

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Ouvidoria do Instituto Benjamin Constant**

Rio de Janeiro • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

## LUANA MARCELINO

Supervisora (OGU)

## CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Alexandre Ferreira Macedo*

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

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

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

**Lista de Siglas e Abreviaturas • 6**

**APRESENTAÇÃO • 7**

**OBJETO • 8**

**OBJETIVO E ESCOPO • 8**

**METODOLOGIA • 9**

**UNIDADE AVALIADA • 10**

**RESULTADO DOS EXAMES • 10**

1. Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações. • 10
2. Fragilidade dos mecanismos utilizados para triagem e tratamento de manifestações. • 11
3. Carta de Serviços incompleta. • 11
4. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários. • 12

**RECOMENDAÇÕES • 13**

**CONCLUSÃO • 14**

**APÊNDICES • 15**

**Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 15**

- A.1 Informações Gerais • 15
- A.2 Competências • 16
- A.3 Normativos Internos • 16
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 16
- A.5 Mandato do Ouvidor • 16
- A.6 Canais de Atendimento • 17
- A.7 Sistemas Informatizados • 19
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 19
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 21
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 22
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 22
- A.12 Dados do Painel Resolveu, Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 23

**Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 25**

- B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados • 25
- B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados • 26
- B.3 Avaliação Final • 31

**Apêndice C • Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação • 33**

**Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 34**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

**Unidade Avaliada:** Instituto Benjamin Constant - IBC

**Município:** Rio de Janeiro- RJ

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Benjamin Constant – IBC, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado das manifestações:** junho de 2021 a maio de 2022

**Data de execução:** novembro de 2022 a junho de 2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pelo Instituto Benjamin Constant, que não dispõe de uma unidade de ouvidoria formalmente instituída.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da 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?

A unidade avaliada, de um modo geral, não exerce as atividades de ouvidoria em plena conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema, uma vez que foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações.
- Não adoção do módulo de Triagem e Tratamento do Fala.Br.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- Formalizar o fluxo interno do tratamento das manifestações, de acordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021; e
- Ajustar o conteúdo da Carta de Serviços.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

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

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

**IBC:** Instituto Benjamin Constant

**QA:** Questionário de Avaliação

**OGU:** Ouvidoria Geral da União

# APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

---

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## 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 ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2021 a 31/05/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.



## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Unidade 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. Interlocações e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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 (Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>) e no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações. Foi também verificada a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competências e organização da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela unidade avaliada, foi feita uma seleção de todas as **manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2021 a 31/05/2022 constantes da Plataforma Fala.BR**, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da UA, o que levou a um **total de 24 manifestações para análise pela OGU**.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento 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, sendo também realizadas interlocações com a UA para aprofundamento das análises.

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.

---

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

3. <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## UNIDADE AVALIADA

---

O IBC informou que não dispõe de uma Ouvidoria formalmente instituída:

*“O IBC não dispõe de Ouvidoria estruturada. As funções de ouvidor são exercidas por uma das assessoras do gabinete. É ela quem abre, analisa, encaminha as manifestações aos respectivos responsáveis pela informação. Além dela, os outros dois servidores que têm acesso à plataforma SisOuv são a chefe de gabinete da Direção-Geral e o próprio diretor-geral.”*

*“(..)*

*“Apesar de contar com profissionais intelectualmente capacitados a executar as atividades típicas de uma ouvidoria, esses são em número insuficiente para a montagem de uma estrutura voltada unicamente a este fim. Seria necessário criar o cargo de ouvidor e estruturar a Ouvidoria para não só responder às manifestações como realizar as pesquisas, fazer os relatórios e sobretudo de desenvolver ações para formação de uma cultura de valorização desta missão institucional.*

Depreende-se, do exposto acima, que a Direção Geral do Instituto é a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria e que há necessidade de aprimoramentos na estrutura da UA.

## RESULTADO DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado no IBC.

### 1. Inexistência de fluxos formalizados sobre o tratamento de manifestações.

Em que pese terem sido apresentadas algumas informações sobre os procedimentos adotados pelo IBC para tratamento de manifestações, o fato é que a UA deixou claro, na resposta ao QA, não haver fluxos de trabalho formalizados para o tratamento de manifestações.

Por outro lado, embora o IBC esteja dentro da estrutura do Ministério da Educação - MEC, tal informação sequer foi mencionada pela UA em suas respostas, de modo que ainda que existam fluxos formalizados no âmbito do MEC, estes não são adotados pelo IBC.

A inexistência de tais definições de forma mais estruturada e detalhada, acarreta o descumprimento de algumas diretrizes normativas, a exemplo da não digitalização seguida da inserção na plataforma Fala.BR de todas as manifestações recebidas em outros meios, inclusive daquelas colhidas verbalmente (art. 13, I e II da Portaria CGU nº 581/2021).

Em complemento há ainda risco de perda de prazos nas respostas conclusivas às manifestações, o que de fato ocorreu, dado que pouco mais da metade das respostas foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018 (Apêndice B, gráfico 01).

Diante do exposto, entende-se que há necessidade de aprimoramento e formalização dos mecanismos adotados, particularmente no que tange ao atendimento das etapas estabelecidas na Portaria CGU nº 581/2021 (**Apêndice A, item A.8**), de modo a mitigar o risco de solução de continuidade dos trabalhos, no caso de afastamento ou substituição dos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no âmbito do IBC, assim como garantir o atendimento aos normativos vigentes.

## **2. Fragilidade dos mecanismos utilizados para triagem e tratamento de manifestações.**

A UA informou que as manifestações que exigem respostas de outros agentes públicos são tramitadas via e-mail, WhatsApp e/ou telefone. No entanto, ao proceder desse modo, não há como garantir o atendimento aos requisitos de segurança, em especial no que diz respeito a proteção da identidade do denunciante, e rastreabilidade das informações tramitadas previstos no art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Nesse viés, cabe registrar que está disponível o módulo de Triagem e Tratamento dentro da ferramenta Fala.Br, sendo que as unidades que não adotam o referido módulo, devem informar ao órgão Central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas.

## **3. Carta de Serviços incompleta.**

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de informação que permite à sociedade conhecer os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam, de forma direta, à sociedade ou a parcelas dela.

Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um compromisso da entidade com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações, ao passo que também contribui para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública<sup>4</sup>.

Em consulta ao site da UA, pode ser verificado que a “Carta de Serviços ao Cidadão”, elaborada pelo IBC em novembro de 2021, não contém todas as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, não foi efetuado o registro de todos os serviços no GOV.BR conforme indicado no art. 46, estando a seguir um resumo da lista de inconsistências detectadas, cujo maior detalhamento pode ser consultado no Apêndice A - item A.9.

### **II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;**

- atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.
- Distribuição de Livros em Braille, Distribuição de Livros Paradidáticos no Formato Ampliado, Distribuição de Materiais Didático-Pedagógicos e Distribuição de Livros Falados.
- Atendimento Médico-Oftalmológico.

### **III - às etapas para processamento do serviço;**

- atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.

4. <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminario-regional-de-ouvidoria-nordeste/apresentacoes/oficina-carta-de-servicos-ao-usuario.pdf>

## **VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;**

- Escolarização de Estudantes Cegos e com Baixa Visão.
- Atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.
- Atendimento Especializado a Adultos Cegos e com Baixa Visão.
- Apoio à Inclusão da Pessoa com Deficiência Visual no Mundo do Trabalho.

## **VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;**

- Distribuição de Livros em Braille, Distribuição de Livros Paradidáticos no Formato Ampliado, Distribuição de Materiais Didático-Pedagógicos e Distribuição de Livros Falados.
- Atendimento Médico-Oftalmológico.

## **VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;**

- Atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.

## **IX - ao tempo de espera para o atendimento;**

- Atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.

## **XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;**

- Para todos os serviços, não foram identificados os procedimentos.
- Serviços não registrados no portal GOV.BR
- Disponibilização de Vagas para Desenvolvimento de Trabalho Voluntário;
- Atendimento Especializado a Adultos Cegos e com Baixa Visão;
- Apoio à Inclusão da Pessoa com Deficiência Visual no Mundo do Trabalho.

Tendo em vista que a Carta de Serviços compreende o mapeamento dos serviços prestados (art. 43, I, da Portaria CGU nº 581/2021), entende-se que um documento incompleto se traduz em restrição ao direito dos usuários de participar no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados pelo IBC (art. 6º, I, da Lei nº 13.460/2017).

## **4. Inexistência de ações orientadas à avaliação da qualidade dos serviços prestados por parte dos usuários.**

A UA informou não realizar a avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua, o que vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

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

*I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*

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

*IV - quantidade de manifestações de usuários; e*

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

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

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

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico “gov.br” devem promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, e que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de “acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos” (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

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

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

## 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 IBC, em ordem de prioridade:

1. Avaliar a oportunidade e conveniência de instituir uma unidade de ouvidoria.
2. Formalizar o fluxo interno do tratamento das manifestações, de acordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021.
3. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR para o trâmite interno de manifestações.

4. Ajustar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, conforme as disposições do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e fazer constar no portal Gov.Br todos os serviços descritos na referida Carta (art. 46).
5. Fomentar a avaliação dos serviços prestados pelo IBC por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

## CONCLUSÃO

---

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, visto que foram detectadas algumas fragilidades e não conformidades, ao passo que apenas 58,33% dos tratamentos aplicados pela UA às manifestações foi considerada adequada (vide Apêndice B – gráfico 4).

Nesse sentido, os achados registrados no presente relatório, particularmente aqueles relacionados ao fluxo interno de tratamento de manifestações e o aprimoramento da Carta de Serviços, fornecem subsídios para a melhora do desempenho da Unidade de Ouvidoria do IBC e ampliação do diálogo entre o Instituto e sociedade.

Por fim, os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são a estruturação de uma unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria, com equipe devidamente dimensionada, o que tende a mitigar o risco de que a UA permaneça no atual patamar de desempenho e provocar uma melhoria da prestação dos serviços ofertados (art. 7º, V, da Portaria CGU nº 581/2021), gerando em última análise o fortalecimento institucional das atividades realizadas pelo IBC como um todo.

# 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

O quadro 01 abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Instituição federal da administração direta, ligada diretamente ao gabinete do Ministro da Educação.
Posição no Organograma	O IBC informou que não dispõe de uma Ouvidoria formalmente instituída.
E-mail	<a href="mailto:ibc@ibc.gov.br">ibc@ibc.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social-1/interacao-com-a-sociedade">https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social-1/interacao-com-a-sociedade</a>
Endereço	Av. Pasteur, 350 / 368 - Urca   Rio de Janeiro - RJ   CEP: 22.290-240.
Canais de Atendimento	Fala.BR; Tel.: (21) 3478-4442.
Horário de funcionamento	Segunda à sexta, de 8h às 17h.
Ouvidor	O IBC informou que não dispõe de uma Ouvidoria formalmente instituída.
Ouvidor Substituto	Idem.

Fonte: IBC (<https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social-1/interacao-com-a-sociedade>; <https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social-1/interacao-com-a-sociedade/fale-conosco>; <https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional-1>).

O IBC informou que não dispõe de uma Ouvidoria formalmente instituída:

*O IBC não dispõe de Ouvidoria estruturada. As funções de ouvidor são exercidas por uma das assessoras do gabinete. É ela quem abre, analisa, encaminha as manifestações aos respectivos responsáveis pela informação. Além dela, os outros dois servidores que têm acesso à plataforma SisOuv são a chefe de gabinete da Direção-Geral e o próprio diretor-geral.*

Depreende-se, do exposto acima, que a Direção Geral do Instituto é a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria.

## A.2 Competências

Não há competências formalmente estabelecidas, tendo em vista que o IBC não dispõe de uma Ouvidoria formalmente instituída.

## A.3 Normativos Internos

Não existem normativos internos da Ouvidoria do IBC, uma vez que não há uma unidade de ouvidoria formalmente instituída.

## A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

O IBC informou o que segue:

*Apesar de contar com profissionais intelectualmente capacitados a executar as atividades típicas de uma ouvidoria, esses são em número insuficiente para a montagem de uma estrutura voltada unicamente a este fim. Seria necessário criar o cargo de ouvidor e estruturar a Ouvidoria para não só responder às manifestações como realizar as pesquisas, fazer os relatórios e sobretudo de desenvolver ações para formação de uma cultura de valorização desta missão institucional.*

*A servidora [que exerce as atividades de ouvidoria] dispõe de condições técnicas para realizar o trabalho que realiza sozinha. O problema para o aperfeiçoamento da Ouvidoria (...), dada a atual institucionalidade do IBC não é de ordem física. Para existir como setor, a Ouvidoria precisaria apenas de ser criada e ter designado um servidor específico para esta atividade, podendo também abarcar o atendimento às manifestações registradas no Fala.Br de forma geral.*

O Instituto propõe que, em caso de criação da Ouvidoria, seja alocada uma equipe mínima de duas pessoas na unidade para aprimorar a entrada de dados com o uso de todos os módulos da plataforma Fala.BR, com vistas a uma rastreabilidade mais eficiente e automática das manifestações.

## A.5 Mandato do Ouvidor

O IBC informou o que segue:

*As atividades de ouvidoria são desenvolvidas pela servidora Marília Amaral de Moura Estevão Tavares (...), cargo de jornalista (...), com mestrado em Economia, coordenadora de Comunicação e Marketing Institucional e, desde 20/8/2020, exercendo também a função de assessora do gabinete (...), tendo como uma de suas atribuições a de ser a responsável pela análise, encaminhamento e resposta às manifestações encaminhadas pela plataforma Fala.BR em geral, incluindo aquelas direcionadas à Ouvidoria. As atividades de Ouvidoria são desenvolvidas por demanda, apenas pela servidora. Na ausência dela, o próprio diretor-geral acessa a plataforma para verificar e, se for necessário, responder às manifestações registradas.*

*A servidora responsável pelas atividades de ouvidoria tem formação na área de Comunicação Social, porém sem nenhuma especialização em Ouvidoria (grifo nosso).*



Diante do exposto, vale ressaltar que caso futuramente seja criada uma Unidade de Ouvidoria no IBC, a forma como a atual servidora responsável pelas atividades de ouvidoria foi nomeada não atenderia na sua plenitude às disposições da Portaria CGU nº 1.181/2020 (<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>), particularmente no que tange à capacitação:

*Art. 4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:*

*I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;*

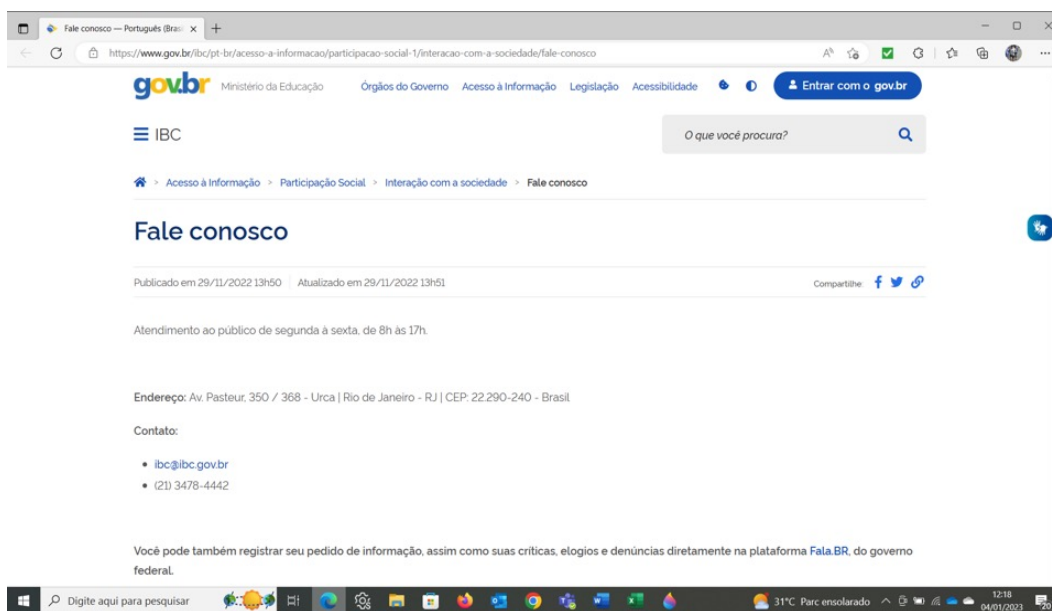
*II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;*

*III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação.*

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento do IBC constam nas imagens 01 e 02 adiante:

IMAGEM 01 – CANAIS DE ATENDIMENTO DO IBC



Fonte: IBC (<https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social-1/interacao-com-a-sociedade/fale-conosco>)

## IMAGEM 02 – FORMULÁRIO “FALE CONOSCO” DO IBC

Canais de Atendimento — Port... x

www.gov.br/ibc/pt-br/canais\_atendimento/contact-info

IBC

O que você procura?

Canais de Atendimento > Fale Conosco

### Fale Conosco

Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com o IBC.

E-MAIL DE CONTATO  
ibc@ibc.gov.br

TELEFONE  
(21) 3478-4442

REDES SOCIAIS

OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO  
Você pode também registrar seu pedido de informação, assim como suas críticas, elogios e denúncias diretamente na plataforma Fala.BR, do governo federal. Pode também ser atendido pessoalmente na Instituição, no horário de atendimento ao público (de segunda a sexta-feira, das 8 h às 17 h).  
Endereço: Av. Pasteur, 350 / 368 - Urca | Rio de Janeiro - RJ | CEP: 22.290-240 - Brasil

Nome

E-mail

Telefone

Assunto

Mensagem

Enviar

Fonte: IBC ([https://www.gov.br/ibc/pt-br/canais\\_atendimento/contact-info](https://www.gov.br/ibc/pt-br/canais_atendimento/contact-info))

Verifica-se que o Instituto disponibiliza um link para acesso à Plataforma Fala.BR, em atendimento às disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, porém não foi localizado o link de acesso ao “Painel Resolveu?” (art. 71, II, d).

Em acréscimo, o IBC informou o que segue:

*Todas as manifestações são respondidas no mesmo canal utilizado pelo cidadão. Logo, se ele usou a plataforma Fala.BR, as manifestações são tratadas e suas respostas são inseridas no sistema. **Se a manifestação foi presencial, a resposta também é; a mesma lógica vale para as manifestações feitas por e-mail, pelas mídias sociais, por telefone e pelo Fale Conosco institucional** (grifo nosso). Com exceção das manifestações feitas oralmente, as demais ficam registradas e são computadas nos relatórios de gestão trimestrais.*

Depreende-se, do exposto acima, que:

- O Instituto não digitaliza e insere imediatamente na plataforma Fala.BR as manifestações recebidas em outros meios divulgados pelo IBC (art. 13, I, da Portaria CGU nº 581/2021);
- O Instituto não reduz a termo e insere na plataforma Fala.BR as manifestações colhidas verbalmente (art. 13, II).

Por fim, o IBC informou que não existe fluxo formalizado no Instituto para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Assessoria da Direção-Geral do Instituto, o que está em não conformidade com o disposto no art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

## A.7 Sistemas Informatizados

O IBC utiliza o Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, embora tenha informado o que segue:

*Atualmente, as manifestações que exigem respostas de outros agentes públicos são repassadas por e-mail, whatsapp e telefone e inseridas na plataforma pela servidora responsável pelo acolhimento e respostas das manifestações. Contudo, os responsáveis pelas informações são discriminados no campo “responsável pela resposta”. Todas as respostas são salvas pela servidora responsável pelas atividades de auditoria. As denúncias e os recursos são respondidos diretamente pelo diretor-geral do IBC, a quem também cabe as atividades de Ouvidoria. **Não há nenhuma razão especial por não ser usado o módulo de triagem** — apenas o fato de a servidora, no início da sua atividade como respondente do Fala.Br. ter sido orientada a utilizar o menu lateral direito, clicar nas manifestações, abrir cada uma e dar o devido encaminhamento: caso possa já ser respondida, a análise é feita e a resposta dada; caso precise de informação, a informação é obtida e repassada. Foi a maneira encontrada para concentrar em apenas uma pessoa este processo e evitar que as manifestações não sejam respondidas caso simplesmente encaminhadas a outras pessoas. E, de um modo geral, esta sistemática funcionou razoavelmente bem (grifos nossos).*

Note-se que o trâmite das manifestações está regulamentado nos termos do art. 19, § 1º e § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021:

*Art. 19. (...)*

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

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

Tendo em vista que o IBC utiliza e-mail, whatsapp e telefone para a tramitação interna das manifestações, cumpre observar que o órgão central do SisOuv não foi informado sobre:

- i) As medidas de mitigação de riscos adotadas pelo Instituto;
- ii) A justificativa para a adoção de ferramenta diversa daquela constante da plataforma Fala.BR (módulo de triagem e tratamento).

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O IBC informou o que segue:

*1) A servidora responsável pela inserção das respostas na plataforma abre a manifestação e lê seu conteúdo. Caso seja capaz de respondê-la, como membro da direção do Instituto que é, analisa e responde; caso ela precise encaminhar a manifestação para algum colega, assim o faz, utilizando a ferramenta de comunicação mais rápida que tiver — geralmente e-mail ou whatsapp, dando prazo para que o profissional responsável entregue a resposta.*

2) Quando a resposta é enviada para a servidora, esta a insere na plataforma, informando o nome do responsável pelas informações, assim como os arquivos que porventura lhe sejam enviados para compartilhar com o usuário.

3) As respostas são arquivadas com todas as informações e salvas em pdf em pasta identificada por ano e mês.

O fluxo descrito acima pelo IBC deixou de considerar as etapas estabelecidas pela Portaria CGU nº 581/2021 relacionadas a seguir:

- a) Registro da manifestação na Plataforma Fala.BR (art. 12, II);
- b) Encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber (art. 12, IV);
- c) Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber (art. 12, VI);
- d) Envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR (art. 19, § 1º);
- e) Pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153/2019 (art. 12, § 1º, I);
- f) Conteúdos mínimos das respostas conclusivas às manifestações (art. 19, I a V);
- g) Registro de informação sobre a resolutividade da manifestação (art. 19, § 4º e § 5º).

Em acréscimo, a UA informou que:

- i. Não acompanha os dados do “Painel Resolveu?”, cabendo observar que os dados do referido painel podem ser utilizados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações.
- ii. O maior gargalo é provocado pela demora em receber as respostas dos setores e pela falta de uma equipe dedicada a esta tarefa, como acontece nas universidades e institutos federais. Nesse sentido, vale ressaltar que pouco mais da metade das respostas da Ouvidoria às manifestações da amostra foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018 (vide gráfico nº 01 do Apêndice B).
- iii. Não existe um trabalho de mapeamento formal dos assuntos mais demandados. Segundo o IBC, tais assuntos são relativos ao serviço médico do Instituto - em geral, queixas pela demora na marcação das consultas (o Instituto não menciona que o assunto “transparência” é também um dos mais demandados, conforme se observa nas manifestações examinadas).
- iv. Não realiza, de forma sistemática, análise quanto às manifestações que se mostrem 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 IBC (vide art. 52, § 1º, IV, da Portaria CGU nº 581/2021).

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A “Carta de Serviços ao Cidadão”, datada de novembro de 2021 (<https://www.gov.br/ibc/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/iniciativas-institucionais/carta-de-servicos-ao-cidadao-3-11.pdf/view>), contém, de um modo geral, as informações previstas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. Contudo, foram identificadas inconsistências na descrição dos serviços relacionados a seguir:

### a) Escolarização de Estudantes Cegos e com Baixa Visão.

Nas etapas para a realização deste serviço consta o que segue:

*Etapa 2: realizar a avaliações médico-oftalmológica e pedagógica ou teste de habilidade específica – a Secretaria-Geral realizará o agendamento das avaliações e **notificará o candidato à matrícula**.*

*Etapa 3: avaliação da comissão de análise documental do processo seletivo – assim que a comissão de análise documental do processo seletivo realizar sua avaliação, o **candidato será notificado** e, se aprovado, deverá ir ao IBC para realizar a matrícula na Secretaria-Geral (grifos nossos).*

Note-se que o IBC não informa de que modo o candidato será notificado (art. 45, VI, da Portaria em comento).

### b) atendimentos Educacionais Especializados na Área da Deficiência Visual.

Na descrição de quem pode utilizar o serviço consta o que segue:

*Crianças com deficiência visual, de zero a três anos e 11 meses de idade, sem necessidade de matrícula na escolarização em qualquer instituição.*

No que tange ao referido público-alvo, não constam informações sobre os requisitos e os documentos necessários para acessar o serviço; as etapas para processamento do serviço; a forma de comunicação com o solicitante do serviço; os usuários que farão jus à prioridade no atendimento; e o tempo de espera para o atendimento (art. 45, II, III, VI, VIII, IX).

### c) Distribuição de Livros em Braille, Distribuição de Livros Paradidáticos no Formato Ampliado, Distribuição de Materiais Didático-Pedagógicos e Distribuição de Livros Falados.

Nas etapas para a realização destes serviços consta o que segue:

*Etapa 2: enviar a listagem e a solicitação O responsável deve encaminhar a listagem preenchida e o **formulário de solicitação** para o email [dib@ibc.gov.br](mailto:dib@ibc.gov.br) ou pelos correios (grifo nosso).*

Com relação ao citado formulário, não constam informações sobre como o documento pode ser obtido/acessado (art. 45, II e VII).

### d) Atendimento Médico-Oftalmológico.

O link do formulário de solicitação de agendamento de consulta (<http://www.ibc.gov.br/atendimento-medico>) retorna a seguinte mensagem de erro: “desculpe, mas esta página não existe” (art. 45, II, VII).

## e) Atendimento Especializado a Adultos Cegos e com Baixa Visão.

Nas etapas para a realização deste serviço consta o que segue:

*Etapa 1: entrar em contato com a DRT para cadastrar o nome na lista de espera para matrícula, o que acontecerá quando houver a liberação das vagas existentes a partir da conclusão dos alunos da Divisão. **O candidato à nova vaga deve esperar o contato da secretaria da DRT para se apresentar ao Instituto e dar prosseguimento ao processo de matrícula;***

(...)

*Etapa 4: comparecer ao serviço médico do IBC para avaliação oftalmológica e do quadro geral da saúde. **O candidato à vaga deverá esperar o contato da secretaria da DRT para saber se o médico o considerou apto a participar das atividades da reabilitação (grifos nossos).***

Cabe observar que o IBC não informa de que modo o candidato será contatado pela secretaria da Divisão de Reabilitação, Preparação para o Trabalho e Encaminhamento Profissional - DRT (art. 45, VI).

## f) Apoio à Inclusão da Pessoa com Deficiência Visual no Mundo do Trabalho.

Nas etapas para a realização deste serviço consta o que segue:

*Etapa 1: cadastro da pessoa interessada na vaga ou da empresa interessada no trabalhador no Núcleo.*

*Etapa 2: aguardar 10 dias úteis **para que o NAIT entre em contato com as informações para prosseguir o atendimento.** A empresa, por sua vez, deverá preencher alguns dados informativos para que a parceria possa ser formalizada (grifo nosso).*

Do exposto acima, verifica-se que o IBC não informa de que modo se dá o contato entre o Núcleo de Apoio à Inclusão no Trabalho (NAIT) e o solicitante (art. 45, VI).

Além disso, para todos os serviços, não foram identificados os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações (art. 45, XII).

Por fim, os seguintes serviços não constam no portal Gov.Br (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-benjamin-constant-1>), em desacordo com as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021:

- Disponibilização de Vagas para Desenvolvimento de Trabalho Voluntário;
- Atendimento Especializado a Adultos Cegos e com Baixa Visão;
- Apoio à Inclusão da Pessoa com Deficiência Visual no Mundo do Trabalho.

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O IBC informou que não há trabalho sistematizado nesse sentido, considerando-se que o Instituto não possui uma ouvidoria em sua estrutura organizacional.

## A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

O IBC informou que não há trabalho sistematizado nesse sentido, considerando-se que o Ins-

tituto não possui uma ouvidoria em sua estrutura organizacional.

## A.12 Dados do Painel Resolveu, Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

### a) Quantitativo Geral:

IMAGEM 03: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/06/2021 A 31/05/2022



Fonte: Painel Resolveu – 01/06/2021 a 31/05/2022 (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

Conforme se verifica na imagem 03, apenas um pouco mais da metade das respostas do IBC às manifestações foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018. Entende-se que a inexistência de uma unidade de Ouvidoria, assim como de fluxos para tratamento formalmente definidos e instituídos, contribuem para o desempenho mediano neste quesito.

### b) Tipologia das manifestações:

IMAGEM 04: TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES – 01/06/2021 A 31/05/2022



Fonte: Painel Resolveu – 01/06/2021 a 31/05/2022 (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

O baixo percentual de reclamações é um indicador de que os serviços do IBC estão sendo prestados adequadamente, cabendo observar que:

- i. Praticamente todas as comunicações se referem a dados abertos - o manifestante não consegue acessar determinado conjunto de dados do Instituto, ou os correspondentes dados contém erros e inconsistências;
- ii. As denúncias não tratam de matéria da competência do IBC.

### c) Resolutividade da demanda:

IMAGEM 05: RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA – 01/06/2021 A 31/05/2022



Fonte: Painel Resolveu – 01/06/2021 a 31/05/2022 (<http://paineis.cqu.gov.br/resolveu/index.htm>)

### d) Satisfação com a resposta:

IMAGEM 06: SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA – 01/06/2021 A 31/05/2022



Fonte: Painel Resolveu – 01/06/2021 a 31/05/2022 (<http://paineis.cqu.gov.br/resolveu/index.htm>)

Com relação às imagens 05 e 06, o elevado percentual de resolutividade e de satisfação resultam de uma única avaliação por parte dos manifestantes. Assim, tais indicadores não devem ser levados em consideração na avaliação da UA.



## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

### B.1 Metodologia para Obtenção dos Dados

Os dados foram obtidos a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período de 01/06/2021 a 31/05/2022, num total de 24 manifestações, divididas nos seguintes tipos:

QUADRO 01: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	7	40,83
Denúncia	2	337,00
Elogio	0	0
Reclamação	4	18,75
Simplifique	0	0
Solicitação	11	15,64
Sugestão	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>68,91</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados do Fala.BR.

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, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 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 no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria. Contudo, no caso específico do IBC houve resposta de apenas um usuário (Apêndice A, imagem 06), de modo que este item não foi avaliado;

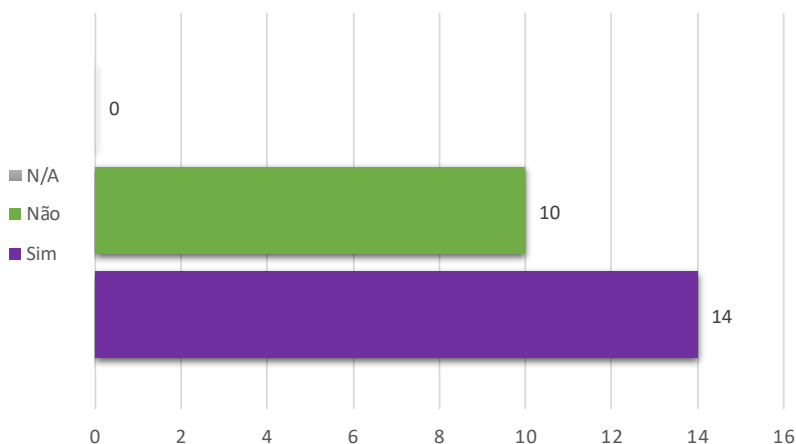
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. 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 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise dos Dados

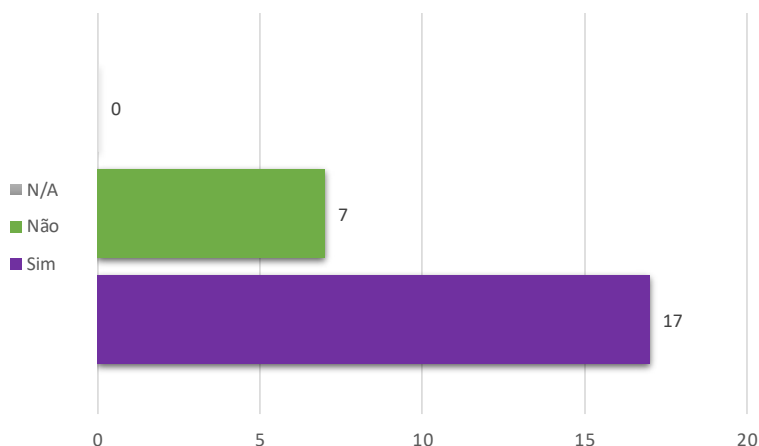
**GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 01 mostra que pouco mais da metade das respostas do IBC às manifestações foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018..

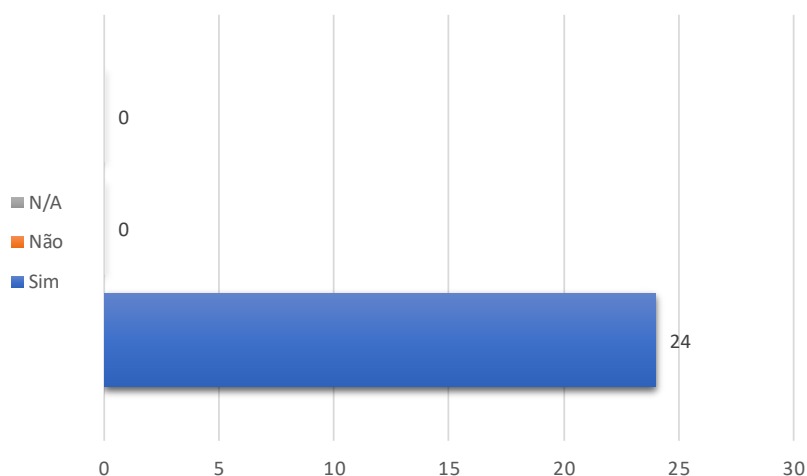
**GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 02 mostra que 29,17% das manifestações não foram classificadas corretamente.

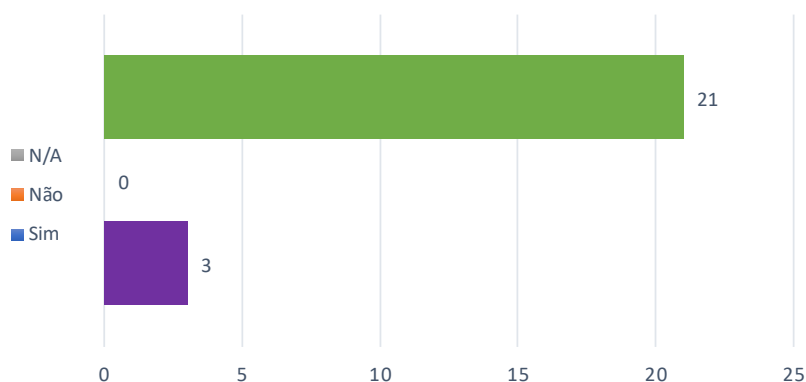
### GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 03 mostra que as informações contidas nas respostas a todas as manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade (questão 3).

### GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

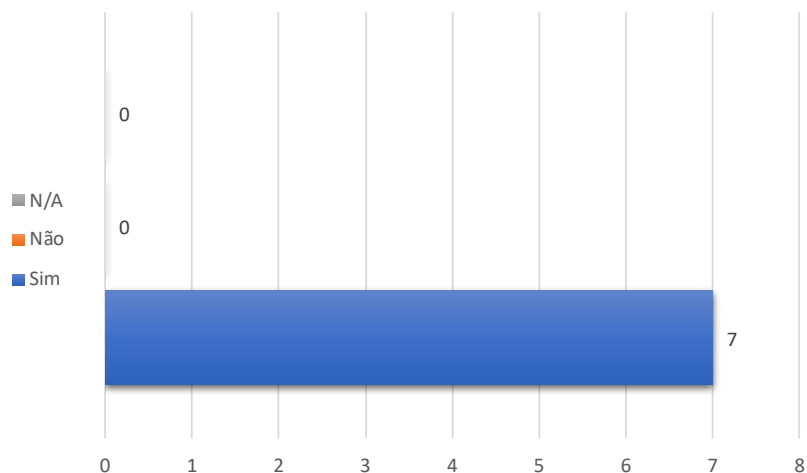
O Gráfico 04 mostra que a maior parte das manifestações (87,50%) é, de fato, de competência do IBC.

Na manifestação nº 235460XXXXX/2022-XX o IBC esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema.

Na manifestação nº 235460XXXXX/2021-XX o IBC esclareceu que o assunto não era de sua competência. Depreende-se do teor da manifestação que o órgão externo é a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Na manifestação nº 235460XXXXX/2021-XX não cabe informar órgão externo.

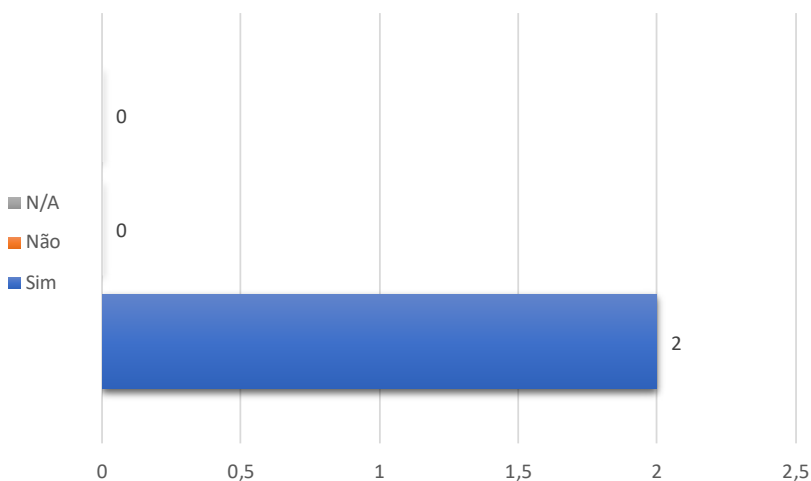
**GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 05 mostra que as respostas do IBC a todas as comunicações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento (pergunta 5).

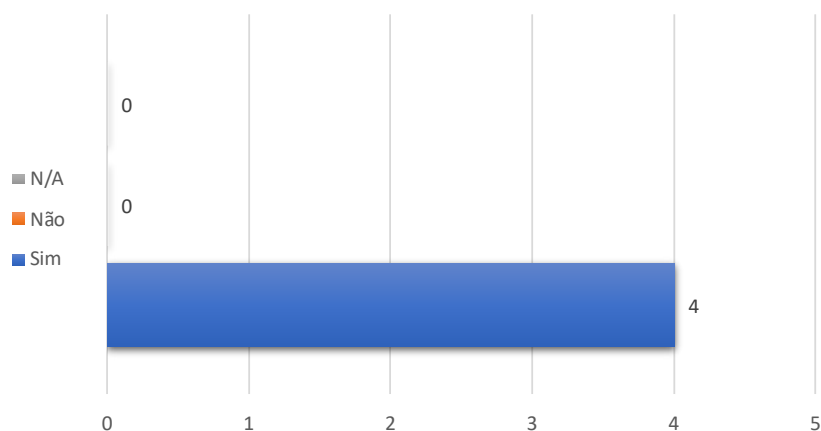
**GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 06 mostra que as respostas do IBC a todas as denúncias contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento (pergunta 6).

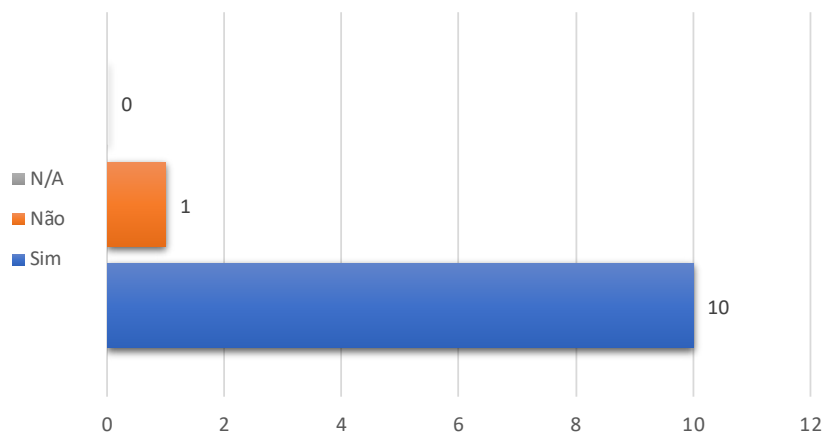
### GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 07 mostra que nas respostas do IBC a todas as reclamações constam esclarecimentos a respeito do fato reclamado (pergunta 7).

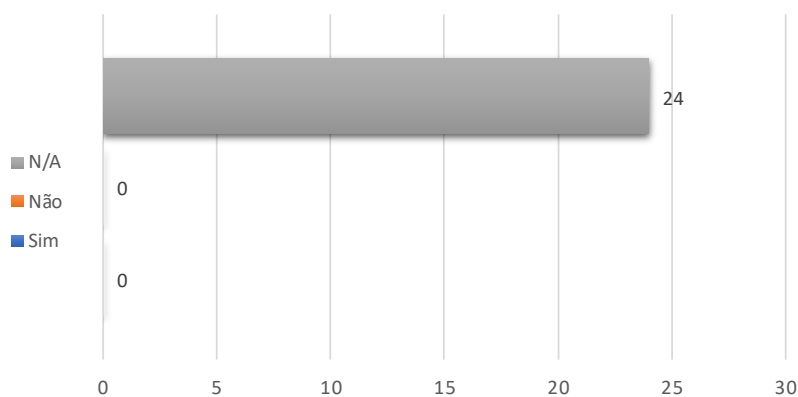
### GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 08 mostra que em praticamente todas as respostas do IBC às solicitações constam explicações sobre a adoção da providência solicitada ou a justificativa da impossibilidade de atendimento (pergunta 8), havendo somente uma ressalva: na resposta do IBC à manifestação nº 235460XXXXX/2021-XX não consta informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação (art. 19, III, da Portaria CGU nº 581/2021), tendo em vista que o link disponibilizado pelo Instituto (<http://www.ibc.gov.br/atendimento-medico>) fornece a seguinte resposta: “*desculpe, mas esta página não existe...*”.

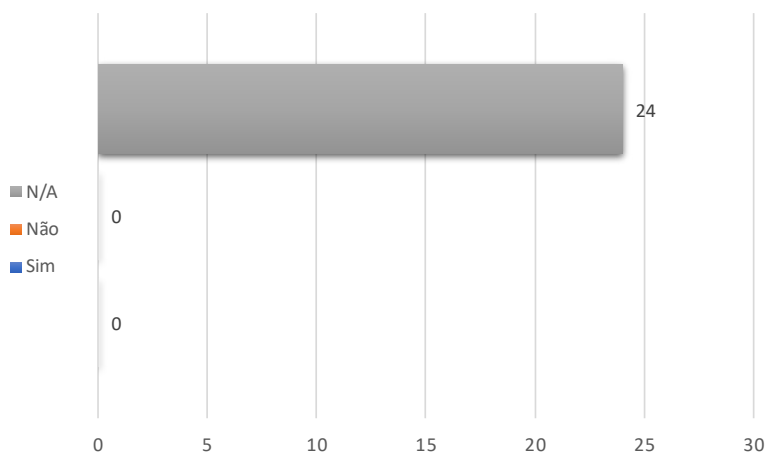
**GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 09 mostra que nas manifestações disponibilizadas pela OGU não constam sugestões (pergunta 9).

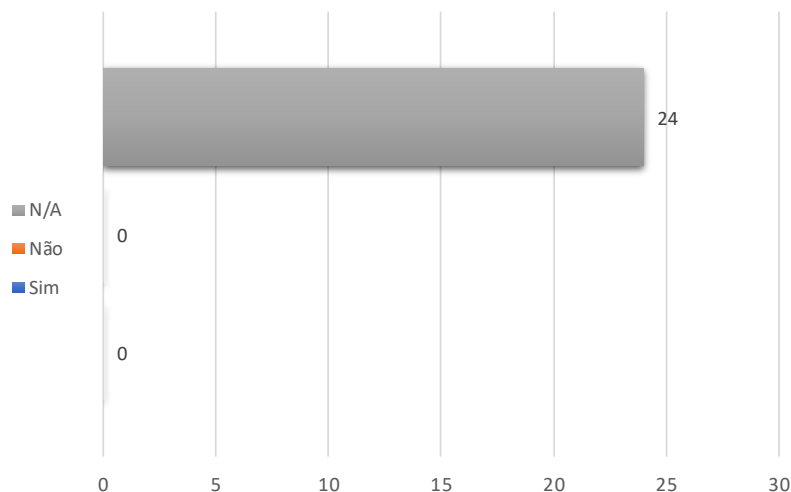
**GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 10 mostra que nas manifestações disponibilizadas pela OGU não constam elogios (pergunta 10).

**GRÁFICO 11: 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?**



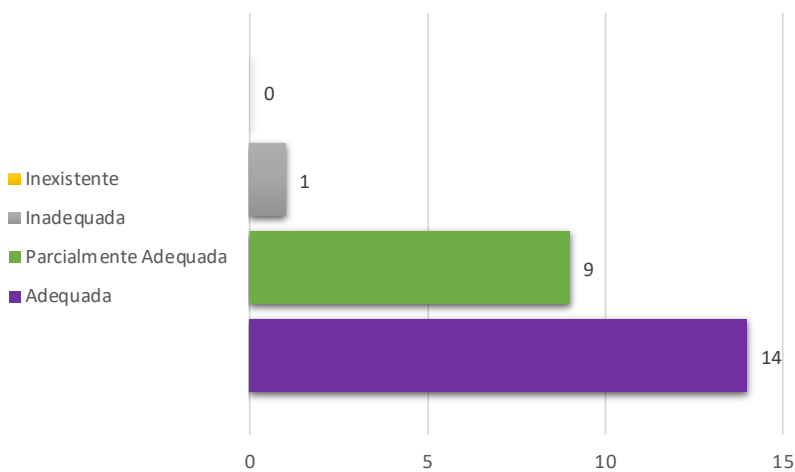
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

O Gráfico 11 mostra que não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (pergunta 11).

### B.3 Avaliação Final

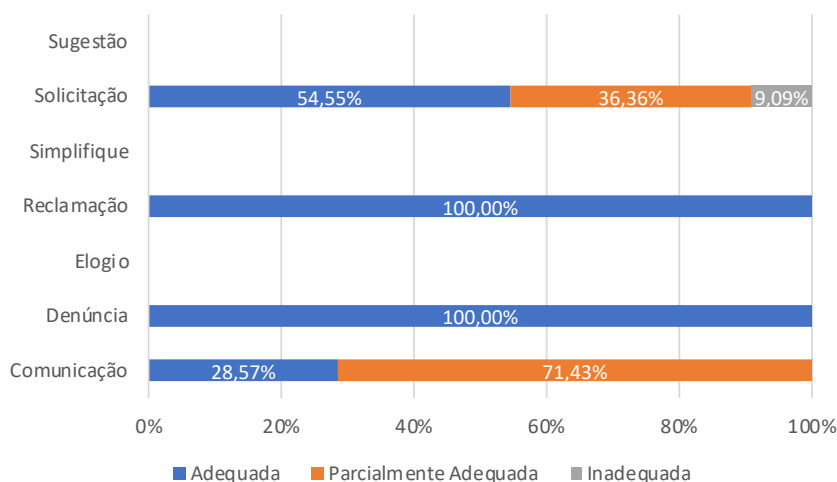
Com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pelo IBC para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 24 manifestações analisadas, verifica-se que: 14 foram consideradas adequadas, 9 parcialmente adequadas e 1 inadequada.

**GRÁFICO 12: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?**



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

### GRÁFICO 13: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 9 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 5 comunicações e 4 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se uma manifestação inadequada (solicitação).

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, considerando-se que 58,33% das análises técnicas dadas pela UA às manifestações constantes da amostra foi considerada adequada.

Cabe observar que a lista das 24 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

5. Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.



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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em **23/03/2023**, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **29/03/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, após diversas reiteraões por parte da equipe avaliadora, a UA apresentou via WhatsApp da servidora Cristina Costa de Moraes, em **07/06/2023**, 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 o qual é reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo de cada item.

A respeito da Recomendação 1, que trata da formalização da Unidade de Ouvidoria dentro do IBC, cabe registrar que não faz sentido a ação de “Elaboração de formulário de atendimento”, visto que a orientação é que todas as unidades do Poder Executivo Federal façam uso da Plataforma Fala.BR para registro de manifestações de Ouvidoria conforme disposto no art. 16 no Decreto nº 9.492/2018 e nos art. 24 e 25 da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, a criação de um “Comitê de Ouvidoria” também nos parece uma solução inadequada, visto que é recomendável que haja uma equipe dedicada ao tema de modo a que todas as atribuições e responsabilidades possam ser plenamente cumpridas pela UA.

Quanto à Recomendação 2, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro do IBC assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Ademais, o atendimento precisa levar em consideração os diversos aspectos listados no item A.8 deste relatório. Portanto, a ação trazida não resta suficiente para atendimento ao solicitado, ao passo que o prazo de apenas 30 dias também parece insuficiente para que todos os fluxos sejam adequadamente mapeados, discutidos e formalizados internamente.

A Recomendação 3, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, depende em parte do atendimento à Recomendação 1, visto que o uso do módulo de Triagem e Tratamento está atrelado ao uso da Plataforma Fala.BR para registro de todas as manifestações. Além disso, há necessidade de serem definidos os pontos focais de cada área, os quais devem ainda ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo possa ser efetivamente realizado.

Ademais, o conteúdo registrado na coluna “Ação” para as Recomendações 3 e 4, não contemplam na prática a descrição das ações serão realizadas para atendimento ao solicitado.

O atendimento à Recomendação 5, que trata da avaliação dos serviços prestados, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselho-deusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Em suma, entendemos que ao longo de sua execução, o Plano de Ação apresentado precisará ser revisto, visto que seu conteúdo ainda necessita de aprimoramento tanto em termos de melhor identificação e detalhamento das ações previstas como também de apropriação por parte da equipe responsável dos normativos e sistemas vigentes para as unidades membro do SisOuv – Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

## Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
1. Avaliar a oportunidade e conveniência de instituir uma unidade de ouvidoria.	<p>Definição DO E-MAIL (CRIADO – ouvidoria@ibc.gov.br);</p> <p>Instituição e designação da comissão de ouvidoria;</p> <p>Elaboração do formulário de recebimento;</p> <p>Publicidade dos trabalhos de ouvidoria para a comunidade institucional.</p>	GABINETE DA DIREÇÃO GERAL DO IBC	<p>30 DIAS</p> <p>A partir da portaria da instituição e designação da comissão de ouvidoria prevista para ser publicada no período de 26 a 30/06/23.</p>	Em andamento	<p>Estimular a participação de outras instâncias constituintes da comunidade institucional;</p> <p>Facilitar o controle/supervisão dos processos e serviços, permitindo participação ativa ao cidadão;</p> <p>Estabelecer um canal de escuta ao cidadão.</p>
2. Formalizar o fluxo interno do tratamento das manifestações, de acordo com as disposições da Portaria CGU nº 581/2021.	Recebimento da manifestação: e-mail (principal), telefone (ramal a definir) e presencial (assessoria 1 da Direção Geral do IBC).	GABINETE DA DIREÇÃO GERAL DO IBC;	30 DIAS	Em andamento	<p>Estabelecer um canal de tratamento à escuta ao cidadão, permitindo a impessoalidade da tomada de decisões por meio do mapeamento das ações a serem executadas;</p> <p>Zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços.</p>
3. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR para o trâmite interno de manifestações.	<p>Análise prévia da manifestação;</p> <p>Encaminhamento de manifestações para os setores e servidores responsáveis pela situação teor da manifestação;</p> <p>Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;</p> <p>Consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva obtida dos setores e servidores responsáveis.</p>	GABINETE DA DIREÇÃO GERAL DO IBC; DEPARTAMENTOS; DIVISÕES E COORDENAÇÕES	60 DIAS	Previsto	Operacionalizar o designer do trâmite, objetivando a eficiência, eficácia, legalidade, impessoalidade e moralidade.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
4. Ajustar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, conforme as disposições do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e fazer constar no portal Gov.Br todos os serviços descritos na referida Carta (art. 46).	DE ACORDO COM ESPECIFICIDADE EM ANDAMENTO	GABINETE DPTO E DIVISÕES COORDENAÇÃO	60 DIAS	Previsto	Simplificar e organizar o atendimento público, informando os encaminhamentos às ações empreendidas pelo IBC com transparência.
5. Fomentar a avaliação dos serviços prestados pelo IBC por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.	Definir instrumentos e objetivos de avaliação da qualidade dos serviços prestados visando a otimização destes.	GABINETE DPTO E DIVISÕES COORDENAÇÃO	90 DIAS	Previsto	Melhorar os serviços prestados ao cidadão e proporcionar retroalimentação aos setores e agentes envolvidos.

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.