de Gestor SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI e Presidente da Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar. Em síntese, as dificuldades enfrentadas, com vistas a cumprir as normas regulatórias das quatro instâncias aqui relatadas, compreendendo que um erro em qualquer um desses setores e até mesmo a não segregação de funções pode significar um erro de integridade.”

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://painéis.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 IFFluminense e o período de 01/10/2020 – 30/09/2021:

FIGURA 15. EM 03.02.2022



Apêndice B • Relato da Análise das manifestações

No período avaliado, a UA apresentou 45 manifestações recebidas e concluídas sendo a análise realizada em sua totalidade.

B.1 Levantamento das manifestações para análise

A partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/10/2020 – 30/09/2021, totalizando 45 manifestações, identificou-se não ser necessária elaboração de amostra, sendo as mesmas divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	17
Denúncia	4
Elogio	0
Reclamação	8
Simplifique	0
Solicitação	16
Sugestão	0
Total	45

Salienta-se que tanto 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 análise foi o censo das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão).

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. 12 da Portaria CGU 581/2021; 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 na Plataforma Fala.BR, 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 Portaria CGU 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, 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 7 perguntas, elencadas abaixo:

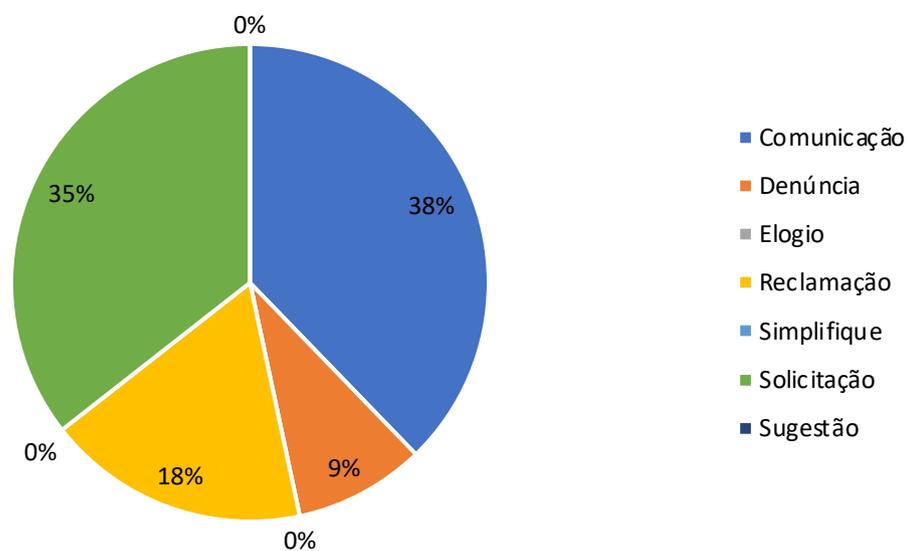
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo 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?

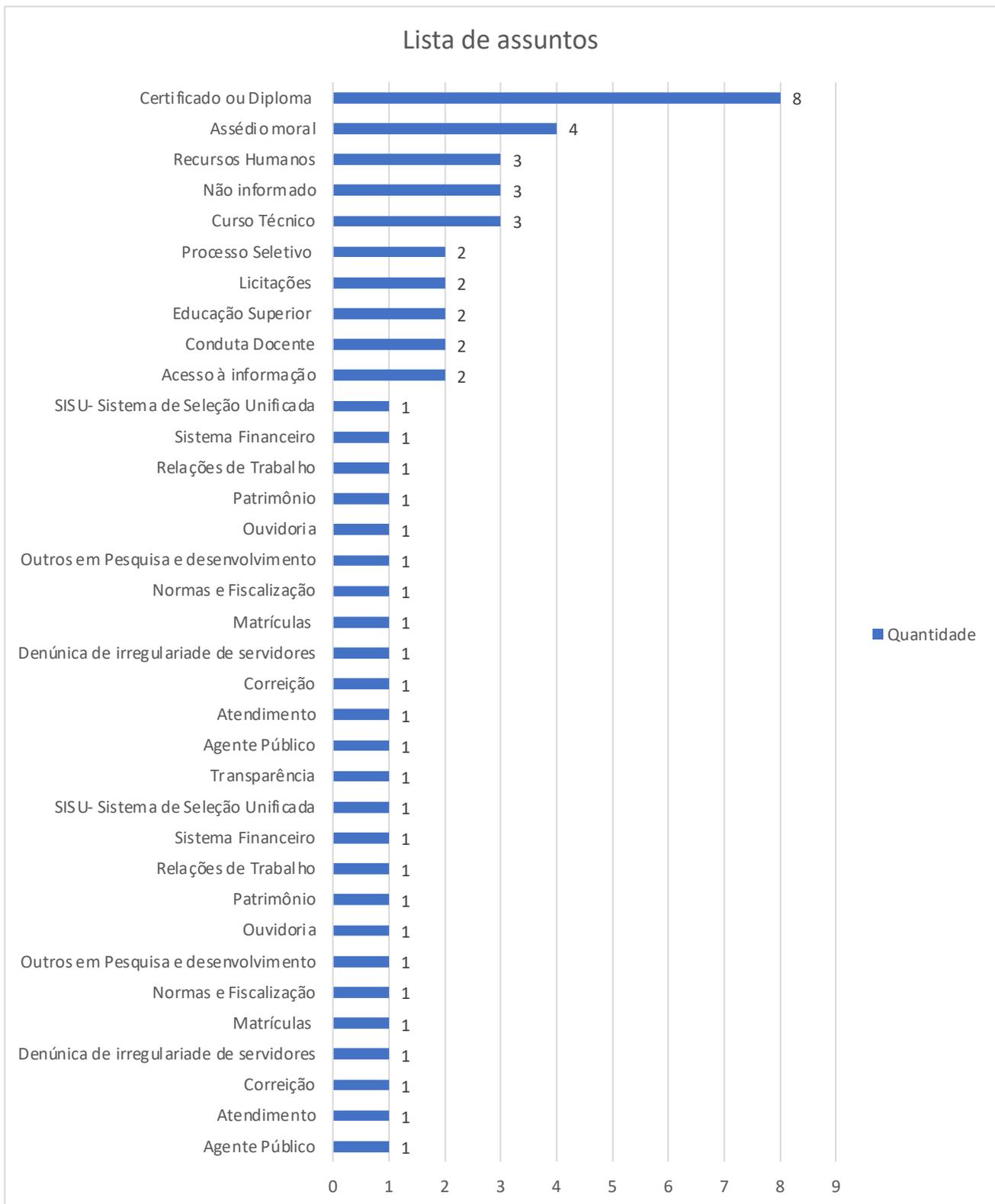
B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2020 – 30/09/2021. 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 45 manifestações, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



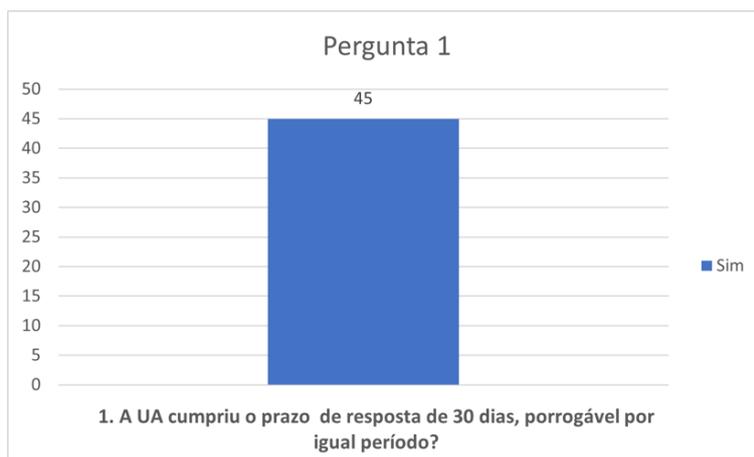
A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR:



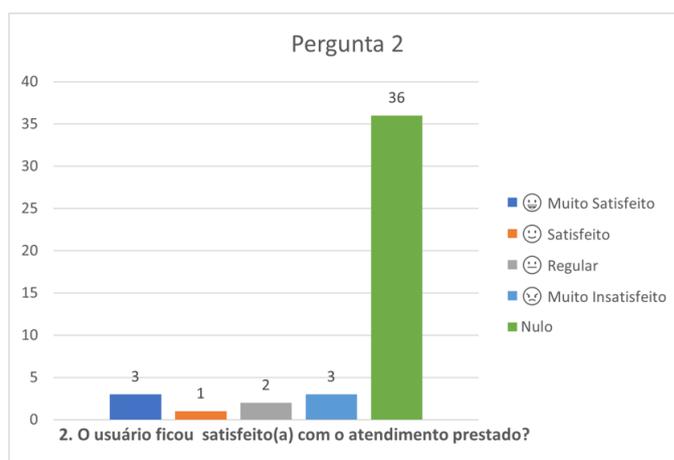
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	17
Agente Público Assédio moral Atendimento Conduta Docente Correição Curso Técnico Denúncia de irregularidades de servidores Educação Superior Licitações Ouvidoria Processo Seletivo Recursos Humanos SISU - Sistema de Seleção Unificada Transparência	
Denúncia	4
Acesso à informação Assédio moral Normas e Fiscalização Relações de Trabalho	
Elogio	0
Reclamação	8
Assédio moral Certificado ou Diploma Certificado ou Diploma Licitações Processo Seletivo Recursos Humanos Transparência	
Simplifique	0
Solicitação	16
Acesso à informação Certificado ou Diploma Curso Técnico Matrículas Outros em Pesquisa e Desenvolvimento Patrimônio Recursos Humanos Sistema Financeiro	
Sugestão	0
TOTAL	45

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir²:

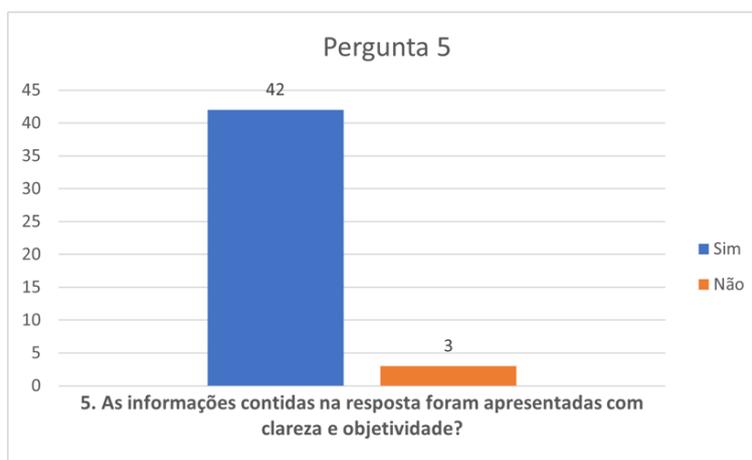
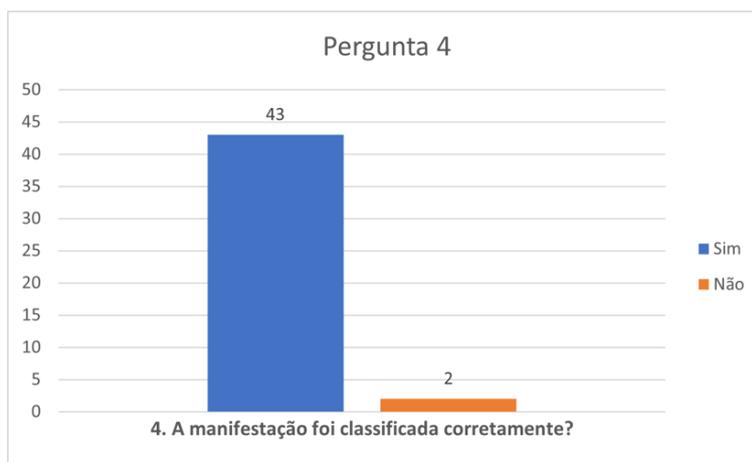
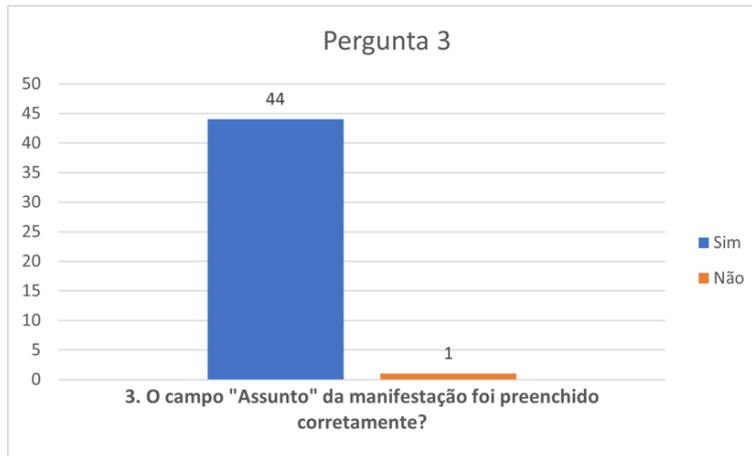


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 45 manifestações contidas no prazo estipulado na legislação.

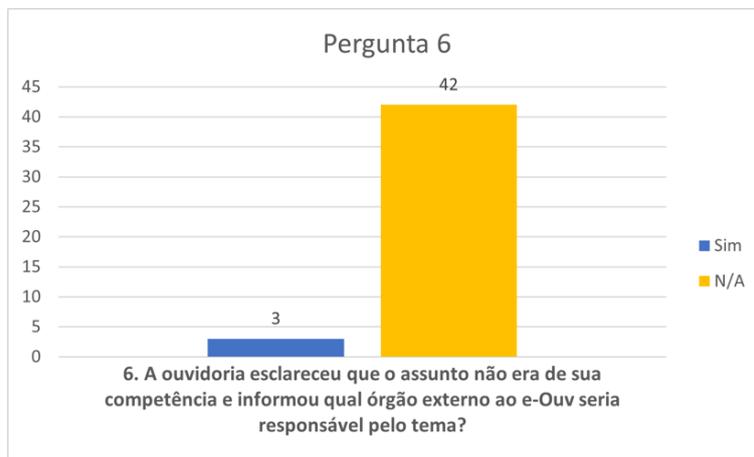


No gráfico acima, é revelado que 36% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, fato que prejudica a avaliação deste item. Das que foram respondidas, 3% ficaram entre satisfeitos ou regular e 6% ficaram entre muito insatisfeitos ou muito satisfeitos com a resposta.

2. 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.

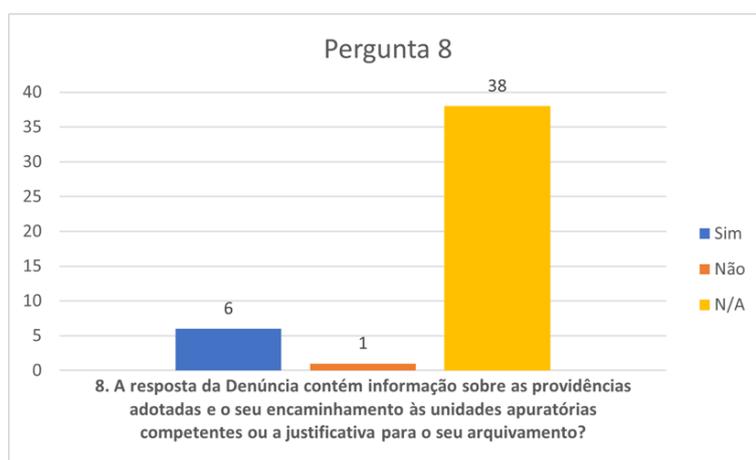
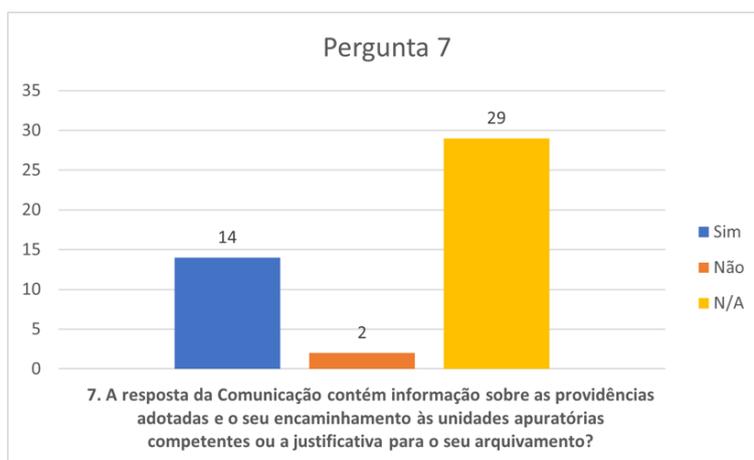


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Ressalta-se apenas o desempenho adequado acerca do preenchimento do campo Assunto pela ouvidoria bem como o tratamento para a classificação das manifestações.



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 93,3% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da ouvidoria. Do quantitativo restante, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência.

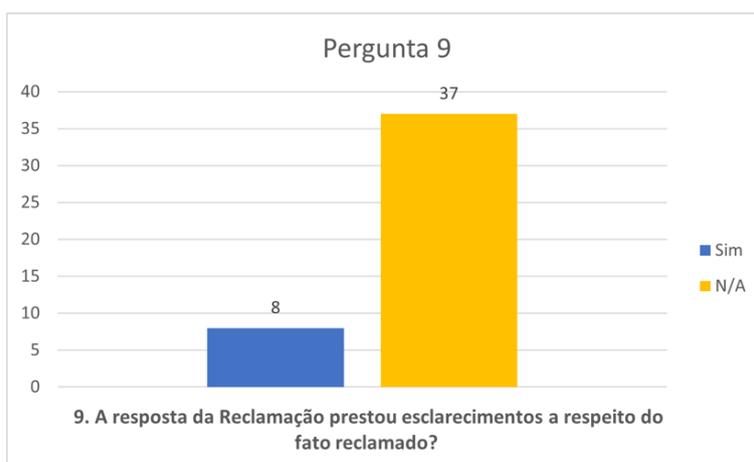
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



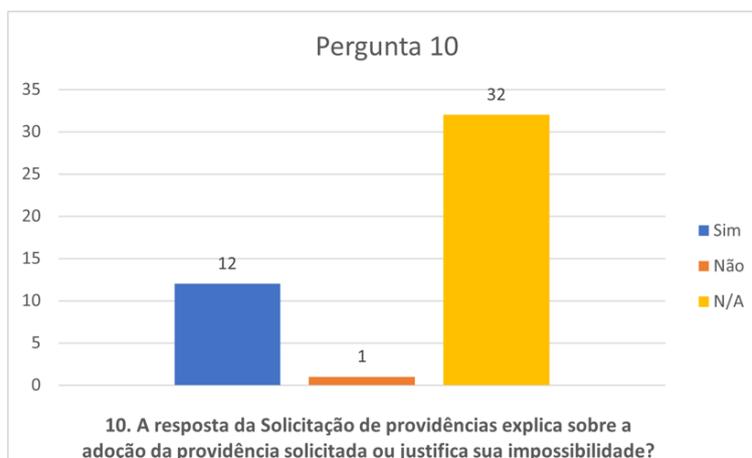
As denúncias anônimas são classificadas pelo sistema como comunicações, pois as mesmas não possibilitam resposta ao manifestante, porém as mesmas recebem tratamento pela ouvidoria. Verifica-se que as mesmas receberam o tratamento adequado pela UA em avaliação, baseando-se em suas competências amparadas por seu Regimento Interno.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, todas foram consideradas aptas, e das 7 denúncias, 6 apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas.

Analisamos processualmente três denúncias (NUPs: 23317.002431.2021-85; 23317.003866.2021-47 e 23317.004229.2021-98) recebidas no período da avaliação e durante reunião com o ouvidor constatamos que o tratamento é feito através de geração de pdf. e tarjamento. O ouvidor demonstrou desconhecimento do processo de pseudominização existente no módulo Fala.BR e das funções do referido módulo.

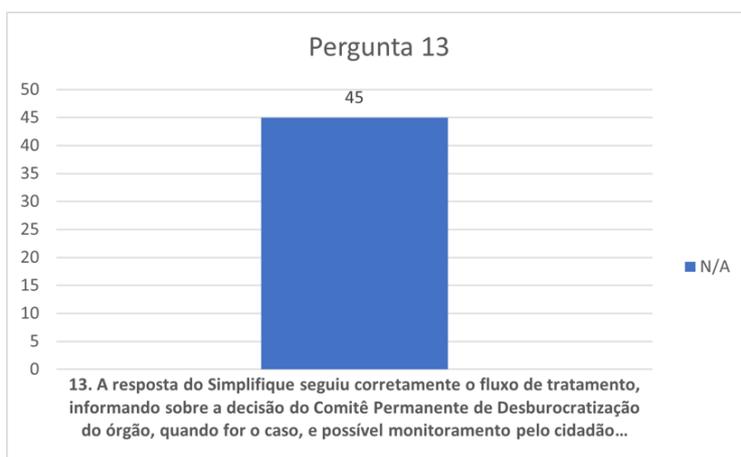
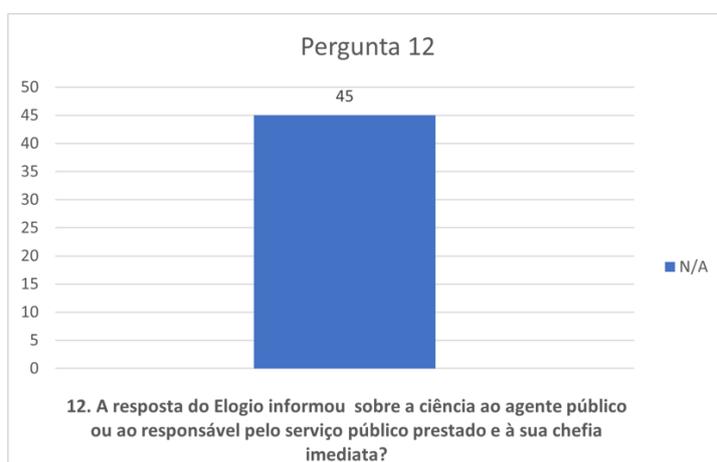
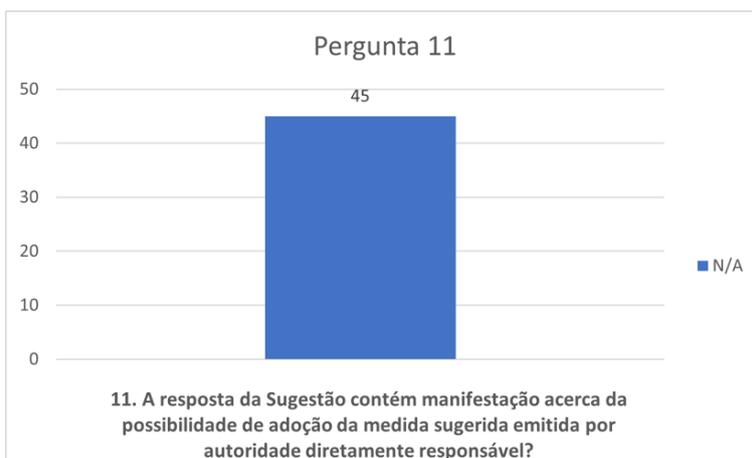


O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamações, todas apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.



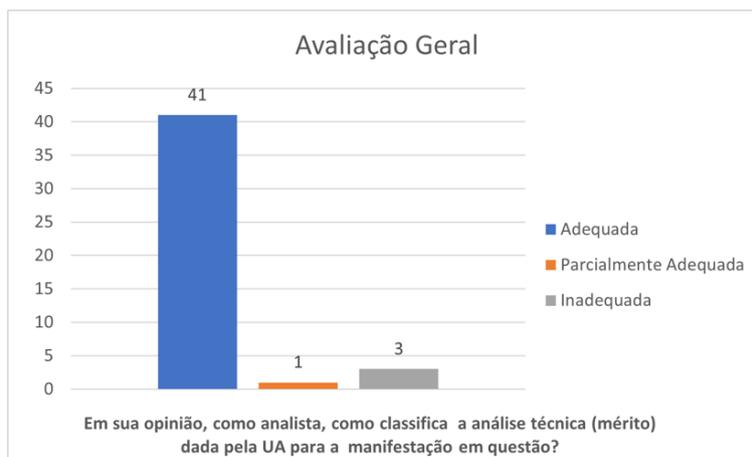
Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 12 solicitações recebidas, todas se coadunavam com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, apenas 1 não atendia perfeitamente ao questionamento do cidadão, pois

a ouvidoria forneceu resposta incompleta, faltando explicação sobre onde conseguir os dados solicitados.



Na avaliação geral foi revelado que, no período analisado, não houve manifestações dos tipos elogio, sugestão e simplifique (Perguntas 11, 12 e 13).

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



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho adequado ressaltando avaliação adequada acerca da qualidade no tratamento técnico nas respostas conclusivas e nos tratamentos das manifestações considerando as manifestações examinadas no período em referência.

Ressalta-se que a única manifestação classificada como parcialmente adequada, foi classificada desta forma porque, embora tenha sido respondida com clareza, seu assunto não foi classificado da forma mais adequada.

Das 45 manifestações, apenas 3 foram classificadas como inadequadas: uma comunicação, em que a ouvidoria realizou diligência, contrariando a legislação relacionada às unidades do Sistema de Ouvidoria do poder Executivo Federal; uma reclamação, que embora respondida de forma clara deveria ter sido encaminhada para o órgão responsável e uma solicitação, que conteve resposta incompleta, faltando indicar os meios e os locais de como conseguir os dados solicitados pelo manifestante.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO N° 11183/2022/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, de 10 de agosto de 2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 30 de agosto 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 14/09/2022, 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 INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE – IF FLUMINENSE

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: atualizar o regimento interno no que se refere ao tratamento das denúncias, conforme Decreto 10.153/2019 e Portaria 581/2021.	Solicitar à Unidade de Gestão da Integridade a atualização da Plano de Integridade do IFFluminense (PORTARIA Nº 879/2021 - REIT/IFFLU, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021) para revisão das nomenclaturas do sistema, quanto a nomenclatura dos documentos, além de adequações à INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 14, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2018 e Portaria CGU n. 581/2021 e Decreto 10.153/2019.	180 dias	Prevista	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: Publicar o Relatório de Gestão, conforme o disposto no Art. 52: As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.	Relatório já publicado conforme link: https://portal1.iff.edu.br/ouvidoria		Atendida	Para o usuário: maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social. Para servidores e gestores: divulgação das atividades executadas pela unidade e possível redução de encaminhamentos de demandas que deveriam ir para outras unidades
Recomendação 3: utilizar o 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; além de permitir respostas em lote, quando as mesmas possuem teor parecido, prorrogação de prazos, acompanhamento da tramitação dos processos registrados.	Solicitar à Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação o barramento do sistema Fala.BR com o SUAP para minimizar os riscos apontados	180 dias	prevista	Para o usuário: redução no tempo de resposta. Para os servidores e gestores: redução no tempo de distribuição e recebimento das manifestações.
Recomendação 4: atualizar o sítio eletrônico do IFF a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade.	Solicitar à Diretoria de Comunicação a atualização do sítio eletrônico, conforme recomendação.	180 dias	prevista	Para o usuário: maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social. Para servidores e gestores: divulgação das atividades executadas pela unidade e possível redução de encaminhamentos de demandas que deveriam ir para outras unidades.
Recomendação 5: Estabelecer fluxo adequado de tratamento das manifestações (especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo com vistas a atender ao prazo interno previsto no Parágrafo único Lei nº 13.460/2017- 20 dias e incluindo a recepção das denúncias por áreas apuratórias e posterior encaminhamento à ouvidoria);	Solicitar à Comissão Processo Eletrônico Nacional (PEN) e a Diretoria de Desenvolvimento Institucional a atualização do Manual de Padronização e Tramitação de Processo Eletrônico e as nomenclaturas do sistema, conforme recomendações	180 dias	prevista	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.

PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE – IF FLUMINENSE

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
<p>Recomendação 6: Cadastrar manifestações recebidas por telefone/e-mail, conforme a Portaria Nº 581, Art.24: Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv. Atentando-se para as situações:</p> <p>a) Só podem ser aceitos registros de manifestação por telefone se houver gravação da ligação. Podendo o canal ser utilizado somente para fins de apoio e orientações em geral.</p> <p>b) Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, Art. 13, § 4º As manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema [...], após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário.</p>	<p>Solicitamos à Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação a inclusão de resposta automática no e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@iff.edu.br), com a seguinte mensagem:</p> <p>“Prezado Usuário,</p> <p>A Ouvidoria Geral do IFFluminense aderiu ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, por esse motivo sua manifestação deverá ser protocolada, exclusivamente, via Fala.BR pelo site: https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx”</p> <p>Permanecendo o contato telefônico e e-mail apenas para fins de apoio, orientações em geral e comunicação interna com os demais setores.</p>		Atendida	<p>Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações;</p> <p>Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.</p>
<p>Recomendação 7: orientar atualização da carta de serviços conforme os requisitos mínimos listados no art. 7º, § 2º e 3º da Lei 13.460/2017.</p>	<p>Solicitar à Diretoria de Comunicação nova atualização da Carta de Serviços, conforme recomendação.</p>	180 dias	prevista	<p>Para o usuário: maior transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos serviços oferecidos pela Unidade e como acessá-los.</p> <p>Para servidores e gestores: divulgação dos serviços oferecidos pela unidade e adequado encaminhamento para acessá-los.</p>
<p>Recomendação 8: Avaliar a possibilidade de segregação de funções típicas de ouvidorias das de apuração atribuídas a um mesmo servidor, uma vez que o acúmulo de funções que traz riscos ao exercício das atividades de ouvidoria.</p>	<p>Solicitar ao Reitor a avaliação de atendimento da recomendação, segregando as funções de Ouvidor e Presidente da CPPAD atribuídas a um mesmo servidor.</p>	90 dias	prevista	<p>Para o usuário: maior qualidade no atendimento e satisfação em relação aos resultados esperados;</p> <p>Para os servidores e gestores: mais segurança institucional.</p>

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “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 oito recomendações em questão.

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