

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL - IFRS

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, 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

LUANA MARCELINO
Supervisora

DÁVISON WISNIEWSKI DE SOUZA
Coordenador

GABRIEL CALEFFI ESTIVALET
Equipe de avaliação

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 DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS

MUNICÍPIO: Bento Gonçalves - RS

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: março de 2021 a fevereiro de 2022

DATA DE EXECUÇÃO: julho a setembro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS, unidade de Ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela Entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de Ouvidoria, além de proatividade de ações. As funções de Ouvidoria estão sendo plenamente exercidas; todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais:

- a) Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.
- b) Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.
- c) Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.
- d) A Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima do IFRS.
- e) Precariedade na sinalização que orienta como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.
- f) Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria.
- g) Falta de conclusão da versão 2022 da Carta de Serviços ao Usuário;
- h) Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul as providências constantes em item específico deste Relatório.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	12
1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.....	12
2. Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	13
3. Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.	13
4. A Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima do IFRS.	15
5. Precariedade na sinalização que orienta como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.....	15
6. Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria.	16
7. Falta de conclusão da versão 2022 da Carta de Serviços ao Usuário.	17
8. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.....	18
7. RECOMENDAÇÕES	19
8. CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	21
Apêndice A: Informações Detalhadas da Unidade Avaliada	21
A.1. Informações Gerais	21
A.2. Competências	21

A.3. Normativos Internos	21
A.4. Equipe e Estrutura Física	22
A.5. Canais de Atendimento.....	22
A.6. Sistemas Informatizados	23
A.7. Fluxo Interno de Tratamento	23
A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais	23
A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados	23
A.10. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	24
A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor	24
A.12. Carta de Serviços aos Usuários.....	25
A.13. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	25
A.14. Planejamento de Ações de Melhoria.....	25
Apêndice B:Relato da Análise da Amostra	26
B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra.....	26
B.2. Apresentação dos Resultados	28
ANEXO I.....	31

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGOUV: Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

CGU: Controladoria-Geral da União

CGU/RS: Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

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

MEC: Ministério da Educação

NAOP: Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção

OGU: Ouvidoria-Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

IFRS: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 51, da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e Ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, 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 art. 11, do referido Decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, "(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos".

2. OBJETO

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

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

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

3. OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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 - LAI, Lei nº 12.527/2011.

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

4. METODOLOGIA

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

- i. planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. elaboração de Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período março de 2021 a fevereiro de 2022.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de março de 2021 a fevereiro de 2022 para análise da amostra de manifestações da UA.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação - QA, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: (1) Força de Trabalho e Estrutura Física; (2) Canais de Atendimento; (3) Sistemas Informatizados; (4) Fluxo de Tratamento; e (5) 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.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS, entidade vinculada ao Ministério da Educação - MEC e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central: OGU/CGU.

Conforme arts. 3º e 9º do Regimento Geral do IFRS, disponível no [link](#), o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS é formado pelos seguintes órgãos colegiados superiores e órgãos executivos:

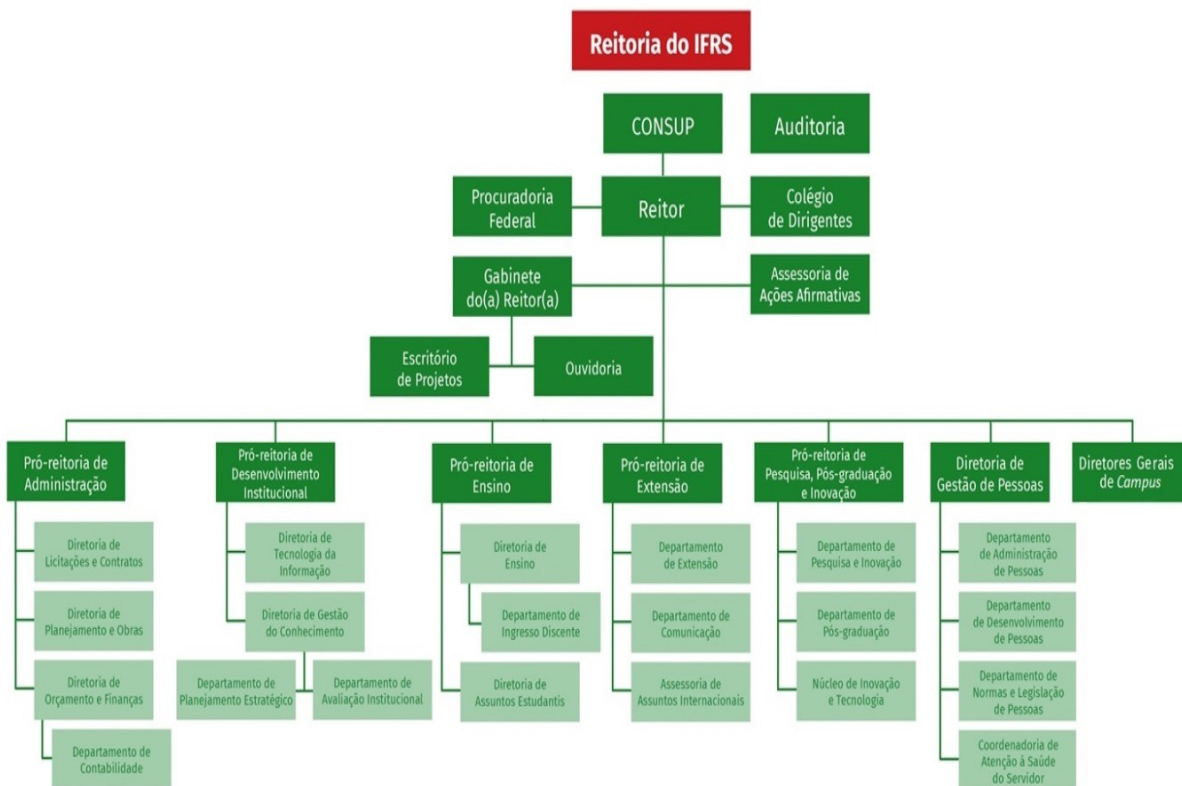
i - órgãos colegiados superiores:

- I - Conselho Superior;
- II - Colégio de Dirigentes.

ii - órgãos superiores:

- I - Reitoria:
 - a) Gabinete;
 - b) Pró-reitorias:
 - 1. Pró-reitoria de Ensino;
 - 2. Pró-reitoria de Extensão;
 - 3. Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação;
 - 4. Pró-reitoria de Administração;
 - 5. Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional.
 - c) Diretorias Sistêmicas;
 - d) Auditoria Interna;
 - e) Procuradoria Federal;
 - f) Assessorias.
- II – Direção-geral dos Campi.

Na figura a seguir, retirada do [link](#), é esboçado o organograma geral do IFRS:



Em relação à Ouvidoria, conforme art. 13, do Regimento Geral do IFRS, a Unidade Avaliada - UA presta serviço de atendimento à comunidade acadêmica e externa de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, judicativo, que exerce suas funções junto a todas as suas unidades, para atingir seus fins.

Além disso, conforme art. 14 do mesmo Regimento, compete ao Ouvidor:

- I – receber críticas, queixas e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os envolvidos a aperfeiçoá-los e corrigi-los pela busca dialogada de consenso;
- II – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências tomadas;
- III – manter em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos do IFRS seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência;
- IV – manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Atualmente, a equipe responsável pelas ações de Ouvidoria do IFRS é formada pela Ouvidora titular e pela substituta.

As informações da UA foram coletadas do sítio do IFRS, dos seus normativos, do Questionário de Avaliação - QA e de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFRS são dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS.

1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA utiliza, internamente, *e-mail* para encaminhamento das manifestações de Ouvidoria para os setores responsáveis. Além disso, utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, que também é utilizado pelo departamento de Gestão de Pessoas e pela Comissão de Ética e Coordenadoria de Correição. Destaca-se que não existe intercâmbio entre o SIPAC e a Plataforma Fala.BR.

A utilização tanto de *e-mail* quanto do SIPAC, para tramitação interna e tratamento de manifestações, ao invés do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, pode incorrer em inobservância da determinação do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

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. (grifo nosso)

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a Ouvidoria 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 utilização do módulo permite agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as demais áreas administrativas, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017.

Além disso, a ferramenta permite gestão de demandas, bem como registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando 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, 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.

2. Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que se encontra em construção o Manual de Boas práticas, fluxos e atribuições da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação do IFRS. Assim, o fluxo interno de tratamento de Manifestações não está devidamente normatizado.

Da mesma forma, não há normatização relativa ao acompanhamento da UA referente à efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

A ausência de fluxos formalmente definidos, por parte das áreas internas, para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos, fragiliza a aplicação dos arts. 4ºA e 4ºB, da Lei nº 13.608/2018, conforme transcrição que segue, em especial no que tange à preservação da identidade do informante.

Lei nº 13.608/2018

Art. 4º-A. *A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e suas autarquias e fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista manterão unidade de ouvidoria ou correição, para assegurar a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.*

Parágrafo único. *Considerado razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição e procedido o encaminhamento para apuração, ao informante serão asseguradas proteção integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.*

Art. 4º-B. *O informante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.*

Parágrafo único. *A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.*

3. Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.

Conforme explanado no Apêndice B, foram analisadas 100 manifestações de Ouvidoria, de acordo com metodologia de amostragem descrita no referido Apêndice. Da análise das 100 manifestações, concluiu-se que 53% das ocorrências tiveram respostas adequadas, 38% das ocorrências tiveram respostas inadequadas e 9% das ocorrências tiveram respostas parcialmente adequadas.

Foram identificadas diversas inconsistências, sendo a maior parte referente à ausência de conteúdos mínimos previstos no art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021. In summa:

- a) Descumprimento do prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período, para resposta às manifestações;
- b) Classificação incorreta do tipo de manifestação;

- c) Falta de clareza e objetividade nas respostas às manifestações;
- d) Ausência de informação sobre as providências adotadas, e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou justificativa para o seu arquivamento, em casos de comunicações e denúncias;
- e) Ausência de esclarecimentos a respeito do fato reclamado, em casos de reclamações;
- f) Ausência de esclarecimentos quanto às providências adotadas, ou justificativa de impossibilidade, em casos de solicitações;
- g) Ausência de manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, emitida por autoridade diretamente responsável, em casos de sugestões;
- h) Ausência de demonstração de ciência do agente público, ou responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, em casos de elogios;
- i) Ausência de demonstração de proteção à identidade do denunciante, em casos de denúncias e comunicações;
- j) Envio de denúncias e comunicações para setores que não são responsáveis pela apuração dos fatos, como, por exemplo: Reitoria, Direção de campus e, inclusive, para servidores públicos denunciados, a fim de que eles próprios apresentem reposta conclusiva ao cidadão.

Segue transcrição do supracitado art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 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.

Por meio do Ofício N° 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício N° 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório

Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, quanto ao item “1” (ausência de demonstração de proteção à identidade do denunciante, em casos de denúncias e comunicações), é afirmado que: “desde agosto de 2022 nossa Ouvidoria já adota a prática do tarjamento de manifestações e seus anexos, protegendo os dados passíveis de identificação do denunciante”.

4. A Ouvidoria não está diretamente vinculada à autoridade máxima do IFRS.

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que “a Ouvidoria é vinculada ao Gabinete do Reitor”. Situação que pode ser confirmada em consulta ao organograma geral do IFRS, disponível no [link](#).

Conforme art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018, “a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal [...]”.

É importante considerar que subordinação direta à autoridade máxima do Órgão/Entidade pode facilitar o fluxo de informações estratégicas para a alta administração, para subsidiar o processo de tomada de decisão, conforme previsão do parágrafo 2º, art. 53, da Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

[...]

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

O fato de a UA estar vinculada ao Gabinete do(a) Reitor(a), e não diretamente ao(a) Reitor(a), pode incidir em inobservância das normas citadas.

5. Precariedade na sinalização que orienta como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.

Identificamos que, no andar térreo da Reitoria do IFRS, não há sinalização orientando como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.

Por meio do Ofício Nº 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, é informado que: “em 25 de janeiro de 2023 a Ouvidoria solicitou a alteração da placa geral de todas as salas da Reitoria, situada no térreo, com sinalização atualizada, onde consta a Sala de Ouvidoria”.

6. Não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria.

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, a UA manifestou que “recentemente foi enviado ao setor de Comunicação do IFRS os dados estatísticos divididos por assunto/subassunto e respectivas quantidades, que serão utilizados no Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021 (em construção). Este setor irá analisar os pontos mais recorrentes neste histórico de manifestações e formular campanhas de conscientização sobre determinados temas de maior incidência”.

Assim, a UA afirma que o relatório de gestão 2021 ainda está em construção. Não localizamos, no site do IFRS, relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria relativo a outros exercícios. Encontramos relatório(s) de gestão do IFRS, onde consta(m) menção à Ouvidoria.

A não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, contraria disposição dos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017, a seguir transcritos:

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

Além disso, é importante mencionar que a produção de informações estratégicas para a alta administração deve subsidiar o processo de tomada de decisão, conforme previsão do § 2º, art. 53, da Portaria CGU nº 581/2021, já transcrito.

Por meio do Ofício Nº 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, é informado que: “em 27 julho de 2022 foi publicado na aba Ouvidoria, do site do IFRS, o Relatório de Gestão Ouvidoria 2021. Na mesma data foi dado ciência do recebimento do mesmo Relatório por parte do Gabinete do Reitor”.

7. Falta de conclusão da versão 2022 da Carta de Serviços ao Usuário.

A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário atualizada atende exigência da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017, cujo art. 11 determina que: “os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência”.

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

Em consulta ao sítio da IFRS, a Carta de Serviços, de fevereiro de 2021, está disponível em meio eletrônico, acessando o link https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2021/02/carta_servico-VERSAO-FEVEREIRO-1.pdf.

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que a UA “irá participar neste ano [2022], através da participação no GT de revisão anual da carta de serviços e através do envio dos resultados das consultas dos conselhos de usuários de serviços públicos aos gestores”.

A falta de conclusão da Carta de Serviços aos Usuários, versão 2022, e consequente publicação de forma atualizada e acabada, caracteriza descumprimento da legislação citada.

Também é importante destacar o papel da UA em relação à Carta de Serviços. A Portaria CGU nº 581/2021, no art. 43, que segue transcrito, detalha esse papel.

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Por meio do Ofício Nº 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, é informado que: “em 04/10/2022 foi publicada a portaria que compõe o Grupo de Trabalho que tem como atribuição a atualização e revisão da carta de serviços do IFRS. No mesmo documento está definida a periodicidade da revisão do documento. A carta de serviços já existe publicada no [painel do IFRS](#), e só precisa de uma última revisão por parte do departamento estratégico do IFRS, sendo que a mesma está prevista em março”.

8. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.

Em consulta ao [site](#) do IFRS, localizamos, na página inicial, seção de acesso “Ouvidoria”, onde consta *banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR; bem como, algumas informações sobre a UA e seu funcionamento.

No entanto, quanto ao cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, que segue transcrito, não identificamos atendimento aos comandos contidos no inciso II, exceto alíneas “b” e “d”.

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (grifamos)

Por meio do Ofício Nº 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, são apresentadas as seguintes manifestações:

- quanto à alínea “a” (as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria): “em 01/02/2023 foi publicado na aba do site da Ouvidoria do IFRS o seguinte texto: ‘Como acessar este serviço? A forma de acesso ao serviço é, preferencialmente, online, em que o registro de todas as manifestações é feito através do sistema Fala.BR, disponível 24h por dia. Além disso, o atendimento pode ser feito presencialmente, por telefone e por e-mail, que também são canais de acesso ao serviço. Unidade administrativa responsável: Equipe de Ouvidoria do IFRS, conforme portaria. Endereço e contatos para comunicação: Rua General Osório, 348 - Centro, Bento Gonçalves - RS, 95700-086; E-mail: ouvidoria@ifrs.edu.br; Telefone: (54) 3449-3330”.

- quanto à alínea “f” (o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria): “em 01/02/2023 foi publicado na aba do site da Ouvidoria os dados acima solicitados”.

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto no presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações:

I. à unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS:

I.a) utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento, da Plataforma Fala.BR, para tramitação de demandas às áreas internas; alternativamente apresentar, anualmente, a justificativa para não utilização do Módulo, 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;

I.b) diligenciar junto à Reitoria do IFRS a fim de definir e formalizar fluxos internos para efetiva implementação dos compromissos de melhoria dos serviços firmados, a partir de manifestações dos cidadãos, em consonância aos ditames da Lei nº 13.608/2018, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;

I.c) promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão, em cumprimento ao art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, de maneira que (I.c.1) seja cumprido o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período, para resposta às manifestações; (I.c.2) haja classificação correta do tipo de manifestação; (I.c.3) haja clareza e objetividade nas respostas às manifestações; (I.c.4) haja informação sobre as providências adotadas, e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou justificativa para o seu arquivamento, em casos de comunicações e denúncias; (I.c.5) haja esclarecimentos a respeito do fato reclamado, em casos de reclamações; (I.c.6) haja esclarecimentos quanto às providências adotadas, ou justificativa de impossibilidade, em casos de solicitações; (I.c.7) haja manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida, emitida por autoridade diretamente responsável, em casos de sugestões; (I.c.8) haja demonstração de ciência do agente público, ou responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, em casos de elogios; (I.c.9) haja demonstração de proteção à identidade do denunciante, em casos de denúncias e comunicações; (I.c.10) abstenha-se de enviar denúncias e comunicações para setores que não são responsáveis pela apuração dos fatos, como, por exemplo: Reitoria, Direção de campus e, inclusive, para servidores públicos denunciados, a fim de que eles próprios apresentem resposta conclusiva ao cidadão.

I.d) diligenciar junto à Reitoria do IFRS, alertando para o fato de que a Ouvidoria deve estar, no organograma da instituição, preferencialmente, vinculada à autoridade máxima, em observância ao art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018.

I.e) providenciar sinalização adequada, para orientação de como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.

I.f) Elaborar e publicar relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, em observância aos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017.

I.g) Diligenciar junto à Reitoria do IFRS a fim de concluir e publicar de forma atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

I.h) Diligenciar junto à unidade responsável pela atualização do [site](#) do IFRS, a fim de que constem, na seção “Ouvidoria”, todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFRS, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de Ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foi analisado 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 pela Entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão dos processos e servidores capazes de contribuir para a melhoria no tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Entre os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação está a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

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 do IFRS:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do IFRS	Autarquia
Data de criação	29/12/2008
E-mail	ouvidoria@ifrs.edu.br
Página na internet	https://ifrs.edu.br/ouvidoria
Endereço	Rua General Osório, nº 348, bairro Centro Bento Gonçalves, RS - CEP 95700-086
Telefone	(54) 3449-3330
Ouvidora	Sídia Tecchio nomeada no cargo em 27/09/2021

A.2. Competências

A Ouvidoria do IFRS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU. No IFRS, a Unidade Avaliada - UA integra a Reitoria. Suas competências estão previstas no supracitado art. 14, do Regimento Geral do IFRS.

A.3. Normativos Internos

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, registrou-se que os normativos internos que regem a UA são os seguintes:

- Regimento Complementar Reitoria, conforme Resolução nº 001, de 03 de março de 2020, disponível no link;
- Regimento Geral do IFRS, aprovado pelo Conselho Superior do IFRS, conforme Resolução nº 064, de 23 de junho de 2010, e alterado pelo Conselho Superior do IFRS, conforme Resoluções nº 79 e 80, de 22 de outubro de 2013, Resolução nº 007, de 28 de março de 2017, e Resolução nº 066, de 11 de dezembro de 2018, disponível no link;
- Portaria nº 1431 de 17/10/13;
- Resolução nº 042, de 27 de outubro de 2020, que aprova a Política de Prevenção e Combate ao Assédio e à Violência no IFRS, disponível no link;

e) IN IFRS nº 07, de 11 de novembro de 2021, que regulamenta e estabelece fluxo e procedimentos para denúncia de assédios e violências, em atendimento à Política Institucional de Prevenção e Combate ao Assédio e à Violência no IFRS.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação - QA, a equipe responsável pelas ações de Ouvidoria do IFRS é formada pela Ouvidora titular e pela substituta.

Foi informado que *“a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria do IFRS é adequada às funções e atividades desenvolvidas”*.

Quanto aos cursos realizados pela equipe nos últimos dois anos, verifica-se que a Ouvidora titular possui curso de Certificação Avançada em Ouvidoria, promovido pela ENAP, totalizando 160 horas. E que a Ouvidora substituta possui um curso de extensão, totalizando duas horas de capacitação. Considerando a informação de que a Ouvidora substituta possui somente duas horas de capacitação nos últimos dois anos, há necessidade da Ouvidoria do IFRS promover e incentivar mais horas de capacitação (no tema Ouvidoria) para a Ouvidora substituta.

Quanto às instalações físicas, foi informado que *“a estrutura física da Ouvidoria do IFRS é suficiente e adequada para a realização de todas as atividades da Ouvidoria. Possuímos sala privativa equipada com estação de trabalho (mesa, cadeira e cadeira de atendimento; computador e telefone). Além disso, a sala disponível conta com acessibilidade para pessoas com necessidades”*.

Identificamos que, no andar térreo da Reitoria do IFRS, não há sinalização orientando como o cidadão pode acessar fisicamente a Ouvidoria do IFRS.

Por meio do Ofício Nº 1/2023-DPE-REI, de 08/02/2023, em resposta ao Ofício Nº 1045/2023/RIO GRANDE DO SUL/CGU, datado de 24 de janeiro de 2023, que encaminhou o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do IFRS, é apresentada a seguinte manifestação: *“desde 02 de janeiro de 2023 a composição da Equipe de Ouvidoria do IFRS passou a ser Ouvidora titular e Ouvidora Adjunta, conforme portaria IFRS Nº 2, de 02 de janeiro de 2023. Quanto aos cursos realizados pela equipe nos últimos dois anos, verifica-se que a Ouvidora titular possui curso de Certificação Avançada em Ouvidoria, promovido pela ENAP, totalizando 160 horas. E que a Ouvidora substituta possui um curso de extensão, totalizando duas horas de capacitação. Considerando a informação de que a Ouvidora substituta possui somente duas horas de capacitação nos últimos dois anos, há necessidade da Ouvidoria do IFRS promover e incentivar mais horas de capacitação (no tema Ouvidoria) para a Ouvidora substituta. Após o período em que a Ouvidoria do IFRS passou por avaliação por parte da CGU, a Ouvidoria Adjunta, que na época era Ouvidora Substituta, concluiu diversos cursos de capacitação com temas correlatos à Ouvidoria”*.

A.5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico.

Conforme informado no Questionário de Avaliação - QA, *“toda manifestação recebida no IFRS, seja por telefone, e-mail ou presencial é registrada no sistema Fala.BR”*.

Entretanto, identificamos fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria CGU 581/2021, conforme indicado em item específico deste Relatório.

A.6. Sistemas Informatizados

Para tramitação interna das manifestações de Ouvidoria, a UA utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos - SIPAC, que também é utilizado pelo departamento de Gestão de Pessoas e pela Comissão de Ética e Coordenadoria de Correição.

Além disso, internamente, é utilizado e-mail para encaminhamento das manifestações de Ouvidoria para os setores responsáveis.

Dessa forma, a UA optou por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo interno de tratamento, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que *“conforme consta no Manual de Boas práticas, fluxos e atribuições da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação do IFRS (em construção); existe um fluxo interno de tratamento de Manifestações, onde consta o fluxo desde o recebimento da manifestação através da Ouvidoria, atividades e responsáveis durante o processo de tramitação, bem como sistemas utilizados. Este fluxo engloba todos os tipos de manifestações recebidas”*.

A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Seguindo as determinações legais, em especial às Leis/Decretos (Lei nº 13.460/2017, LAI, LGPD, Decreto nº 10.153/2019 e Decreto nº 9.942/2018), a Ouvidoria declara, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, que *“no momento de salvar o extrato das manifestações (documento encaminhado anexo por e-mail aos setores responsáveis), fica desmarcado a opção incluir dados do manifestante na impressão”*. E que no encaminhamento interno, por e-mail, é colado no corpo do e-mail o seguinte texto padrão: *“para salvaguarda dos direitos dos manifestantes as informações pessoais são descaracterizadas / ocultadas / pseudonimizadas e na impossibilidade de exclusão das informações pessoais a unidade responsável pela análise é orientada quanto a responsabilidade no compartilhamento das informações pessoais”*.

A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação - QA, o *“acompanhamento efetivo de manifestações, que tem prazo de execução da ação 15/03/2023; em caso de reincidência de reclamações ou de sugestões sobre um fato/situação em que já foram apresentadas propostas de melhoria, a Ouvidoria questiona o setor sobre quais ações foram implementadas e periodicamente, envia um relatório dos resultados para o Reitor a cada 12 meses”*.

Em consulta ao Painel Resolveu?, pode-se observar que os 10 principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: (1) outros em administração; (2) recursos humanos; (3)

universidades e institutos; (4) educação superior; (5) auxílio; (6) outros em educação; (7) denúncia de irregularidade; (8) concurso; (9) agente público; (10) atendimento.

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

Em Questionário de Avaliação - QA, foi afirmado que “a Ouvidoria, que tem vínculo com o Gabinete do Reitor, tem como objetivo gerir, planejar, analisar, avaliar, supervisionar, acompanhar e controlar as atividades relacionadas ao seu setor. Essas atividades só conseguem ser desenvolvidas devido à considerável autonomia que a função do Ouvidor exige e possui”.

Além disso, em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA manifestou que “o relatório de gestão da Ouvidoria 2021 (em construção) faz essa análise periódica e estatística das manifestações recebidas. Quando pronto, será enviado ao gabinete para validação e publicado no site da Instituição”.

Assim, a UA afirma que o relatório de gestão 2021 ainda está em construção. Não localizamos, no site do IFRS, relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria relativo a outros exercícios. Encontramos relatório(s) de gestão do IFRS, onde consta(m) menção à Ouvidoria.

A não elaboração ou publicação de relatório de gestão específico da unidade de Ouvidoria, contraria disposição dos arts. 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017.

Além disso, há de se destacar que, conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA, “existe um projeto em andamento que é a implantação do Conselho de Usuários do IFRS [...] em função do período de defeso eleitoral, vamos aguardar para iniciar a etapa que envolve as campanhas de engajamento dos cidadãos para participar do conselho de usuários do órgão”. A atuação da Ouvidoria em relação ao Conselho de Usuários está prevista no art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

[...]

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

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

A.11. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, são encaminhadas, pelo dirigente máximo da Universidade, à avaliação

da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A.12. 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”.

Em consulta ao sítio do IFRS, a Carta de Serviços, atualizada em 08/02/2021, está disponível em meio eletrônico, acessando o [link](#).

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que a UA será convidada a participar do grupo de trabalho, no ano de 2022, que irá fazer revisão anual da carta de serviços. E que essa é uma das atribuições da Ouvidoria, constante no Manual de Boas práticas, fluxos e atribuições da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação do IFRS, em elaboração.

A.13. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que, no âmbito do IFRS, o Ouvidor titular é o substituto eventual para responder pelo acesso à informação; e que o substituto eventual da Ouvidoria é o designado para responder pelo acesso à informação.

A.14. Planejamento de Ações de Melhoria

Conforme resposta ao Questionário de Avaliação - QA, “como ação de melhoria no plano de ação da MMOuP (Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública) que está em andamento, foi lançado um texto padrão que é utilizado nos envios por e-mail das manifestações que são encaminhadas à Coordenadoria de Correição. Neste texto, a instrução à esta Coordenadoria é de que no caso de abertura de PAD, deverá ser informado à Ouvidoria por e-mail, o número do mesmo para que seja reaberta a manifestação no Fala.Br e inserido este dado no sistema, no intuito de fornecer a opção de consulta e acompanhamento de status para o usuário ou manifestante”.

Outrossim, a UA informou que os dados gerados no Painel Resolveu? foram utilizados nos dois últimos relatórios da Unidade de Gestão da Integridade, bem como no último relatório de gestão do IFRS.

Destaca-se que o Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações que as unidades de Ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Apêndice B:Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra dos dados objeto de análise foi gerada a partir do painel interno, em um total de **100 manifestações**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) exportação de todas as manifestações recebidas pela UA, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior (esse procedimento foi adotado, pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais); como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior; para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, `ORDEM.EQ ()` e `ALEATÓRIO ()`.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

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

- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários da Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende aos prazos estabelecidos em Lei e normativos aplicáveis 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, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral - poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 determina 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 11 perguntas, elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente?
3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

4. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
5. 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?
6. 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?
7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?
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?

B.2. Apresentação dos Resultados

Segundo mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com 11 perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

Para a **Pergunta 1** (A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?), verificou-se que a UA respondeu 97% das manifestações dentro do prazo estipulado pela legislação. E 3% das manifestações foram respondidas fora do prazo, as ocorrências são: 48, 53 e 97.

Para a **Pergunta 2** (A manifestação foi classificada corretamente?), verificou-se que a manifestação foi devidamente classificada em 94% da amostra. Em 6% da amostra a manifestação não foi classificada corretamente, as ocorrências são: 47, 48, 54, 91, 93 e 98.

Para a **Pergunta 3** (As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?), verificou-se que a resposta foi clara e objetiva em 66% da amostra. Em 44% da amostra a resposta não foi clara e objetiva, as ocorrências são: 3, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 38, 41, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 72, 73, 87, 89, 97, 98, 99 e 100.

Para a **Pergunta 4** (A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?) não foram identificadas inconsistências.

Para a **Pergunta 5** (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?) verificou-se que em 73% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 27% da amostra a resposta é “não”, as ocorrências são: 3, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 38 e 41.

Para a **Pergunta 6** (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?) verificou-se que em 90% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 10% da amostra a resposta é “não”, as ocorrências são: 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 97 e 98.

Para a **Pergunta 7** (A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?) verificou-se que em 98% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 2% da amostra a resposta é “não”, as ocorrências são: 87 e 89.

Para a **Pergunta 8** (A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?) verificou-se que em 98% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 2% da amostra a resposta é “não”, as ocorrências são: 72 e 73.

Para a **Pergunta 9** (A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?) verificou-se que em 98% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 2% da amostra a resposta é “não”, as ocorrências são: 99 e 100.

Para a **Pergunta 10** (A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?) verificou-se que em 99% da amostra a resposta é “sim” ou “não se aplica”. E em 1% da amostra a resposta é “não”, a ocorrência é: 56.

Para a **Pergunta 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?) observa-se que, na amostra selecionada, não consta manifestação do tipo Simplifique, logo a pergunta não é aplicável em 100% da amostra.

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. A Avaliação Geral mostra desempenho adequado em 53% da amostra, parcialmente adequado em 9% da amostra e inadequado em 38% da amostra analisada.

VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade

ANEXO I

No quadro que segue é mostrada a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

N	TIPO DA MANIFESTAÇÃO	NUP	AValiação FINAL	JUSTIFICATIVA
1	Comunicação	01015004207202190	Adequada	Apresentou justificativas para a decisão tomada pelo IFRS. O campo assunto poderia ser melhor classificado.
2	Comunicação	23546000368202220	Adequada	Informou realização de trabalho de escuta e acolhimento da turma pela Coordenadoria de Assuntos Estudantis do Campus.
3	Comunicação	23546001176202231	Inadequada	Afirmou que encaminhou manifestação ao setor responsável, mas não especificou qual setor nem quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
4	Comunicação	23546001838202272	Adequada	Diligenciou junto a Direção do Campus e apresentou resultado ao manifestante.
5	Comunicação	23546002088202256	Adequada	Diligenciou junto a Direção do Campus e apresentou resultado ao manifestante.
6	Comunicação	23546002646202283	Adequada	Diligenciou junto a Direção do Campus e apresentou resultado ao manifestante.
7	Comunicação	23546005444202293	Adequada	Apresentou esclarecimentos aos questionamentos.
8	Comunicação	23546007029202274	Inadequada	A suspeita de exercício de atividades privadas incompatíveis com o cargo público e com a dedicação exclusiva do docente deveria ser apurada por setor específico da Entidade. Além disso, não houve resposta sobre a regularidade da dedicação exclusiva.
9	Comunicação	23546011183202241	Parcialmente Adequada	Informou não ser possível dar encaminhamento, já que o manifestante não se identificou. Deveria prestar orientações ao manifestante, a fim de que ele possa apresentar demanda considerada apta.
10	Comunicação	23546013179202217	Parcialmente Adequada	Informou não ser possível dar encaminhamento, devido à falta de informações. Deveria prestar orientações ao manifestante, a fim de que ele possa apresentar demanda considerada apta.
11	Comunicação	23546017229202154	Adequada	Informou abertura de processo administrativo junto ao setor responsável pelo atendimento.
12	Comunicação	23546022116202171	Parcialmente Adequada	Encaminhou demanda para o Campus Erechim para providências, mas não esclareceu que tipo de providências, nem qual setor responsável pela apreciação.
13	Comunicação	23546022172202113	Parcialmente Adequada	Encaminhou demanda para o Campus Erechim para providências, mas não esclareceu que tipo de providências, nem qual setor responsável pela apreciação.

14	Comunicação	23546024379202114	Inadequada	Informou encaminhamento ao setor responsável, mas não informou qual setor, nem quais providências. Não respondeu aos questionamentos do demandante.
15	Comunicação	23546028924202141	Inadequada	Encaminhou a demanda para o docente denunciado. A apuração deveria ocorrer em setor específico da Entidade. Além disso, não houve resposta sobre a regularidade da dedicação exclusiva.
16	Comunicação	23546029528202131	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade. O próprio denunciado respondeu parcialmente, afirmando que irá buscar a identificação do denunciante.
17	Comunicação	23546031484202118	Inadequada	Afirmou que o fato será apurado. Mas não comprovou encaminhamento ao setor responsável pela apuração. Não apresentou esclarecimentos sobre dedicação exclusiva combinada com exercício de atividade privada.
18	Comunicação	23546036163202100	Inadequada	Afirmou que encaminhou manifestação ao setor responsável, mas não especificou qual setor nem quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
19	Comunicação	23546043792202188	Inadequada	Embora a manifestação seja anônima, estão presentes elementos capazes de identificar o denunciante. Não demonstrou proteção ao denunciante, que declarou expressamente receio de futura retaliação.
20	Comunicação	23546044513202101	Inadequada	Quem apresentou resposta inicial foi o docente denunciado. Após, houve encaminhamento para o gabinete. A demanda não foi tratada por setor específico de apuração da Entidade. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
21	Comunicação	23546050549202116	Inadequada	Afirmou que a instituição adotará as medidas educacionais e pedagógicas possíveis. Mas não especificou quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
22	Comunicação	23546050580202157	Inadequada	Afirmou que a instituição adotará as medidas educacionais e pedagógicas possíveis. Mas não especificou quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
23	Comunicação	23546051423202169	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade. O próprio denunciado respondeu à demanda. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
24	Comunicação	23546053859202192	Inadequada	Afirmou que a instituição adotará as medidas educacionais e pedagógicas possíveis. Mas não especificou quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
25	Comunicação	23546057687202126	Inadequada	Quem apresentou resposta foi a servidora denunciada. A demanda não foi tratada por setor específico de apuração da Entidade. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.

26	Comunicação	23546060916202190	Inadequada	Quem apresentou resposta foi o servidor denunciado. A demanda não foi tratada por setor específico de apuração da Entidade. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
27	Comunicação	23546061872202115	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para o setor específico de apuração da Entidade. Não tratou a manifestação do gestor, apenas a reproduziu para o cidadão, resultando em impropriedades na resposta registrada no Fala. BR.
28	Comunicação	23546063899202142	Inadequada	Embora a manifestação seja anônima, estão presentes elementos capazes de identificar o denunciante. Não demonstrou proteção ao denunciante, que manifestou ser "grave" o fato descrito contra servidora indicada.
29	Comunicação	23546063960202151	Inadequada	Afirmou que encaminhou manifestação ao setor responsável, mas não especificou qual setor nem quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
30	Comunicação	23546065571202161	Inadequada	Encaminhou demanda para o Campus Canoas, mas não esclareceu que tipo de providências seriam ou poderiam ser tomadas, nem qual setor responsável pela apreciação.
31	Comunicação	23546068186202175	Inadequada	Afirmou que encaminhou manifestação ao setor responsável, mas não especificou qual setor nem quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
32	Comunicação	23546069863202172	Inadequada	A resposta inicial, encaminhando a demanda para o Campus Caxias do Sul, ocorreu em tempo hábil. Mas a resposta conclusiva ocorreu quase sete meses após.
33	Comunicação	23546071680202117	Adequada	Apresentou resposta do Campus Farroupilha prestando esclarecimentos ao cidadão.
34	Comunicação	23546073470202163	Parcialmente Adequada	A resposta apresentada é satisfatória, no entanto a Ouvidoria não comprovou ter tomado cuidados a fim de garantir a não identificação do denunciante; pelo teor da manifestação, existem poucas pessoas aptas a apresentar a denúncia.
35	Comunicação	23546073622202128	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para o setor específico de apuração da Entidade. Não tratou a manifestação do gestor, apenas a reproduziu para o cidadão, resultando em impropriedades na resposta registrada no Fala. BR.
36	Comunicação	23546075071202137	Inadequada	A resposta inicial, encaminhando a demanda para o setor responsável, ocorreu em tempo hábil. Mas a resposta conclusiva ocorreu quase cinco meses após.
37	Comunicação	23546077734202158	Adequada	Apresentou resposta da Direção de Ensino prestando esclarecimentos ao cidadão.
38	Comunicação	23546081400202189	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade. O próprio denunciado respondeu à demanda. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.

39	Comunicação	23546082038202163	Adequada	A comunicação foi respondida pela Direção do Campus Farroupilha, que e a encaminhou para a comissão responsável pelo PAD.
40	Comunicação	23546082111202105	Adequada	A comunicação foi respondida pela Direção do Campus Farroupilha, que e a encaminhou para a comissão responsável pelo PAD.
41	Comunicação	23546082586202193	Inadequada	Embora a manifestação seja anônima, estão presentes elementos capazes de identificar o denunciante. Não demonstrou proteção ao denunciante. Apenas respondeu que encaminhou ao setor competente, sem especificar qual nem quais providências seriam ou poderiam ser tomadas.
42	Comunicação	23546083708202169	Adequada	Apresentou esclarecimentos aos questionamentos. Orientou o cidadão a formular denúncia com elementos mais robustos.
43	Denúncia	23546001782202256	Adequada	A denúncia foi respondida pela Direção do Campus Bento Gonçalves, que realizou interlocução com o professor.
44	Denúncia	23546002962202255	Adequada	Apresentou esclarecimentos aos questionamentos, bem como providências tomadas.
45	Denúncia	23546008238202235	Parcialmente Adequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade.
46	Denúncia	23546025244202176	Adequada	Esclareceu que há tramitação em andamento de processo administrativo.
47	Denúncia	23546027851202171	Adequada	Trata-se de solicitação e não de denúncia.
48	Denúncia	23546029119202135	Adequada	Trata-se de solicitação e não de denúncia.
49	Denúncia	23546045442202156	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade. A própria denunciada respondeu à demanda. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
50	Denúncia	23546045716202115	Inadequada	Não encaminhou as denúncias para setor específico de apuração da Entidade. O próprio denunciado respondeu à demanda. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
51	Denúncia	23546053379202121	Inadequada	Embora tenha apresentado diversos esclarecimentos sobre os fatos apontados, não houve proteção ao denunciante.
52	Denúncia	23546053380202156	Inadequada	Embora tenha apresentado diversos esclarecimentos sobre os fatos apontados, não houve proteção ao denunciante.
53	Denúncia	23546054844202141	Inadequada	Embora tenha apresentado diversos esclarecimentos sobre os fatos apontados, não houve proteção ao denunciante.
54	Denúncia	23546061868202157	Parcialmente Adequada	Trata-se de reclamação e não de denúncia. A resposta deveria ser resolutive e objetiva.
55	Denúncia	23546077944202146	Adequada	Apresentou entendimento da Direção do Campus Bento Gonçalves sobre os fatos.
56	Elogio	23546074696202181	Inadequada	Não comprovou encaminhamento do elogio para a chefia do setor citado.
57	Elogio	23546083423202128	Adequada	Na manifestação não há especificação do setor ou servidor elogiado. A Ouvidoria agradeceu ao elogio.

58	Solicitação	23546003425202222	Adequada	Prestou orientação ao manifestante.
59	Solicitação	23546005494202271	Adequada	Apresentou consulta ao SIAFI comprovando pagamento, conforme solicitado pelo cidadão.
60	Solicitação	23546006398202240	Adequada	Prestou orientação ao manifestante.
61	Solicitação	23546014029202221	Adequada	Apresentou respostas aos questionamentos.
62	Solicitação	23546017038202192	Adequada	Orientou o cidadão a procurar canal específico.
63	Solicitação	23546018689202108	Adequada	Apresentou esclarecimentos e relatou como será atendida a demanda pelo setor competente.
64	Solicitação	23546019132202186	Adequada	Apresentou esclarecimentos e relatou como será atendida a demanda pelo setor competente.
65	Solicitação	23546019303202177	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
66	Solicitação	23546033494202180	Adequada	Orientou o cidadão a procurar canal específico.
67	Solicitação	23546033591202172	Adequada	Afirma ter encaminhado demanda ao setor responsável, conforme solicitado pelo cidadão.
68	Solicitação	23546034087202190	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
69	Solicitação	23546034136202194	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
70	Solicitação	23546038003202197	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
71	Solicitação	23546043334202149	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou.
72	Solicitação	23546043458202124	Inadequada	O problema não foi solucionado. A resposta limitou-se a informar o que o cidadão já sabia. Não houve intermediação adequada por parte da Ouvidoria.
73	Solicitação	23546046240202121	Inadequada	Não foram prestados esclarecimentos que atendam ao solicitado.
74	Solicitação	23546047639202120	Adequada	Orientou o cidadão a procurar canal específico. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
75	Solicitação	23546052244202149	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
76	Solicitação	23546052474202116	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
77	Solicitação	23546053054202149	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
78	Solicitação	23546053056202138	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
79	Solicitação	23546053166202108	Adequada	Apresentou link de acesso ao conteúdo solicitado. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.

80	Solicitação	23546056509202188	Adequada	Realizou contato telefônico, no qual prestou orientações para solicitante.
81	Solicitação	23546064250202149	Adequada	Orientou o cidadão a procurar canal específico. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
82	Solicitação	23546065034202111	Adequada	Prestou orientação ao solicitante.
83	Solicitação	23546066369202156	Adequada	Prestou orientação ao solicitante.
84	Solicitação	23546066968202170	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
85	Solicitação	23546067697202170	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou.
86	Solicitação	23546077588202161	Adequada	Informou não poder atender ao solicitado e justificou.
87	Reclamação	23546011247202211	Inadequada	Não houve intermediação da Ouvidoria a fim de solucionar ou esclarecer o problema apontado.
88	Reclamação	23546018869202181	Adequada	Informou não poder atender à reclamação e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
89	Reclamação	23546029281202153	Inadequada	Não houve intermediação da Ouvidoria a fim de solucionar ou esclarecer o problema apontado.
90	Reclamação	23546032391202101	Adequada	Informou NUP de processo no qual podem ser consultados procedimentos administrativos realizados.
91	Reclamação	23546036278202196	Parcialmente Adequada	Trata-se de solicitação e não de reclamação. Informou que a questão foi resolvida, mas não informou quais providências foram tomadas.
92	Reclamação	23546036550202138	Adequada	Prestou orientação ao reclamante.
93	Reclamação	23546041529202154	Adequada	Trata-se de solicitação e não de reclamação; prestou orientações.
94	Reclamação	23546042065202101	Adequada	Prestou orientação ao reclamante.
95	Reclamação	23546055257202170	Adequada	Informou não poder atender à reclamação e justificou. A resposta poderia conter maior orientação ao cidadão.
96	Reclamação	23546069170202180	Adequada	Prestou orientação ao reclamante.
97	Denúncia	23546054844202141	Inadequada	Resposta fora do prazo. Não demonstrou proteção aos dados do denunciante. Não encaminhou para setor de apuração.
98	Denúncia	23546061868202157	Parcialmente Adequada	Trata-se de reclamação e não de denúncia. A resposta deveria ser resolutive e objetiva.
99	Sugestão	23546033460202195	Inadequada	Informou que enviou sugestão ao setor responsável. Não especificou qual setor. Não se manifestou sobre possibilidade de adoção da medida sugerida.
100	Sugestão	23546046888202106	Inadequada	Informou que enviou sugestão ao setor responsável. Não especificou qual setor. Não se manifestou sobre possibilidade de adoção da medida sugerida.