

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

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

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

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

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

LUANA MARCELINO
Supervisora (OGU)

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora (OGU)

SEVERINO SOUZA DE QUEIROZ
Superintendente da Controladoria-Geral Da União Regional Paraíba

WALBER ALEXANDRE DE OLIVEIRA E SILVA
Coordenador

RODRIGO MÁRCIO MEDEIROS PAIVA · WALBER ALEXANDRE DE OLIVEIRA E SILVA
Equipe de Avaliação

Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

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

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Instituto Federal da Paraíba

MUNICÍPIO: João Pessoa/PB

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

PERÍODO AVALIADO: janeiro a dezembro/2021

DATA DE EXECUÇÃO: setembro a dezembro/2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal da Paraíba, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele Instituto.

de 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? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade avaliada, de um modo geral, não exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- ausência de controle para canal de comunicação;
- desatualização da Resolução 65/2015;
- instalações físicas inadequadas da Ouvidoria;
- desatualização da Carta de Serviços e ausência de participação da Ouvidoria;
- ausência de elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria;
- fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante;
- descumprimento do prazo legal para atendimento das demandas de ouvidoria; e
- inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

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:

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

II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III - controlar a gestão do formulário eletrônico, disponibilizado no sítio eletrônico da ouvidoria, como canal de entrada de manifestações;

IV - atualizar a Resolução 65/2015 para ajustar as competências da Ouvidoria, de acordo com o Decreto 9.492/2018 e Portarias CGU nº 581/2021 e nº 1181/2020;

V - adequar as instalações físicas da Ouvidoria para comportar os quatro servidores lotados no setor e garantir espaço adequado para o atendimento presencial aos demandantes;

VI – participar da atualização da Carta de Serviços do IFPB;

VII – elaborar e publicar o Relatório Anual de Ouvidoria com o conteúdo previsto na Lei nº 13.460/2017, Art. 15, e Portaria CGU nº 581/2021, art. 52.

VIII - formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro meio que proteja a identificação; e

IX - promover o adequado tratamento das manifestações registradas, em especial com o cumprimento do prazo legal de resposta e o encaminhamento das demandas de denúncias e comunicações para o setor de apuração competente.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	10
OBJETIVO E ESCOPO	10
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	10
UNIDADE AVALIADA	11
RESULTADOS DOS EXAMES	12
I. ACHADOS	12
1.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho.....	12
1.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
1.3. Ausência de controle para canal de comunicação.....	13
1.4. Desatualização da Resolução 65/2015.....	14
1.5. Instalações físicas inadequadas da Ouvidoria.....	15
1.6. Desatualização da Carta de Serviços e ausência de participação da Ouvidoria	15
1.7. Ausência de elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria.....	17
1.8. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante.....	17
1.9. Descumprimento do prazo legal para atendimento das demandas de ouvidoria.....	18
1.10. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	18
RECOMENDAÇÕES	19
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.....	22

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física	22
A.5 Mandato do Ouvidor	23
A.6 Canais de Atendimento	23
A.7 Sistemas Informatizados.....	24
A.8 Fluxo Interno de Tratamento.....	25
A.9 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário	26
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	28
B.1 Critérios de avaliação	28
B.2 Estatísticas dos Resultados	29
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA	36
APÊNDICE D • PLANO DE AÇÃO DA UNIDADE AVALIADA	36

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGAI: Coordenação-Geral de Acesso à Informação

CGU: Controladoria-Geral da União

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

IFPB: Instituto Federal da Paraíba

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGU: Ouvidoria-Geral da União

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando 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 socio-estatais, 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise de manifestações da UA.

- 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.BR², no Painel Resolveu³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma extração de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 56 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. 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 interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a sexta 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.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria do Instituto Federal da Paraíba (IFPB)**, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Reitor do Instituto, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do IFPB está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pela Resolução nº 65/2015, que dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do IFPB, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Instituto estão dispostos no Apêndice A.

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

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do IFPB.

1. Achados

1.1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFPB. Diversas manifestações para o período analisado (2021) foram consideradas de tratamento inadequado, entre outros motivos, por indicar na resposta ao cidadão que a demanda seria encaminhada ao “setor competente”, sem que houvesse a indicação de que área do Instituto iria tratar do assunto. Essa fragilidade no fluxo de encaminhamentos fica evidente quando, em resposta ao caso concreto do tratamento do NUP 23546015998202118, a Unidade de Ouvidoria informou: *“Em relação ao envio para setor apuratório há entre os membros um questionamento se seria a Controladoria Interna, possível Comissão Disciplina, próprio setor demandado ou ainda Procuradoria Jurídica do IFPB.”* A dúvida da Ouvidoria sobre o encaminhamento adequado recai exatamente sobre a ausência de definição de fluxos e competências para tratamento das demandas de Ouvidoria, em especial, as denúncias.

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

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFPB durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

A elaboração de um normativo é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de demandas de denúncias e comunicações, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Daí a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas

normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

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

Recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Unidade Avaliada informou que não utiliza o módulo de triagem e tratamento da plataforma FalaBr para as demandas de denúncias. O tramite interno é realizado por e-mail ou pelo Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP. O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SUAP é feito manualmente.

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará 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.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

1.3. Ausência de controle para canal de comunicação

Observou-se que, no site da Ouvidoria, existe um “formulário de contato online” sendo um link (<https://www.ifpb.edu.br/ouvidoria>) que direciona para um formulário eletrônico para recebimento de demandas. Em entrevista com os servidores da Ouvidoria foi informado que esse formulário não é de gestão do setor, sendo que as manifestações recebidas por esse canal são enviadas para a Ouvidoria pelo setor de Tecnologia da Informação, sem que haja um fluxo adequado para segurança das informações registradas por esse caminho.

No site que não há orientação ao usuário sobre o objetivo do formulário. Em caso de uma demanda de ouvidoria registrada por esse canal, não restou claro como poderia ser compatibilizada a posterior inserção na plataforma FalaBr, especialmente no tocante à cadastro, autorização do demandante e proteção de dados.

Embora a plataforma FalaBr seja a adequada e obrigatória para o registro e tratamento, pode haver outros canais de entrada, contanto que, posteriormente, a Ouvidoria insira o registro na plataforma. Além disso, em caso de existência de outros canais de entrada, eles devem estar sob controle da Ouvidoria, visando à proteção das informações.

1.4. Desatualização da Resolução 65/2015

O principal normativo interno que rege a atuação da Unidade de Ouvidoria do IFPB é a Resolução nº 65/2015 dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

Com relação à Resolução nº 65/2015, merecem atenção alguns dispositivos que tratam das competências atribuídas à Ouvidoria do IFPB:

Art. 4. “IV. receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato, conforme preceitua a Constituição Federal em seu art. 5º, Inciso IV;”

Observa-se que o inciso IV do Art.4º da Resolução está dissonante com o Decreto 9.492/2018, uma vez que não consta no Decreto previsão de justificativa de razão do anonimato para acolhimento de denúncias.

“Art. 14. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 15. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.”

Do mesmo modo, o inciso XVI do Art.4º da Resolução atribui para a Ouvidoria do IFPB o poder de colher informações para o esclarecimento de demandas.

Art. 4. “XVI. colher informações diretamente dos servidores ou quando conveniente através do superior hierárquico o depoimento de servidor para esclarecimento das demandas, conforme legislação específica.”

Ocorre que a Portaria CGU nº 581/2021, Art. 17, veda diligências da ouvidoria, no caso de denúncias.

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

Outro ponto que merece atenção é quanto ao período de mandato e critérios de nomeação/ destituição do Ouvidor. Existem divergências entre o Capítulo IV da norma interna do Instituto e Portaria CGU nº 1181/2020, haja vista a Resolução do IFPB ser anterior à legislação superveniente.

Observa-se, então, a necessidade de ajustes na Resolução IFPB nº 65/2015 para adequação quanto à legislação superior, posteriormente publicada. Tal entendimento é corroborado pela equipe da Ouvidoria do IFPB, que registrou no questionário de avaliação: “O regimento interno carece de revisão/alteração para melhor desempenhar suas atribuições.”.

1.5. Instalações físicas inadequadas da Ouvidoria

Em visita à unidade no dia 23/9/2022, observou-se que o espaço não comporta os quatro servidores lotados na Ouvidoria, havendo apenas mobiliário para o trabalho de duas pessoas. Não existe um local adequado para atendimento ao cidadão, além de constatarmos uma infiltração que, segundo os servidores, persistia há cerca de uma semana.

IMAGEM 01: REGISTRO FOTOGRÁFICO DA SALA ONDE FUNCIONA A OUVIDORIA



Na situação atual, além de o espaço ser insuficiente para acomodar os servidores, inexistente uma sala onde possa haver o atendimento presencial de ouvidoria com o devido acolhimento e discrição, para que a comunidade sinta segurança em procurar a Unidade, sem que haja risco de expor o demandante, especialmente em caso de denúncias.

Registre-se que a previsão de instalações físicas adequadas ao funcionamento da Ouvidoria, estão também previstas na Portaria CGU nº 581/2021:

“Do acolhimento e do atendimento presencial e telefônico

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.”

1.6. Desatualização da Carta de Serviços e ausência de participação da Ouvidoria

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 resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que não foi convidada em participar da elaboração da Carta, nem mesmo suas posteriores atualizações. Essa situação contraria o Decreto nº 9.492/2018, Art 5º, IV, que prevê como um dos objetivos de o sistema de ouvidorias justamente acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao usuário.

Registre-se que a Portaria CGU nº 581/2021 reforça a necessidade de participação da Ouvidoria no acompanhamento da Carta de Serviços: “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.”

No site do IFPB em <https://www.ifpb.edu.br/sic/aceso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao>, foi localizada a Carta de Serviços do Órgão que, embora contenha informações gerenciais e a listagem dos principais serviços prestados pelos setores do Instituto, não contempla o conteúdo mínimo exigido pela legislação, em especial ao disposto no Decreto nº 9.092/2017, Art. 11, § 2º e § 3º, havendo, portanto, necessidade de sua atualização.

Além de não participar do acompanhamento da Carta de Serviços, pelo Questionário de Avaliação, houve a percepção que a unidade de Ouvidoria não participa efetivamente da gestão do Instituto, tampouco contribui, como poderia, com a melhoria dos serviços prestados pelo Órgão:

“QT 33 – A ouvidoria **NÃO** acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos”

“QT 34 - A Ouvidoria **NÃO** acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações”

“QT 35 - A Ouvidoria **NÃO** realiza algum tipo de 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 órgão”

“QT 36 - **NÃO** Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão/entidade (informar cargos específicos da alta administração) para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão”

“QT 42 - A Ouvidoria **NÃO** realiza algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão”

“QT 44 - A Ouvidoria **NÃO** possui alguma participação na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) do órgão”

“QT 46 - A Ouvidoria **NÃO** avalia os serviços prestados pelo órgão”

“QT 49 - Quais são as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria? (...) falta de maior apoio da Direção Geral; (...) menosprezo geral da atuação da Ouvidoria”

As respostas oferecidas pela equipe da Ouvidoria do IFPB demonstram que a atividade do setor não contribui efetivamente com a melhoria dos serviços prestados pelo IFPB, perdendo-se a oportunidade de aproveitamento das informações registradas pelos usuários nas demandas apresentadas ao Órgão. Esse isolamento da Ouvidoria está em desacordo com a Lei nº 13.460/2017, que prevê a atuação gerencial da Ouvidoria, especialmente na participação direta do setor na promoção de participação dos usuários e na melhoria dos serviços públicos:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;”

As respostas oferecidas pela Unidade de Ouvidoria evidenciam um isolamento do setor, que não condiz ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º, XI:

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

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências:”

1.7. Ausência de elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria

Não foram localizados os relatórios anuais de gestão da unidade de ouvidoria, previstos na Lei nº 13.460/2017, Art. 14, II. Questionada sobre a existência dos relatórios, a unidade de ouvidoria informou que eles estariam disponibilizados no link <https://www.ifpb.edu.br/transparencia/relatorios-anuais-de-gestao/ifpb-relatorio-de-gestao-2021.pdf>. Entretanto, o endereço eletrônico informado direciona para o relatório anual de gestão do Instituto, que não condiz com os relatórios específicos de ouvidoria, previstos na Lei supramencionada. Ademais, embora haja menção à atuação da ouvidoria na página 46 do relatório indicado, o conteúdo das informações disponibilizadas não supre ao previsto na Lei nº 13.460/2017, Art. 15, tampouco ao determinado pela Portaria CGU nº 581/2021, art. 52.

1.8. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante

Em resposta ao Questionário de Avaliação, o Ouvidor da Unidade informou que a proteção de dados pessoais ocorre da seguinte maneira:

“Os dados pessoais (principalmente sensíveis) contidos nas manifestações que aportam nos canais de acesso à Ouvidoria, independente da forma (digital ou físico), são protegidos de acesso, divulgação, alteração e compartilhamento não autorizados. Tal proteção consta na Lei nº 12.527/11 e no art. 4º, VI, da Resolução nº 65/15 – Conselho Superior IFPB, sendo respeitada pela Ouvidoria.”

Entretanto, não restou claro como se procede operacionalmente essa proteção, se por tarjamento de dados, uso de extratos de manifestação, ou outro meio, que possibilite a proteção dos dados do demandante. Registre-se que, em entrevista com a equipe da Ouvidoria, os servidores desconheciam a real funcionalidade da emissão de extratos de manifestação da plataforma FalaBr.

1.9. Descumprimento do prazo legal para atendimento das demandas de ouvidoria

Constatamos que 53,57% das manifestações concluídas em 2021 foram respondidas fora do prazo legal de 30 dias, em desacordo ao previsto na Lei 13.460/2017, Art. 16.

Para o período de análise, exercício de 2021, o tempo médio de resposta do IFPB atingiu 98,18 dias, tempo muito superior à média das demais ouvidorias do SISOUV, que foi de apenas 19 dias.

Ao ser questionado sobre possíveis situações que possam comprometer o trabalho da Ouvidoria, foi informado no Questionário de Avaliação:

“Sim, embora existam prazos internos bem definidos, em muitos casos a gestão da Ouvidoria enfrenta problemas nesse sentido, que vão desde a demora de alguns setores do IFPB em retornar e responder aos expedientes e questionamentos encaminhados, até a completa desconsideração e menosprezo à atuação da Ouvidoria.”

Observa-se que, segundo a percepção da Ouvidoria, não existe a devida atenção dos setores do Instituto em atender aos prazos legais, comprometendo o atendimento da legislação e prejudicando o acesso dos usuários aos serviços prestados pela Instituição.

1.10. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foram analisadas as 56 demandas cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) na plataforma FalaBr no exercício de 2021.

A seleção foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da seleção encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total das 56 manifestações do período.

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho insuficiente geral, tendo apenas 23,21% das demandas sido classificadas com tratamento adequado, 26,79% parcialmente adequado e 42,86% das demandas classificadas como tratamento inadequado.

Os principais problemas encontrados que ocasionaram o baixo desempenho no tratamento das demandas estão especialmente relacionados à resposta fora do prazo, ausência de fluxo para encaminhamento de demandas, resposta não condizente com o teor da demanda, ausência de motivos para arquivamento entre outros.

53,57% das manifestações concluídas em 2021 foram respondidas fora do prazo legal de 30 dias. Em 40% das comunicações e denúncias não foi constatado o devido tratamento da demanda, seja por não restar claro o encaminhamento ao setor de apuração ou as justificativas para seu arquivamento. Essa constatação guarda relação com a ausência de formalização dos fluxos de trabalho, relatada no supracitado item “2”, uma vez que a Ouvidoria precisa decidir o encaminhamento a ser dado para cada nova demanda, quando esse fluxo já poderia estar formalizado.

Na seleção houve apenas uma demanda do tipo Sugestão. O tratamento dado pela Ouvidoria, nesse caso, foi considerado inadequado, pois a resposta se limitou a encaminhar o pleito para outro setor do Instituto, sem explicar sobre o atendimento ou impossibilidade de acatar a demanda.

A tipologia Simplifique contou com três registros no período selecionado, não tendo a Ouvidoria dado o tratamento adequado, pois a resposta indica o encaminhamento da sugestão de simplificação, porém não 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. (PORTARIA N° 581, DE 09 DE MARÇO DE 2021, Art 36).

RECOMENDAÇÕES

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

- I. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU n° 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. controlar a gestão do formulário eletrônico, disponibilizado no sítio eletrônico da ouvidoria, como canal de entrada de manifestações;
- IV. atualizar a Resolução 65/2015 para ajustar as competências da Ouvidoria, de acordo com o Decreto 9.492/2018 e Portarias CGU n° 581/2021 e n° 1181/2020;
- V. adequar as instalações físicas da Ouvidoria para comportar os quatro servidores lotados no setor e garantir espaço adequado para o atendimento presencial aos demandantes;
- VI. participar da atualização da Carta de Serviços do IFPB;
- VII. elaborar e publicar o Relatório Anual de Ouvidoria com o conteúdo previsto na Lei n° 13.460/2017, Art. 15, e Portaria CGU n° 581/2021, art. 52;

VIII. formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro meio que proteja a identificação; e

IX. promover o adequado tratamento das manifestações registradas, em especial com o cumprimento do prazo legal de resposta e o encaminhamento das demandas de denúncias e comunicações para o setor de apuração competente.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFPB, bem como os fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do setor e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada não desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria.

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

- I. melhoria no procedimento de tramitação de demandas entre os setores;
- II. formalização dos fluxos de atendimento para todos os tipos de manifestação;
- III. atualização do seu normativo interno (Resolução 65/2015), visando a adequação com a legislação superveniente;
- IV. atualização e acompanhamento da Carta de Serviços, facilitando o acesso aos serviços do IFPB por parte da população;
- V. implementação de procedimento para proteção de dados de denunciante, possibilitando maior segurança institucional para o registro dessa tipologia de demanda;
- VI. redução do prazo de atendimento das demandas para o tempo limite previsto em Lei; e
- VII. adequação da estrutura física da Ouvidoria para os servidores e atendimento à comunidade.

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

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão independente da administração indireta
Ano de criação	2002
E-mail	ouvidoria@ifpb.edu.br
Página na Internet	https:// https://www.ifpb.edu.br/ouvidoria
Canal de atendimento	Sistema FalaBr, e-mail, carta e presencial.
Endereço	Av. João da Mata, 256 – Jaguaribe João Pessoa - PB Cep: 58015-020
Telefone	(83) 3612.9704
Ouvidor	Antônio dos Santos Dália antonio.dalia@ifpb.edu.br <ul style="list-style-type: none">• Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, nomeado como Ouvidor• experiência de 2 anos em ouvidoria• nomeado no cargo em 17/02/2020 (Portaria 324/2020)

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As competências da Ouvidoria do IFPB foram definidas na Resolução nº 65/2015, conforme previsto em seu Art 4º:

“Art. 4º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes competências:

- I. exercer a função de representante do usuário junto à Instituição;*
- II. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos atos e procedimentos desenvolvidas no âmbito do IFPB, acompanhando a tramitação até a decisão final;*
- III. rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações e denúncias manifestamente improcedentes, mediante despacho fundamentado;*
- IV. receber reclamações e denúncias anônimas, somente se justificáveis as razões do anonimato, conforme preceitua a Constituição Federal em seu art. 5º, Inciso IV;*

- V. orientar os servidores e cidadãos sobre a melhor forma de encaminharem seus pedidos e instruí-los a acompanharem sua tramitação;
- VI. manter o sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciados;
- VII. prestar as informações solicitadas no prazo legal;
- VIII. prestar informações e esclarecimentos ao Conselho Superior, quando convocado para tal fim;
- IX. agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- X. sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFPB;
- XI. elaborar e apresentar relatório anual de suas atividades ao Conselho Diretor, ao qual se dará ampla publicidade, tendo como meio principal o site do Instituto;
- XII. interagir com os profissionais de sua área, no Brasil e no exterior, com o objetivo de aperfeiçoar o desempenho de suas atividades;
- XIII. recusar como objeto de apreciação questões concretas pendentes de decisão judicial podendo, entretanto, recomendar soluções no âmbito administrativo;
- XIV. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida por todos;
- XV. requisitar informações ou cópias de documentos, a qualquer órgão ou setor da estrutura do IFPB, que deverão ser fornecidas pelo servidor competente em prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento.
- XVI. colher informações diretamente dos servidores ou quando conveniente através do superior hierárquico o depoimento de servidor para esclarecimento das demandas, conforme legislação específica.

Cabe destacar que, embora não seja objeto dessa avaliação, a Ouvidoria do IFPB também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da plataforma FalaBr.

A.3 Normativos Internos

O principal normativo interno que rege a atuação da Unidade de Ouvidoria do IFPB é a Resolução nº 65/2015 que dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Também o Regimento Interno do IFPB, de 2018, preconiza, no Art. 59, a vinculação da Ouvidoria como órgão de assessoramento da Reitoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e mais três servidores, sendo que um deles está dedicado exclusivamente a demandas de acesso à informação. De acordo com a Resolução 65/2015, Art 6º, I, existe previsão para representantes da Ouvidoria nos campi do Instituto, porém não houve a efetiva designação desses servidores.

O Ouvidor, nomeado em fevereiro de 2020, não havia atuado nessa função anteriormente. Os demais servidores, lotados na ouvidoria, possuem experiência acima de 5 anos na atividade. Foi

informado que a equipe participa de treinamentos, embora nenhum tenha concluído o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU.

Os dois servidores que tratam de demandas de ouvidoria tratam de todas as tipologias de ouvidoria, inclusive denúncias. Não existe meta individual por servidor e todos trabalham conjuntamente para atender às demandas internas e externas.

Por fim, foi informado no questionário de avaliação, que a ouvidoria não possui espaço físico adequado, havendo defasagem de mobiliário e computador.

A.5 Mandato do Ouvidor

O atual Ouvidor do IFPB foi nomeado pela Portaria 324/2020 para um mandato de dois anos. Observa-se, então a necessidade, de nova Portaria de nomeação, observando-se o disposto na Portaria CGU nº 1181/2020.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico;
- correspondência.

Na página da inicial do IFPB há um link para a Ouvidoria, onde estão disponibilizadas as opções de atendimento ao cidadão.

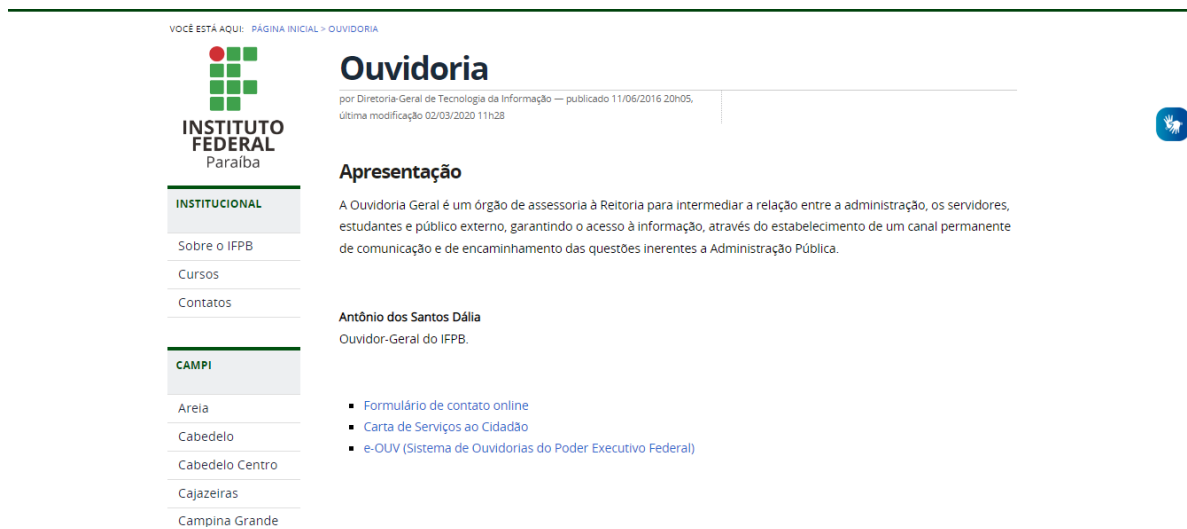
IMAGEM 02: SESSÃO DA OUVIDORIA NO SITE DO IFPB



Os canais são divulgados pelo site institucional da Ouvidoria no endereço: <https://www.ifpb.edu.br/ouvidoria>.

Registre-se que, quando da fase de planejamento desse trabalho, a página da Ouvidoria se encontrava desatualizada, constando um link para o antigo sistema e-Ouv que não mais funciona.

IMAGEM 03: SESSÃO DA OUVIDORIA NO SITE DO IFPB



O atendimento presencial ocorre tanto de forma centralizada na sala da Ouvidoria. Foi informado, em resposta ao questionário de avaliação, que: “*Em geral, as manifestações são recebidas e registradas no Sistema Fala.BR, no entanto, quando se trata de demandas recebidas através dos outros canais de comunicação, como e-mail, telefone e presencial, elas são registradas no sistema próprio da Ouvidoria do IFPB.*”.

Observa-se que esse procedimento é contrário à Portaria CGU nº 581/2021, Art. 23, que determina o uso da Plataforma Fala.Br como sistema exclusivo para o registro das demandas de ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a plataforma Fala.BR, que, atualmente, tem link direto na página da unidade.

A Unidade de Ouvidoria utiliza também o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) para tramitar documentos e informações entre os setores do Instituto, necessários para responder às demandas de ouvidoria. O intercâmbio de informações entre o sistema Fala.BR e o SUAP é feito manualmente.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Unidade de Ouvidoria informou que não utiliza o Painel Resolveu para extração de dados estatísticos, visando a subsidiar a elaboração do relatório de gestão.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFPB.

Contudo, pelas respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade:

“Todas as manifestações que chegam à Ouvidoria por meio dos canais de contato (telefone, e-mail, carta, sistema, etc.) são tratadas em conformidade com o regimento interno da Ouvidoria e outras normas legais.

Diante da manifestação, a equipe faz uma pré-análise e interage no sentido de tentar dar o melhor encaminhamento para que a demanda do cidadão seja respondida/atendida em tempo razoável. Nesse propósito, algumas demandas são verificadas e questionadas junto ao setor responsável, via telefone, e outras são despachadas e encaminhadas por e-mail ou através do sistema interno (SUAP-IFPB), este último mais utilizado para os casos de denúncias e reclamações. Vale frisar que depois da demanda despachada, segue-se uma rotina de lembretes e cobranças para os setores e unidades administrativas responsáveis.”

Observa-se que o rito de tratamento das demandas de ouvidoria é o mesmo, independente da tipologia. A utilização do sistema SUAP para tratamento das denúncias está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece, nos §§ 1º e 2º do art. 19, o módulo de triagem e tratamento da plataforma FalaBr como fluxo adequado para o tratamento das denúncias. A Unidade de Ouvidoria informou que desconhecia o normativo.

Por fim, no Questionário de Avaliação foi mencionado um gargalo existente com potencial para prejudicar o bom andamento dos trabalhos:

“Sim, embora existam prazos internos bem definidos, em muitos casos a gestão da Ouvidoria enfrenta problemas nesse sentido, que vão desde a demora de alguns setores do IFPB em retornar e responder aos expedientes e questionamentos encaminhados, até a completa desconsideração e menosprezo à atuação da Ouvidoria.”

O gargalo registrado aponta para um grave problema de atuação e identificação interna quanto às competências e responsabilidades da Ouvidoria. Ao serem questionados sobre a existência de interação entre a Ouvidoria e a alta administração para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis ou de alta relevância, a Unidade Avaliada informou que inexistente fluxo interno para essa participação. Não restou claro, entretanto, se a ausência de participação é promovida pela alta administração, pela Ouvidoria ou ambos.

A.9 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

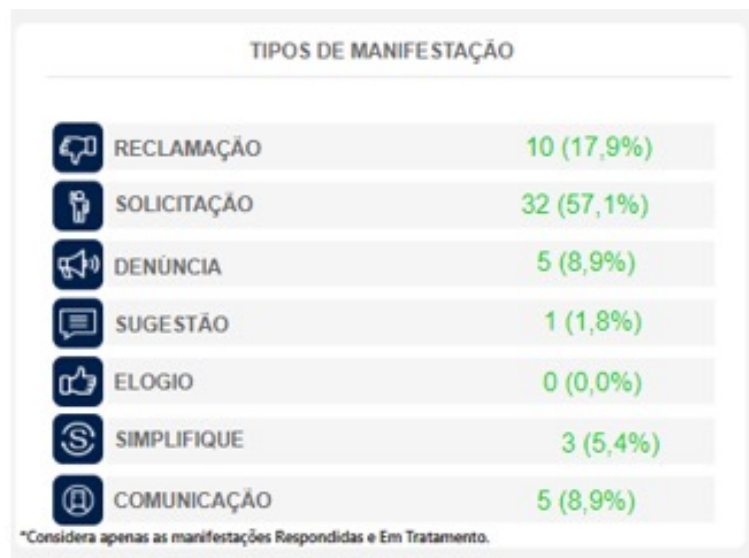
**IMAGEM 04: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 56 RESPONDIDAS
DE 01/01/2021 A 31/12/2021**



Fonte: painel resolveu

b) Tipologia das manifestações:

**IMAGEM 05: TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES
DE 01/01/2021 A 31/12/2021**



Fonte: painel resolveu

c) Resolutividade da demanda:

**IMAGEM 06: RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS
DE 01/01/2021 A 31/12/2021**



Fonte: painel resolveu

d) Satisfação com a resposta:

**IMAGEM 07: SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DE 01/01/2021 A 31/12/2021**



Fonte: painel resolveu

Os gráficos e imagens apontam o recebimento de 62 manifestações, sendo que 56 foram concluídas e 6 foram arquivadas. O tempo médio de resposta foi de 98,18 dias (superior ao limite máximo de 30 dias, previsto em legislação) e apenas 46% das manifestações foram concluídas dentro do prazo. Das 10 respostas recebidas sobre a satisfação de atendimento, 50% dos usuários apontaram que houve a resolutividade da demanda.

O painel demonstra uma pequena procura da comunidade pela ouvidoria (apenas 62 demandas em 1 ano), além de um extrapolamento significativo do tempo médio de resposta, em desacordo com a Lei 13.460/2017, Art. 16, fato que pode gerar a perda de credibilidade dos usuários no setor.

Apêndice B • Relato da Análise das Manifestações

Haja vista o total de manifestações respondidas para o período avaliado ser inferior a 100, foram analisados todos os registros do período, não sendo necessário uma amostra.

B.1 Critérios de avaliação

O censo, obtido a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, era composto de **62** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

QUADRO 02: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA.

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	5
Denúncia	5
Elogio	0
Reclamação	10
Simplifique	3
Solicitação	32
Sugestão	1
TOTAL	56 RESPONDIDAS
	6 ARQUIVADAS

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

Os dados objeto para análise foram gerados a partir de um total de 56 manifestações respondidas, que corresponde à totalidade do censo, sendo assim não foi necessária uma amostra para o período selecionado, sendo avaliada toda a população.

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;

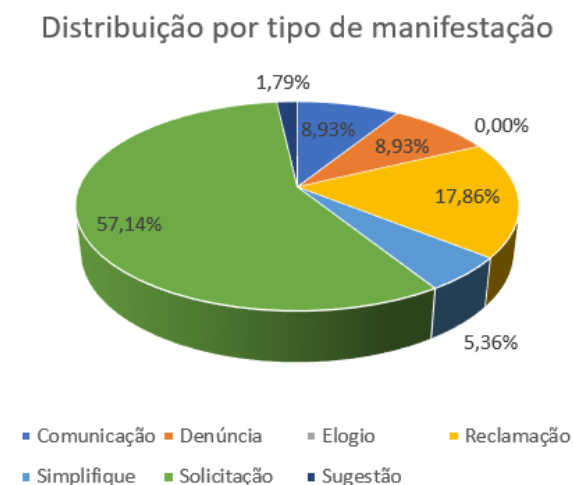
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

B.2 Estatísticas dos Resultados

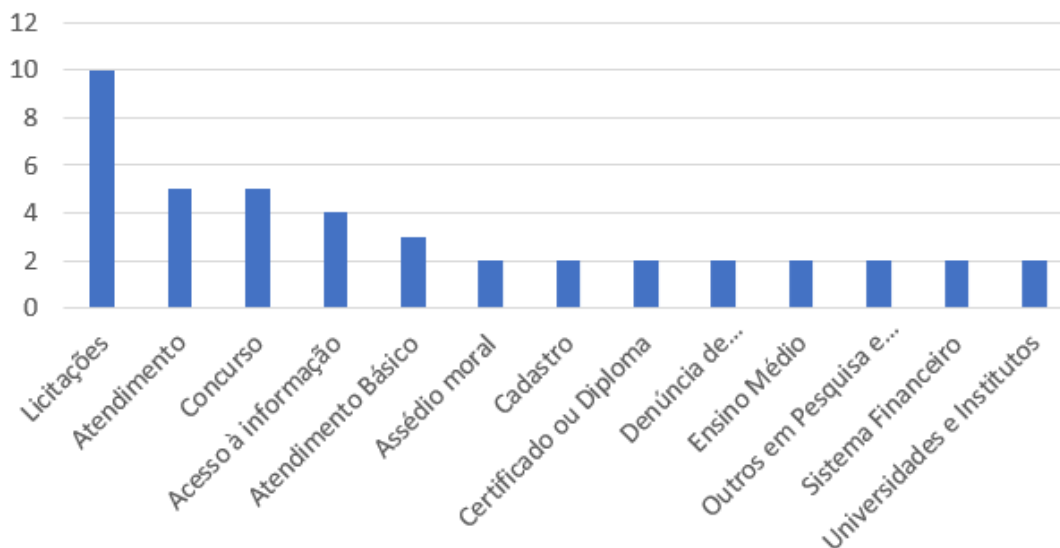
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as demandas concluídas constantes do Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, em um total de 56 manifestações, com distribuição a seguir apresentada:

IMAGEM 08: DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPOLOGIA



A seguir é mostrada uma síntese das temáticas abordadas contidas nas demandas, obtida a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR.

IMAGEM 09: DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ASSUNTOS

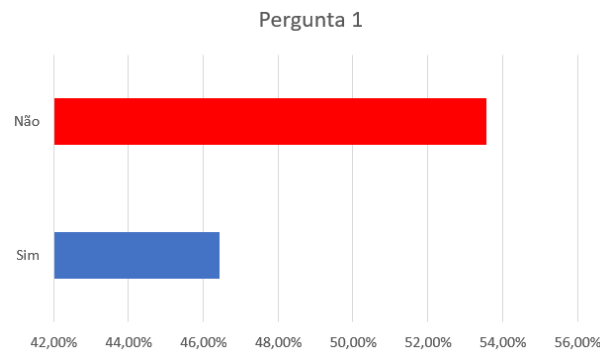


Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas

Observa-se que os principais assuntos demandados foram com as temáticas de licitações e atendimentos, com os usuários solicitando informações sobre o andamento de processos e tentando utilizar a ouvidoria para essa finalidade.

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴:

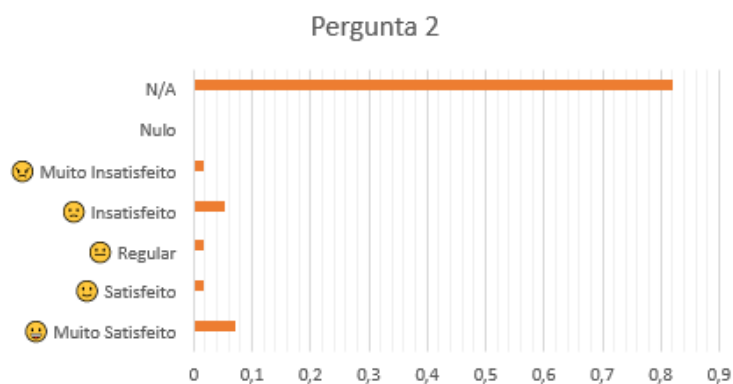
I.A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 53,57% das manifestações fora do prazo estipulado na legislação.

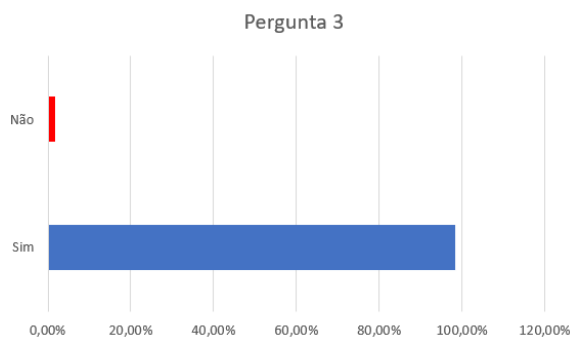
4. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

2. NO CASO DE RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO, O CIDADÃO FICOU SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?

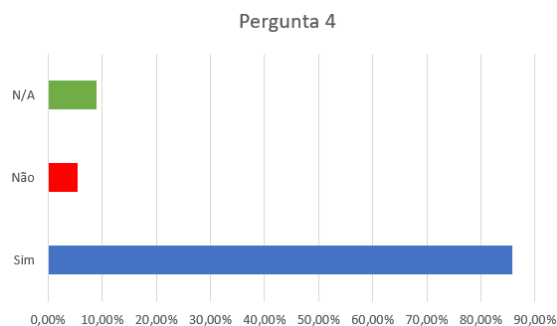


No gráfico acima, é revelado que 82% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. Dentre as 10 respostas obtidas, em 5 delas, o usuário se declarou satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento prestado.

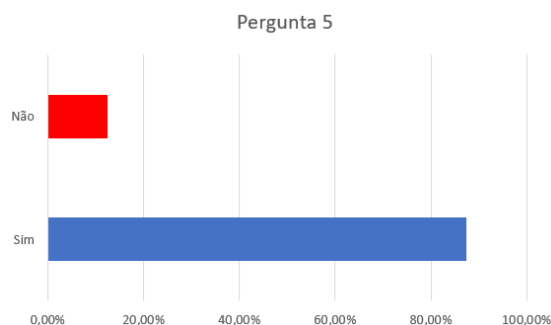
3. O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?



4. A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

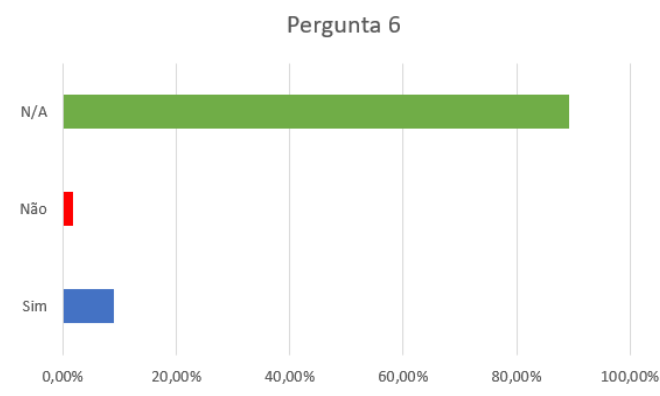


5. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



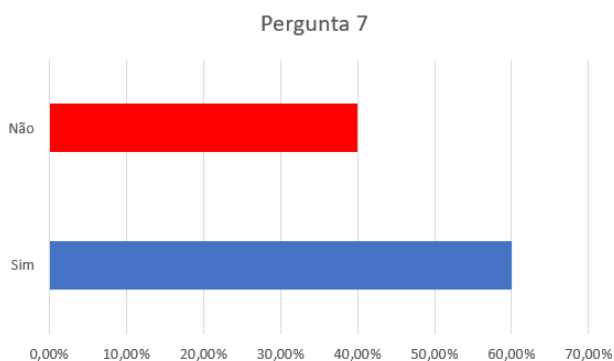
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Na Pergunta 5, observa-se que existe uma oportunidade de melhoria na clareza das respostas enviadas ao usuário, embora a maioria das demandas tenham sido enviadas com linguagem adequada. Desse modo, observa-se que a Ouvidoria possui um bom desempenho na classificação e objetividade nas respostas.

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

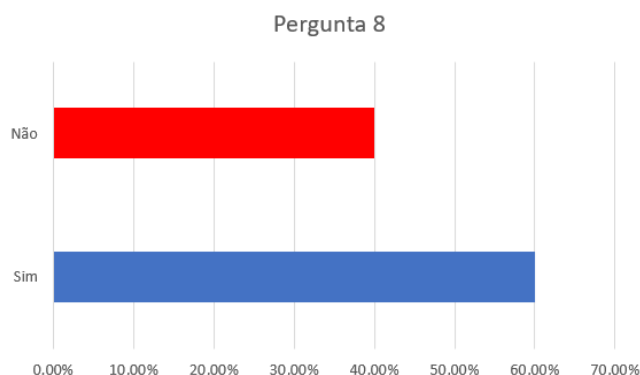


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 89,29% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFPB.

7. A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?

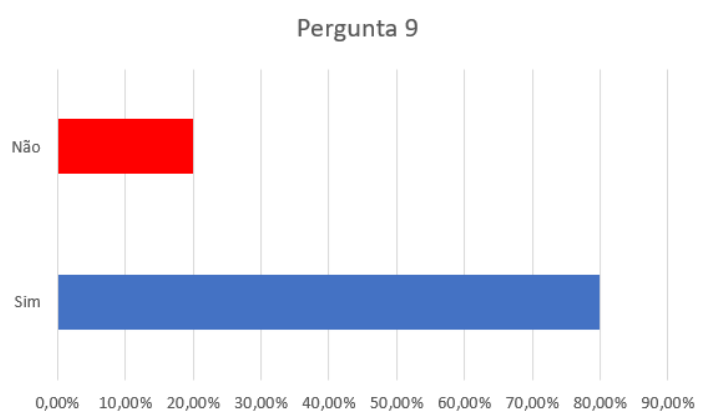


8. A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



As perguntas 7 e 8 se referem às providências adotadas pela ouvidoria quanto ao recebimento de denúncias e comunicações (demandas anônimas). No período analisado houve 5 manifestações do tipo comunicação e 5 do tipo denúncia. Observa-se que, embora a maioria das demandas tenham tido o adequado arquivamento ou encaminhamento para o setor de apuração, ainda existe uma oportunidade de melhoria nesse tipo de tratamento, expresso nas colunas em vermelho (40%), onde não foi constatado o devido tratamento da demanda.

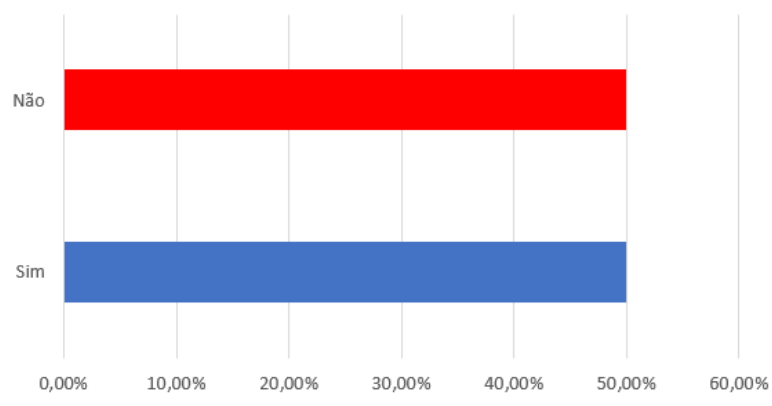
9. A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as dez reclamações recebidas, em duas não foram apresentados os devidos esclarecimentos ao reclamante.

10. A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?

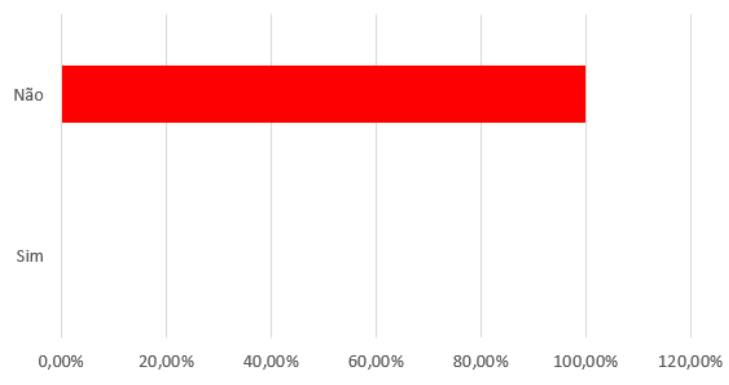
Pergunta 10



Quanto às demandas do tipo Solicitação, avaliadas na pergunta 10, observa-se um alto percentual (50%) de tratamento inadequado por parte da Ouvidoria.

11. A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?

Pergunta 11

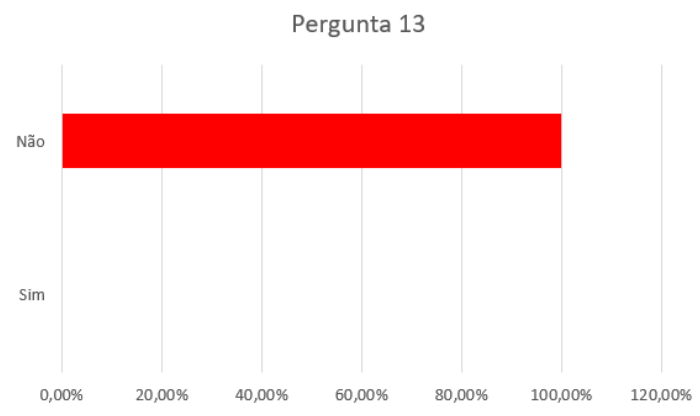


Na seleção houve apenas uma demanda do tipo Sugestão. O tratamento dado pela Ouvidoria, nesse caso, foi considerado inadequado, pois a resposta se limitou a encaminhar o pleito para outro setor do Instituto, sem explicar sobre o atendimento ou impossibilidade de acatar a demanda.

12. A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?

No período selecionado não houve demanda do tipo elogio.

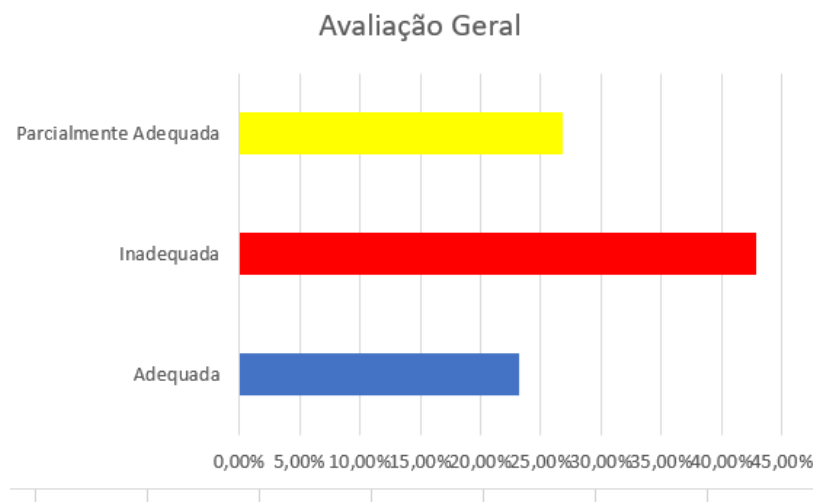
13. A RESPOSTA DO SIMPLIFIQUE SEGUIU CORRETAMENTE O FLUXO DE TRATAMENTO, INFORMANDO SOBRE A DECISÃO DO COMITÊ PERMANENTE DE DESBUROCRATIZAÇÃO DO ÓRGÃO, QUANDO FOR O CASO, E POSSÍVEL MONITORAMENTO PELO CIDADÃO SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE SIMPLIFICAÇÃO QUANDO A DECISÃO FOR TOTAL OU PARCIALMENTE FAVORÁVEL?



A tipologia Simplifique contou com três registros no período selecionado, não tendo a Ouvidoria dado o tratamento adequado, pois a resposta indica o encaminhamento da sugestão de simplificação, porém não 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. (PORTARIA Nº 58 I, DE 09 DE MARÇO DE 2021, Art 36).

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

AVALIAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO TÉCNICO DADO PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO



O gráfico da Avaliação Geral mostra um insuficiente desempenho, tendo apenas 23,21% das demandas sido classificadas com tratamento adequado, 26,79% parcialmente adequado e 42,86% das demandas classificadas como tratamento inadequado.

Os principais problemas encontrados que ocasionaram o baixo desempenho no tratamento das demandas estão especialmente relacionados à resposta fora do prazo, ausência de fluxo para encaminhamento de demandas, resposta não condizente com o teor da demanda, ausência de motivos para arquivamento.

Finalmente, a lista das 56 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da CGU/OGU um padrão de resposta único.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº N° 14433/2022/NAOP-PB/PARAÍBA/CGU, de 8/11/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Em 13/11/2022 a UA respondeu informando não haver nada a declarar, que o Relatório fez um diagnóstico necessário e comprometendo-se a aperfeiçoar os procedimentos.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 07/12/2022, foram discutidos os dez 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, a UA encaminhou o Plano de Ação, por meio de mensagem eletrônica datada de 24/03/2022, em que são apresentadas medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFPB					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo	Conhecer melhor as atribuições de cada setor do IFPB e, a partir daí, estabelecer, oficializar e implementar o fluxo interno dos tratamentos das demandas, definindo suas etapas bem como os atores envolvidos.	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria Pró-Reitorias Diretores dos Campis	01/05/2023	Prevista	Dar celeridade ao tratamento das demandas e garantir a rastreabilidade das mesmas

5. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFPB**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.Br, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas	Conhecer e aprender a manusear o referido módulo, a fim de poder utilizá-lo corretamente nas demandas que chegam à Ouvidoria, cumprindo assim a legislação e minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas do IFPB.	Ouvidoria Geral e CGU	01/04/2023	Prevista	Padronizar o tratamento das demandas e melhor proteger as pessoas envolvidas (denunciante, denunciado, etc.).
III controlar a gestão do formulário eletrônico, disponibilizado no sítio eletrônico da ouvidoria, como canal de entrada de manifestações	Solicitar junto a Diretoria de Gestão de Tecnologia e Informática - DGTI a substituição do formulário eletrônico pelo link do Fala.Br.	Ouvidoria Geral Diretoria de Gestão de Tecnologia e Informática - DGTI	08/01/2023	Prevista	Possibilitar ao usuário/cidadão mais uma opção de acesso à Ouvidoria.
IV - atualizar a Resolução 65/2015 para ajustar as competências da Ouvidoria, de acordo com o Decreto 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021	Solicitar ao Gabinete da Reitoria a adequação do Regimento Interno da Ouvidoria aos normativos da CGU, bem como auxiliar/assessorar no processo de construção do novo regimento	Ouvidoria Geral Conselho Superior Gabinete da Reitoria Procuradoria do IFPB	01/04/2023	Prevista	Adequação à legislação atual dará mais segurança jurídica as ações da Ouvidoria.
V – adequar as instalações físicas da Ouvidoria para comportar os quatro servidores lotados no setor e garantir espaço adequado para o atendimento presencial aos demandantes	Buscar uma solução viável para o espaço físico e acomodação dos servidores da Ouvidoria. E ainda, renovar/adquirir novos equipamentos eletrônicos que proporcionem melhor agilidade as ações da Ouvidoria.	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria Diretoria de Administração	01/06/2023	Prevista	Um espaço físico adequado dará maior segurança/sigilo aos cidadãos que procuram a Ouvidoria, assim como proporcionará mais conforto e produtividade aos servidores da Ouvidoria.
VI - participar da atualização da Carta de Serviços do IFPB	Elaborar/enviar Ofício ao Gabinete da Reitoria.	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria	20/01/2023	Prevista	A Ouvidoria poderá contribuir no aperfeiçoamento da Carta de Serviços do IFPB

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFPB**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
VII – elaborar e publicar o Relatório Anual de Ouvidoria com o conteúdo previsto na Lei nº 13.460/2017, Art. 15, e Portaria CGU nº 581/2021, art. 52	Confeccionar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria	Continua	Prevista	Maior transparência nas ações desenvolvidas pela Ouvidoria
VIII - formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro meio que proteja a identificação	Adoção de salvaguardas da identidade do denunciante, através da utilização de meios de pseudonimização, como tarjamento, extratificação, etc.	Ouvidoria Geral	Continua	Em andamento	Proteger o Usuário/cidadão denunciante contra eventuais represálias.
IX - promover o adequado tratamento das manifestações registradas, em especial com o cumprimento do prazo legal de resposta e o encaminhamento das demandas de denúncias e comunicações para o setor de apuração competente	Encaminhar as demandas, após tratamento, em especial, as denúncias e comunicação aos setores apuratórios. *Encaminhar Ofício ao Gabinete da Reitoria solicitando adoção de procedimentos administrativo, quanto ao cumprimento do prazo legal de resposta a Ouvidoria.	Ouvidoria Geral COPSPA-RE Comissão de Ética Auditoria Interna *Gabinete da Reitoria	20/01/2023 *20/01/2023	Prevista *Prevista	Permitirá rastreamento e ainda uma análise criteriosa da demanda.
X – Capacitação dos servidores lotados na Ouvidoria.	Proporcionar a participação dos servidores em curso de Pós-Graduação em Ouvidoria e correlatos, bem como, nos cursos de formação e capacitação/ seminários /congressos e fóruns, sejam nos moldes presenciais, semipresenciais ou na forma de EAD.	Ouvidoria Geral do IFPB Gabinete da Reitoria	Continua	Prevista	Equipe capacitada intelectualmente, valorizada e habilitada no que diz respeito ao cumprimento das normas, bem como auxiliar/assessorar o Gabinete da Reitoria, as Pró-Reitorias e Diretores dos Campis na Gestão administrativas.

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