

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe -
IFS

Aracaju/SE, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

BRUNO FABIANO SOARES DE OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Sergipe

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/SE)
Flávia Santana Silva

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SE)
Flávia Santana Silva
Luis Joacy Barreto de Matos

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS.

Município: Aracaju – SE.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021.

Data de execução: março a julho de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017; e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

Não há instalações exclusivas destinadas à realização das atividades de Ouvidoria. Sua força de trabalho se limita a um servidor. Durante a realização dos trabalhos foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) falta de estrutura para o adequado funcionamento da Ouvidoria;
- b) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- c) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- d) descumprimento da obrigatoriedade de elaboração do Relatório Anual de Gestão;
- e) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- f) ausência de Carta de Serviços ao usuário;
- g) omissão da Ouvidoria em identificar falhas e propor melhorias dos serviços; e
- h) limitações ao exercício das atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas ao IFS as seguintes providências: (I) - Formalizar o fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria, em especial das denúncias e das comunicações de irregularidade; (II) - Implementar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para tramitação interna das manifestações de ouvidoria; (III) - Elaborar regularmente o Relatório Anual de Gestão; (IV) - Fazer análise dos dados levantados a partir das manifestações de ouvidoria para propor sugestões e recomendações a fim de aprimorar os serviços do IFS; (V) - Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do IFS; (VI) – Avaliar a pertinência de o responsável pela Ouvidoria continuar acumulando outras atividades, em razão do prejuízo para as atividades de ouvidoria; (VIII) - Verificar com a administração do IFS a possibilidade de destinar espaço físico específico para a Ouvidoria.

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 |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| 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 |
| IFS | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe |

Sumário

| | |
|---|-----------|
| APRESENTAÇÃO..... | 7 |
| OBJETO | 7 |
| OBJETIVO E ESCOPO | 8 |
| METODOLOGIA..... | 8 |
| UNIDADE AVALIADA | 9 |
| RESULTADOS DOS EXAMES | 9 |
| 1. Falta de estrutura para o adequado funcionamento da Ouvidoria | 10 |
| 2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho..... | 10 |
| 3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas | 11 |
| 4. Descumprimento da obrigatoriedade de elaboração do Relatório Anual de Gestão | 13 |
| 5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria | 14 |
| 6. Ausência de Carta de Serviços ao Usuário | 19 |
| 7. Omissão da Ouvidoria em identificar falhas e propor melhorias dos serviços..... | 19 |
| 8. Limitações ao exercício das atividades de Ouvidoria..... | 21 |
| RECOMENDAÇÕES | 22 |
| CONCLUSÃO | 22 |
| APÊNDICES | 24 |
| Apêndice A..... | 25 |
| Apêndice B..... | 33 |
| Apêndice C..... | 43 |
| Apêndice D | 44 |

APRESENTAÇÃO

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

A CGU também exerce, como Órgão Central, por meio da Ouvidoria Geral da União, a supervisão técnica e a orientação normativa das ouvidorias dos órgãos e entidades federais que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de 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, 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 formulados sob a égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

METODOLOGIA

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

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a Unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico 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 do tratamento das manifestações dado pela UA, foram tomadas como base todas as manifestações cadastradas, com resposta conclusiva, do período de 1º/10/2020 a 30/09/2021. No total foram reservadas 91 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de

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

Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nessa etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA - em espeque é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS**, 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).

As competências da Ouvidoria do IFS estão apresentadas na Seção XI do Regimento Geral da Entidade - Resolução CS-IFS Nº 113, de 21 de dezembro de 2021.

Cabe destacar que a UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação e utiliza o módulo de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.

A força de trabalho é limitada a um servidor que é o “Responsável pela Ouvidoria da Reitoria – Ouv/Reitoria”, e possui também o “perfil de Autoridade de Monitoramento e Cumprimento da Lei 12.527/2011”. Este servidor tem como sua principal atividade a chefia do Departamento de Assuntos Administrativos – DAAD/DEXEC/Reitoria/IFS - código CD-03. Durante as suas ausências é designado um substituto para responder pelas atividades da Ouvidoria.

Verificou-se que o responsável pela Ouvidoria possui perfil generalista e as capacitações realizadas buscam atender as necessidades de todas as atribuições que exerce no âmbito da Reitoria do IFS e não possui a certificação em ouvidoria do Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU.

As informações da UA foram coletadas do sítio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS (<http://www.ifs.edu.br/ouvidoria>), dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação aplicado e nas interlocuções realizadas. Não existem Relatório de Atividades da Ouvidoria atualizados. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFS são dispostos no Apêndice A.

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 de Sergipe – IFS.

1. Falta de estrutura para o adequado funcionamento da Ouvidoria

Verificou-se na visita técnica realizada à UA, no dia 05-04-2022, que não existe instalação específica e tampouco identificação visual da Ouvidoria nas dependências do IFS, o que está em desconformidade com o disposto no inciso X do art. 5º da Lei nº 13.460/2017. Em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado, informou-se que há “expectativa de que com a eventual mudança da sede da Reitoria para um prédio maior, a Ouvidoria possa ter sua sala em apartado, nos termos exigidos pela norma”.

Cabe ressaltar que nem no Estatuto nem no Regimento Geral do IFS consta a figura do Ouvidor como dirigente da Ouvidoria; há um servidor designado para “o encargo de responsável pela Ouvidoria da Reitoria”, por meio da Portaria nº 3.427/2019, com efeitos retroativos a 23/10/2019. Ele também é o Chefe do Departamento de Assuntos Administrativos (DAAD) do IFS - CD 000.3, nomeado pela Portaria nº 1.399/2018. Esse servidor ainda é responsável pelo SIC e foi designado como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, mediante a Portaria nº 1.901/2020. A UA conta apenas com esse servidor de forma permanente e durante os seus afastamentos outro servidor é designado formalmente para lhe substituir.

Quanto à capacitação dos servidores que atuam na UA, esta informou, em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado, os cursos e treinamentos relacionados a assuntos de ouvidoria dos quais o responsável pela Ouvidoria participou. Observou-se que o titular não possui a Certificação em Ouvidoria ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), tendo sido informado que realizou seis dos oito cursos necessários à sua obtenção. Cumpre ressaltar que tal certificação é requisito necessário para a recondução do responsável pela UA, caso o IFS queira mantê-lo nessa atividade, conforme dispõe o §1º do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A inexistência de equipe com dedicação exclusiva aos trabalhos da Ouvidoria contribui para a ocorrência das inconsistências detectadas, que serão objeto de análise ao longo deste relatório, especialmente a não elaboração do Relatório de Gestão anual, conforme atesta a resposta do próprio responsável pela UA à pergunta específica sobre o assunto no Questionário de Avaliação aplicado, na qual afirma que o fato de exercer as atividades de ouvidoria de maneira cumulativa com outras funções se constitui em fator impeditivo para que todas as atribuições afetas à Ouvidoria sejam executadas de maneira tempestiva.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

Em resposta à pergunta 24 do Questionário de Avaliação aplicado, o Responsável pela Ouvidoria do IFS informou que não há fluxo formalmente estabelecido para o recebimento e o tratamento das manifestações, “sendo o tratamento realizado de acordo com cada demanda”.

Em razão da inexistência de fluxos de trabalho formalmente estabelecidos, verificou-se que a Ouvidoria chegou a tratar, de forma distinta, duas manifestações sobre o mesmo assunto (suposta carga horária superior a 60 horas semanais) e com similaridade na irregularidade apontada. Numa delas registrou resposta conclusiva no sistema, mas não fez o encaminhamento da manifestação ao setor competente para este tomar conhecimento do relato e apurar a denúncia, tendo optado por ela mesma

dar a resposta segundo o seu próprio entendimento. Em outra, fez o devido encaminhamento e anexou no sistema a resposta proferida pelo setor competente, evidenciando, assim, falta de uniformidade de procedimento para tratar situações similares.

Observou-se ainda que, em razão da ausência de normativo interno estabelecendo os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações, a Ouvidoria, por diversas vezes, deu aos setores internos o prazo de resposta que seria o seu prazo para responder ao usuário e não os 20 dias previstos no parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Cabe destacar a importância de existir um normativo que detalhe os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações pela Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, bem como para esclarecer os casos em que há necessidade da realização de apreciação e análise da manifestação em outras áreas da Entidade.

A definição do fluxo interno é de grande importância e trará benefícios para as atividades da Unidade, incluindo a melhoria da qualidade no tratamento das manifestações, a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da Entidade 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, ou por outros meios, até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever o tratamento das tipologias específicas, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFS durante o processo.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda aderência com as 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 descrita na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º, 5º e 12).

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

No que tange à tramitação interna de manifestações, a UA informou em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado que: “Não possuímos sistema próprio para tratamento de manifestações, destacando que julgamos adequados os já existentes.” Relatou também que “As manifestações recebidas são encaminhadas aos setores identificados como os mais adequados a responde-las (sic), através de e-mail, contendo prazo para resposta, extrato da manifestação e seus anexos, quando o usuário faz juntada de outros documentos no Fala.Br. Com a devolutiva dos setores demandados, geramos um PDF e lançamos a resposta e encerramos o protocolo. Quando se trata de comunicação de irregularidade ou denúncia, buscamos elementos para avaliação preliminar e, caso seja identificada a necessidade de efetuar diligências, a fim de subsidiar o setor responsável o (sic) exercer juízo de admissibilidade para abertura ou

não de procedimento disciplinar, tombamos processo administrativo, via SEI (processo eletrônico), e encaminhamos aos setores que podem atender o feito. Após o posicionamento destes setores, os autos devidamente instruídos são remetidos à Coordenadoria de Processo Administrativo Disciplinar, mas (sic) exercer juízo de admissibilidade, momento em que a Ouvidoria deixa de atuar.”

Essa forma de tramitar as manifestações às áreas internas por meio de e-mail e de fazer diligências por intermédio de processo eletrônico do SUPER (anteriormente denominado SEI), especialmente denúncias e comunicações de irregularidade, configura fragilidade quanto à proteção do conteúdo das manifestações e da identidade do manifestante, o que contraria o disposto no art. 24 do Decreto nº 9.492/2019.

Tal procedimento de tramitação interna de denúncias e comunicações de irregularidade, informado pela UA, afronta o disposto nos arts. 17 e 21 da Portaria CGU nº 581/2021. O art. 17 estabelece que, no caso de denúncias, é vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, cujo texto ora se transcreve:

“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.”

Por seu turno, o art. 21 estabelece que as comunicações de irregularidade terão tratamento de denúncia, cujo texto ora se transcreve:

“Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade”.

Por ser uma unidade do SisOuv, a Ouvidoria do IFS deve observar, no que tange à elaboração de respostas conclusivas às manifestações, o que estabelece a Portaria CGU nº 581/2021, que 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.

Assim, cabe alertar que se a UA optar por utilizar ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes. Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades

internas, em observância aos princípios da eficiência e da celeridade, que devem nortear a análise das manifestações de ouvidoria, conforme dispõe o art. 12 da Lei nº 13.460/2017.

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

4. Descumprimento da obrigatoriedade de elaboração do Relatório Anual de Gestão

Verificou-se na página institucional do IFS que o único Relatório com informações sobre as demandas recebidas e tratadas por sua Ouvidoria se refere ao ano de 2015 (disponível em http://www.ifs.edu.br/images/1Documentos/2016/2-fevereiro/Relat%C3%B3rio_de_pedidos_de_informa%C3%A7%C3%A3o_e_manifesta%C3%A7%C3%B5es_junto_%C3%A0_Ouvidoria_-_Ano_2015.pdf). Essa informação foi confirmada pelo responsável pela Ouvidoria em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado ao declarar que “estamos devendo a elaboração dos relatórios dos anos em que estivemos a frente da Ouvidoria, em razão do acúmulo de atividades.”

As ouvidorias têm o dever de elaborar o Relatório de Gestão. Esta obrigação está disciplinada na Lei nº 13.460/2017, que, a esse respeito, assim dispõe:

“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.”.

Mais recentemente, a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também contém disposições sobre o tema:

“Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.”

Além disso, dentre as atribuições precípua das ouvidorias está a de “propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços”, como dispõe o inciso III do art. 13 da Lei nº 13.460/2017. Para que esta atribuição seja cumprida é necessário que o Relatório de Gestão seja confeccionado e divulgado no sítio eletrônico da Entidade a fim de oferecer informações estratégicas a serem utilizadas para a tomada de decisões e para prestar contas à sociedade.

5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações de ouvidoria pela UA, fez-se a análise das 90 manifestações recebidas no período de 01/10/2020 a 30/09/2021 e concluídas. Ressalta-se que o intuito desta avaliação é propiciar oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada manifestação, bem como demonstrar as boas práticas porventura existentes.

A análise foi realizada 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, apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 90 manifestações.

Conforme demonstrado no Apêndice B, considerou-se adequado o tratamento técnico dado pela UA em pouco mais de 34% das manifestações da amostra examinada, correspondendo a 31 manifestações. Em pouco mais de 31% considerou-se o tratamento técnico inadequado, perfazendo 28 manifestações, e em pouco mais de 34% considerou-se o tratamento técnico parcialmente adequado, perfazendo 31 manifestações. Dessa forma, há a necessidade de a UA atentar para as inconsistências identificadas, apontadas a seguir, por tipo de manifestação:

Tratamento Inadequado

Das 28 manifestações com tratamento técnico que se considerou inadequado, a tipologia está assim distribuída: 13 solicitações, 8 comunicações, 5 reclamações, 1 denúncia e 1 “Simplifique!”, que se descreve a seguir por tipo de manifestação.

a) Das 13 solicitações com tratamento inadequado:

Numa delas a Ouvidoria apresentou resposta conclusiva com teor de resposta intermediária para informar ao usuário que enviara por engano a demanda para um endereço de e-mail inativo do setor responsável e por isso este não tomara conhecimento do pedido, que a Ouvidoria iria aguardar a manifestação de tal setor e, caso o usuário tivesse interesse, entrasse em contato com o Ouvidor por meio do seu número de whatsapp.

Em outra, encaminhou para o usuário uma minuta de documento atribuída à Comissão de Ética, portanto sem assinatura, que lhe fora encaminhada pelo Secretário Executivo da citada Comissão a partir do endereço de e-mail dela, como se fosse uma resposta oficial, diferentemente de como procedeu em ocasião anterior, em que encaminhou ao mesmo usuário documento da Comissão de Ética devidamente assinado por seu presidente, sendo recomendável reabrir a manifestação para obter junto à Comissão de Ética documento oficial referente ao teor da manifestação, que seja devidamente assinado pelo seu presidente, tal qual o documento anterior o fora.

Numa terceira manifestação, a Ouvidoria apenas informou ao usuário o setor competente para fornecer a resposta ao invés de fazer o encaminhamento ao mesmo para dele receber resposta e encaminhá-la ao usuário.

Em duas outras manifestações, a Ouvidoria fez alteração indevida do tipo de manifestação, alterando-a de “acesso à informação” para “solicitação” e não forneceu ao usuário nenhuma das informações por ele solicitadas, o qual ficou, portanto, sem possibilidade de recorrer.

Em outra manifestação, a Ouvidoria enviou resposta conclusiva à usuária afirmando que as informações seriam insuficientes para o prosseguimento da solicitação, quando deveria ter feito pedido de complementação de informações, ferramenta que está disponível no módulo de ouvidoria da Plataforma Fala.BR.

Em duas outras manifestações, o usuário informou como assunto “Acesso à Informação” mas as cadastrou como sendo do tipo “solicitação” e os pedidos têm, de fato, natureza de pedido de acesso à informação, contudo a Ouvidoria não fez a alteração para o tipo correto e forneceu informação parcial ao usuário, que não teve como recorrer da resposta, caso fosse do seu interesse.

Em outra manifestação, a Ouvidoria limitou-se a informar ao usuário que o assunto é de competência de outro instituto federal ao invés de encaminhar a manifestação para a unidade correta pela Plataforma Fala.BR.

Em outra, a Ouvidoria não reclassificou a solicitação para o tipo correto, que seria “Acesso à Informação”, que é a natureza do pedido, e a resposta enviada atendeu apenas parcialmente o pedido do usuário, que ficou impossibilitado de recorrer.

Noutra manifestação, a Ouvidoria respondeu a uma solicitação enviando telas de consulta feita de modo parcial, sem abarcar a totalidade dos campi do IFS, quando poderia ter solicitado mais dados ao usuário para fazer uma pesquisa completa e fornecer uma resposta realmente conclusiva à solicitação.

Foram ainda identificadas duas manifestações nas quais a Ouvidoria limitou-se a informar aos usuários qual seria o setor competente para tratar do assunto, devendo-se frisar que, em ambos os casos, os usuários informaram que já haviam acionado o setor competente e dele não tinham recebido resposta.

b) Das 8 comunicações com tratamento inadequado:

Conforme se verificou nos arquivos dos e-mails anexados no módulo de ouvidoria da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria encaminhou seis manifestações do tipo “comunicação”, com teor de denúncia, para os setores envolvidos, em desacordo com disposições da legislação vigente à época das ocorrências, quais sejam, o art. 2º da Portaria CGU nº 2.859/2020, e o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que vedam tal procedimento e determinam que tais tipos de manifestações devem ser enviadas para a área de apuração.

Ressalta-se que em duas dessas seis manifestações, mesmo tendo a própria Ouvidoria manifestado o entendimento de não possuírem elementos suficientes para apuração, optou por encaminhá-las aos setores envolvidos, ao invés de arquivá-las, além de se posicionar em favor da parte denunciada e de desqualificar a parte denunciante por esta ter feito uso de manifestação anônima, instrumento legítimo e que está disponível na Plataforma Fala.BR. Nas quatro outras manifestações não há evidências de que a Ouvidoria buscou o desfecho das supostas irregularidades objeto das comunicações, haja vista constar na resposta conclusiva que ficaram questões pendentes de verificação e de adoção de providências.

Quanto às duas manifestações restantes, com teor de reclamação, numa delas a Ouvidoria não a encaminhou ao setor competente (acúmulo de cargos com mais de 60 horas semanais) e emitiu resposta segundo o seu próprio entendimento sobre o caso (diferentemente de outro caso similar em que encaminhara a manifestação ao setor competente, que emitiu resposta, revelando falta de uniformidade no tratamento de manifestações sobre assunto semelhante), enquanto na outra limitou-se a indicar o campus responsável pelo assunto objeto da manifestação ao invés de encaminhá-la para que ele emitisse resposta.

c) Das 5 reclamações com tratamento inadequado:

Numa manifestação do tipo “Reclamação”, a Ouvidoria deixou de encaminhar a demanda para o setor competente e de colher deste a resposta para enviar ao usuário, embora tivesse conhecimento do setor adequado para encaminhar a demanda.

Em duas outras manifestações, a Ouvidoria novamente deixou de enviar a demanda para o setor correto e informou o usuário de que a gestão dos respectivos setores seria descentralizada, como se não coubesse a ela fazer o encaminhamento da manifestação e colher a resposta.

Numa outra manifestação, a Ouvidoria prorrogou o prazo sob o motivo de estar aguardando resposta do setor competente, todavia sem ter demonstrado no sistema a efetivação de diligências, e no último dia do prazo, já prorrogado, enviou resposta ao usuário informando-lhe que não recebera resposta do setor e que acionaria os superiores hierárquicos para, logo em seguida, enviar outra resposta ao usuário, a título de corrigir a anterior, com texto ininteligível mencionando apenas impossibilidade de nova dilação do prazo.

Por fim, a Ouvidoria recebeu manifestação cujo assunto não é de sua competência e deixou de encaminhá-la pela Plataforma Fala.BR para o órgão correto, o Ministério da Economia, limitando-se a responder ao usuário que o assunto não é de sua competência, além de não ter indicado o órgão competente para o assunto da

demanda, contrariando, dessa forma, o disposto no art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021.

d) Da denúncia com tratamento inadequado:

A Ouvidoria encaminhou denúncia à PROGEP, ao invés de encaminhá-la à área de apuração, o que está em desacordo com o disposto no art. 17 e inciso V do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, documento anexo à resposta conclusiva registrada no sistema e enviada ao usuário informa que a carga horária do servidor objeto da demanda estaria regular até 08/03/2021, porém a denúncia foi cadastrada vários meses depois dessa data, de modo que não se sabe a situação da carga horária do servidor desde então e a Ouvidoria não buscou informações sobre a regularização da situação após a referida data, limitando-se a juntar anexos de documentos referentes a situação passada.

e) Do “Simplifique!” com tratamento inadequado:

Constatou-se que a única manifestação do tipo “Simplifique!” recebida no período sob exame não é proposta de simplificação de serviço, mas se trata de solicitação genérica de bolsa de estudo, que a Ouvidoria não alterou para manifestação do tipo “solicitação”. A linguagem da resposta enviada ao usuário foi inadequada, pois este foi tratado na terceira pessoa, como se o texto fosse apenas para registro no sistema. Além disso, as informações prestadas foram insuficientes para o esclarecimento do usuário, que avaliou apenas como regular a resposta recebida da Ouvidoria.

Tratamento Parcialmente Adequado

Das 31 manifestações com tratamento técnico que se considerou parcialmente adequado, a tipologia está assim distribuída: 15 solicitações, 11 comunicações e 5 reclamações, que se descreve a seguir por tipo de manifestação.

a) Das 15 solicitações com tratamento parcialmente adequado:

Em oito manifestações, a Ouvidoria alterou indevidamente o tipo de “acesso à informação” para “solicitação” e, em razão disso, o usuário ficou impossibilitado de recorrer, o que foi mais gravoso em duas delas, cujas solicitações foram respondidas apenas em parte, numa das quais não foram anexados no sistema os comprovantes de envio de e-mails aos setores competentes encaminhando as demandas do usuário e as respostas dos respectivos setores.

Em outra manifestação, não foi anexado no sistema o comprovante de envio de e-mail à Comissão de Ética encaminhando as demandas do usuário e a respectiva resposta.

Numa outra manifestação, a Ouvidoria informou ao usuário que providenciara o envio de sua solicitação ao setor competente, todavia anexou à resposta documento que não comprova tal envio.

Noutras duas manifestações, a Ouvidoria prorrogou desnecessariamente o prazo de resposta, perto do término ou no último dia do prazo, para informar ao usuário

apenas que este deveria entrar em contato diretamente com o setor competente e que a Ouvidoria não seria o canal adequado para tal tipo de demanda.

Numa outra manifestação, a Ouvidoria prorrogou desnecessariamente o prazo, uma vez que recebeu a resposta do setor competente no último dia do prazo.

Por fim, em duas manifestações, a Ouvidoria efetuou prorrogação de prazo com base em motivos não respaldados no histórico do sistema ou de forma desnecessária. Numa delas, a primeira ação registrada no sistema pela Ouvidoria é de 34 dias depois da data do cadastramento da manifestação; não obstante, a prorrogação foi efetuada sob o motivo “Aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade”, sem que haja qualquer comprovação disso. Na outra, a orientação dada ao usuário, qual seja, que este entrasse em contato com o setor competente e que a Ouvidoria não seria o canal adequado para tal tipo de demanda (pedido de emissão de atestado de capacidade técnica), não requeria a prorrogação de prazo, nem tampouco que tal informação fosse dada no último dia do prazo prorrogado.

b) Das 11 comunicações com tratamento parcialmente adequado:

A Ouvidoria registrou resposta conclusiva em cinco manifestações do tipo “comunicação”, quando deveria ter providenciado o seu arquivamento, seja por duplicidade, caso de duas delas, seja por falta de elementos mínimos que permitissem dar-lhes seguimento, caso das três demais.

Em outras quatro manifestações, com teor de reclamação, a Ouvidoria registrou resposta conclusiva no sistema em que afirma ter feito o encaminhamento para o setor competente, porém não comprovado em três delas, mas não buscou o desfecho das questões nelas tratadas, que ficaram em aberto, sem evidenciar que se tenha encontrado uma solução.

Em duas outras manifestações anônimas, também com teor de reclamação, foi registrada no sistema resposta conclusiva esclarecendo a situação, porém não foram anexados os documentos que respaldam tais registros.

c) Das 5 reclamações com tratamento parcialmente adequado:

Numa manifestação, a Ouvidoria registrou resposta conclusiva ao invés de arquivá-la por tratar-se de duplicidade.

Em outra manifestação, a Ouvidoria encaminhou a resposta sem atentar que o seu conteúdo não esclarecia a demanda do usuário.

Em duas outras manifestações a Ouvidoria não anexou no sistema os comprovantes de encaminhamento das demandas ao setor competente e as respectivas respostas, bem como prorrogou o prazo de resposta sem que haja no sistema registros que respaldem os motivos alegados: "aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade" e que a resposta estava “em elaboração”

Finalmente, numa outra manifestação, a Ouvidoria também não anexou comprovantes de encaminhamento da demanda ao setor competente e da respectiva resposta, tendo ela mesma registrado no sistema que fizera o encaminhamento ao setor competente sete dias depois da data em que efetuou a prorrogação de prazo sob a justificativa que a demanda estaria “em análise”.

6. Ausência de Carta de Serviços ao Usuário

Verificou-se na página do IFS que o documento intitulado “Carta de Serviços”, elaborado em 2017, nada mais é do que uma apresentação da instituição, indicando a sua estrutura organizacional e os cursos oferecidos pelo IFS no ano da sua confecção (<http://www.ifs.edu.br/images/1Documentos/2017/4 - Abril/Carta de servico-2017.pdf>). Em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado, o Responsável pela UA reconhece que “A Carta de Serviços está desatualizada, não tendo passado por qualquer revisão desde a sua publicação.”

A Carta de Serviços ao Usuário 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 qualidade estabelecidos.

A sua implementação implica um processo de melhoria sustentado em princípios fundamentais, tais como comprometimento, informação e transparência da Administração Pública, 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 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”.

Importante destacar a responsabilidade da Ouvidoria perante a adequada implementação da Carta de Serviços, prevista no Decreto nº 9.492/2018:

“Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.”

Para tal finalidade, a Ouvidoria atuará em coordenação com os gestores de serviço da Entidade, na forma do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual mostra como se dará a atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Uma vez implementada a Carta de Serviços ao Usuário, deverá ser imediatamente publicada no sítio eletrônico da Entidade.

7. Omissão da Ouvidoria em identificar falhas e propor melhorias dos serviços

A partir da resposta apresentada ao Questionário de Avaliação aplicado, verificou-se que a Ouvidoria não faz avaliação dos serviços prestados pelo IFS.

Tal omissão está em desconformidade com o que dispõe o inciso III do art. 13 da Lei nº 13.460/2017, que se transcreve a seguir:

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

[...]

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

O responsável pela Ouvidoria também não está cumprindo o que dispõem os incisos II; VI; IX; XVI e XVII do art. 44 do Regimento Geral do IFS em vigor, os quais estabelecem que a Ouvidoria deve elaborar relatórios periódicos de suas atividades e

analisar os dados levantados visando a subsidiar recomendações e propostas para corrigir falhas e aprimorar a prestação de serviços públicos, transcritos abaixo:

Art. 44. A Ouvidoria é diretamente subordinada a autoridade máxima do IFS e funcionará como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, competindo-lhe:

[...]

II - Apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e demais atividades realizadas;

[...]

VI - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade, propondo aperfeiçoamento, quando julgar pertinente;

[...]

IX - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

[...]

XVI - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;

XVII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Em que pese a Ouvidoria ter competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da Entidade, o responsável informou que “Regimentalmente, a ouvidoria possui competência para apontar falhas e propor soluções, extensível a toda instituição. Entretanto, até o presente momento, não se tem notícia de que tal tarefa tenha sido executada”. Cabe ressaltar que o texto anterior do Regimento Geral do IFS, aprovado pela Resolução nº 52/2011/CS, de 20 de dezembro de 2011, já atribuía à Ouvidoria competência similar, estabelecida no inciso IV do art. 34.

Contribui para a falta de iniciativa da Ouvidoria em apontar falhas e propor soluções para melhoria dos serviços o fato de que o Relatório de Gestão não vem sendo elaborado por ela, em descumprimento ao que dispõem o inciso II do art. 14 e o art. 15 da Lei nº 13.460/2017, que estabelecem, respectivamente, a periodicidade anual e o conteúdo mínimo de tal relatório.

A UA informou que não faz avaliação dos serviços do IFS a partir das manifestações recebidas, de que trata o inciso V do art. 10 do Decreto nº 9.492/2018. Em resposta a essa questão, o responsável pelas atividades de ouvidoria informou que “A única avaliação realizada é a disponível no próprio Fala.Br, em que o usuário voluntariamente responde quando da conclusão do protocolo”. Cabe salientar que essa avaliação por ele citada refere-se ao grau de satisfação do usuário com o atendimento da Ouvidoria. Em consequência, não há elementos para embasar proposições de melhorias sistêmicas de serviços.

Cumprido ressaltar que UA ainda não realizou chamamentos públicos de conselheiros voluntários para avaliação dos serviços públicos prestados pela Entidade, de que trata o art. 56 da Portaria CGU nº 581/2021.

Por fim, verificou-se que o responsável pela Ouvidoria não realiza análise de manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância com o propósito de subsidiar a tomada de decisões dos gestores da alta administração, tendo alegado que “ainda não identificamos a ocorrência de temas recorrentes, o que implica no não acompanhamento posterior de eventual tratamento que pudesse ser dado”. Contudo, a partir da análise das manifestações de ouvidoria, constatou-se que alguns temas aparecem com certa frequência, a exemplo de reclamações da didática de professores nas aulas virtuais, solicitação de informações não disponíveis em transparência ativa, acumulação de cargos públicos e carga horária supostamente ilícitas ou incompatíveis e atrasos do pagamento de bolsas e auxílios.

8. Limitações ao exercício das atividades de Ouvidoria.

Verificou-se que o responsável pela Ouvidoria do IFS também é Chefe do Departamento de Assuntos Administrativos (DAAD) do IFS, além de gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. Tal acumulação de cargos e funções tem prejudicado o adequado cumprimento das diretrizes contidas no art. 4º, os objetivos do art. 5º e as atividades constantes do art. 7º na Portaria CGU nº 581/2021, o que tem se constituído em óbice para o bom andamento dos serviços afetos à ouvidoria, conforme admitido pelo responsável pela UA. O exercício cumulativo do encargo de responsável pelas atividades de ouvidoria e de Chefe do Departamento de Assuntos Administrativos pode vir a criar uma situação em que se configure inobservância do princípio da segregação de funções caso venha a ser recebida eventual denúncia ou comunicação anônima de irregularidade envolvendo o referido Departamento do qual o responsável pelas atividades de ouvidoria é o Chefe, situação em que o próprio titular da área envolvida teria acesso à denúncia, o que é expressamente vedado pelos arts. 17 e 85 da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõem sobre o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, respectivamente; ademais, faria a análise preliminar de tal denúncia ou comunicação de irregularidade para verificar a sua admissibilidade e eventual encaminhamento para a área de apuração. E tal situação é tanto mais sensível diante da inexistência de normatização interna do fluxo de tramitação de denúncias e comunicações de irregularidade no IFS. Além disso, o responsável pelas atividades de Ouvidoria é o gestor do SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI, o que não é uma boa prática, pois tal autoridade tem a finalidade de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento dos procedimentos necessários ao correto cumprimento da LAI por parte do SIC, conforme dispõe o art. 40 da Lei Federal 12.527/2011. No caso do IFS, verificou-se, por exemplo, a prática recorrente do gestor do SIC, que é a mesma pessoa responsável pelas atividades de Ouvidoria, de fazer alteração indevida de pedidos de acesso à informação para manifestações de ouvidoria do tipo “solicitação”. Portanto, a autoridade de monitoramento da LAI, que deveria adotar junto ao responsável do SIC medidas de correção desse procedimento indevido, é a mesma pessoa que adota tal procedimento.

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 IFS:

- I. Formalizar o fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria, em especial das denúncias e das comunicações de irregularidade, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de que as manifestações tenham um adequado encaminhamento e tratamento interno;
- 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. Elaborar regularmente o Relatório de Gestão, com as informações mínimas e no prazo previstos na Portaria CGU nº 581/2021, e fazer o seu encaminhamento à autoridade máxima do IFS, bem como providenciar a sua publicação no sítio eletrônico da Entidade, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017;
- IV. Fazer análise dos dados levantados a partir das manifestações de ouvidoria e propor sugestões e recomendações para corrigir falhas e aprimorar serviços do IFS, conforme dispõe o inciso III do art. 13 da Lei nº 13.460/2017, inserindo tais informações, inclusive, no Relatório de Gestão;
- V. Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do IFS, verificando sua devida atualização, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei nº 13.460/2017 e no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e publicá-la no sítio eletrônico oficial da Entidade;
- VI. Avaliar a pertinência de o responsável pelas atividades de ouvidoria continuar acumulando outras atividades, em razão do prejuízo que tem sido causado às atividades de ouvidoria, conforme reconhecido pelo próprio responsável pela UA, em especial à elaboração do Relatório Anual de Gestão, à avaliação dos serviços prestados pelo IFS e à implementação do Conselho de Usuários.
- VII. Elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de evitar a repetição de inconsistências como as que foram identificadas, inclusive evitar que se deem respostas intermediárias como conclusivas.
- VIII. Verificar junto à administração do IFS a possibilidade de destinar espaço físico exclusivo para a Ouvidoria nas novas instalações da Reitoria do IFS, a qual, segundo o responsável pela UA, está prestes a se mudar para um prédio maior.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão da Entidade, bem como 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 facilitar o 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 das manifestações recebidas no período de 1º/10/2020 a 30/09/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com o gestor da Unidade. Observou-se que a UA precisa realizar ajustes tanto do ponto de vista da força de trabalho, como em relação a sua estrutura física. O servidor nomeado como Responsável pela UA exerce essa atividade de forma complementar, pois a sua atividade principal na Instituição é a de Chefe do DAAD/DEXEC/Reitoria/IFS - código CD-03. O acúmulo dessas atividades tem acarretado falhas de cumprimento das obrigações normativas, especialmente a elaboração do Relatório de Gestão e o cumprimento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário e do Conselho de Usuários. No que tange ao espaço físico, observou-se que a UA não dispõe de um espaço exclusivo, destinado ao atendimento do usuário que prefira apresentar sua manifestação de forma presencial, bem como para tratar, de forma reservada, as demandas mais sensíveis endereçadas à Ouvidoria. Além dessas questões, detectaram-se algumas inconsistências que devem ser solucionadas pela Unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, com ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de participação social.

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

- I. a adequada tramitação das manifestações de ouvidoria a partir da formalização dos fluxos para todos os tipos de manifestação recebidas no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe - IFS;
- II. maior segurança dos dados das manifestações a partir da utilização de todas as funcionalidades oferecidas pela Plataforma Fala.BR, especialmente o módulo de triagem e tratamento, com atenção especial aos encaminhamentos de denúncias para a unidade de apuração;
- III. a elaboração e publicação tempestiva do Relatório de Gestão da UA, a fim de informar o público e oferecer informações estratégicas a serem utilizadas para a tomada de decisões;
- IV. o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços ao Usuário elaborada pelo IFS e sua publicação;

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

| Campo | Teor |
|----------------------------|---|
| Esfera e Poder | Poder Executivo Federal |
| Natureza jurídica do órgão | Órgão de Controle e Assessoramento da Reitoria |
| Data de criação | Informação não apresentada pelo responsável |
| E-mail | ouvidoria@ifs.edu.br |
| Página na Internet | http://www.ifs.edu.br/ouvidoria |
| Canal de atendimento | Fala.BR |
| Endereço | Av. Jorge Amado 1551, 3º andar, Bairro Jardins. CEP 49025-330 – Aracaju - Sergipe |
| Telefone | (79) 3711-1419 |
| Responsável pela Ouvidoria | Diego Rodrigues da Silva Santos |
| | diego.rodrigues@ifs.edu.br |
| | Servidor efetivo do quadro da Entidade |
| | Atua como responsável pela Ouvidoria desde outubro de 2019 |
| | Bacharel em direito, com especialização em Direito Público e mestrado em Administração Pública. Nomeado para o cargo de Responsável pela Ouvidoria do IFS por meio da Portaria nº 3427, de 30 de outubro de 2019, com efeitos retroativos a 23/10/2019. |

A.2 Competências

As informações sobre a Ouvidoria do IFS estão apresentadas na Seção XI do Regimento Geral da Entidade - Resolução CS-IFS Nº 113, que ora se transcreve:

Seção XI: Da Ouvidoria

Art. 43. A Ouvidoria é o órgão de comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo IFS.

Art. 44. A Ouvidoria é diretamente subordinada a autoridade máxima do IFS e funcionará como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, competindo-lhe:

I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação;

II - Apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e demais atividades realizadas;

III - Recomendar medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto da Lei de Acesso à Informação;

IV - Orientar as respectivas unidades organizacionais do IFS no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e seus regulamentos;

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

VI - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade, propondo

aperfeiçoamento, quando julgar pertinente;

VII - Garantir, sempre que solicitado, acesso restrito à identidade do requerente e às demais

informações pessoais constantes das manifestações recebidas, exceto por ordem judicial diversa;

VIII - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

IX - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

X - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, remetendo-as às autoridades competentes, quando couber, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão; XI - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

XII - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso X deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

XIII - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

XIV - Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

XV - Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, preferencialmente no sítio institucional;

XVI - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;

XVII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

XVIII - Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

XIX - Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria;

XX - Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos;

XXI - Requisitar informações junto aos setores e às unidades da Instituição;

XXII - Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área;

XXIII - Monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, referentes a ouvidoria;

XXIV - Executar outras funções que, por sua natureza, lhe estejam afetas ou lhe sejam atribuídas

A.3 Normativos Internos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, o Responsável pela Ouvidoria do IFS informou, no dia 28/04/2022, que “A Ouvidoria não possui regimento interno”. Relatou ainda que:

“Em que pese o Regimento Geral do IFS trazer que a Ouvidoria é diretamente subordinada à Autoridade Máxima da instituição, na prática, temos apenas uma vinculação administrativa, com acesso direto aos gestores em todos os níveis.”

Quanto à criação da Ouvidoria do IFS, a informação apresentada ao citado questionário aplicado foi:

“Infelizmente, não conseguimos precisar a data da efetiva criação da Ouvidoria da instituição, posto que o modo como os documentos foram organizados não deixa claro qual a Resolução provocou a alteração Estatutária que introduziu essa função na estrutura do órgão, porém, identificamos que o primeiro ouvidor designado o fora em 08/10/2013.”

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria do IFS conta apenas com um servidor, que foi nomeado por meio da Portaria nº 3427, de 30 de outubro de 2019, com efeitos a partir de 23/10/2019. Durante as suas ausências é designado um substituto. Assim, a força de trabalho da Unidade Avaliada limita-se a um servidor. Cabe registrar que o mesmo servidor que atua como responsável pela Ouvidoria é também o Chefe do Departamento de Assuntos Administrativos (DAAD) e exerce a atribuição de Autoridade de Monitoramento do Cumprimento da LAI – informações colhidas durante a primeira visita técnica da equipe à Unidade Avaliada e confirmadas por meio das Portarias nº 1.399/2018, e nº 1.901/2020.

Quanto à adequação da força de trabalho ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, cabe destacar a resposta apresentada ao citado questionário:

“Considerando as demandas específicas da Ouvidoria, entendemos que sim, porém, em razão do acúmulo de atividades do atual membro do setor, não é possível maior dedicação aos trabalhos. De modo geral, a situação já foi tratada com a gestão, que se demonstrou sensível, porém, a carência de servidores tem se mostrado fator impeditivo para que haja dedicação de um servidor apenas para a Ouvidoria, situação essa que compreendemos e nos disponibilizamos para continuar atuando no setor em acúmulo com outras atividades.”

Informou-se também que o responsável pela Ouvidoria “possui perfil generalista, em que pese as capacitações realizada, pois atua em acúmulo com outras funções, não se dedicando apenas aos trabalhos da Ouvidoria.” O titular da Unidade Avaliada relatou que, entre 2020 e 2021, realizou os seguintes cursos: a) V Semana de Controle – CGDF; b) I Ciclo LGPD – AGU; c) Acesso à Informação - ENAP/EV.G; d) Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; e) Controle Social - ENAP/EV.G; f) Defesa do Usuário e Simplificação - ENAP/EV.G; g) Gestão em Ouvidoria - ENAP/EV.G; h) Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - ENAP/EV.G.

Por fim, verificou-se na visita técnica que a Ouvidoria do IFS não dispõe de instalação exclusiva para as suas atividades, tampouco identificação visual. A expectativa relatada pelo seu titular é que “com a eventual mudança da sede da Reitoria para um prédio maior, a Ouvidoria possa ter sua sala em apartado”.

A.5 Canais de Atendimento

Na página inicial do IFS há uma aba intitulada “Ouvidoria”, situada num menu de links rápidos que, quando selecionada, direciona para a área da Ouvidoria do sítio eletrônico da Entidade intitulada “Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão”. Nessa página há um banner que dá acesso à Plataforma Fala.BR. Além disso, são apresentadas informações sobre quem é o Responsável pela Ouvidoria, telefone, o endereço de e-mail da Ouvidoria e o endereço físico onde ela funciona.

A.6 Sistemas Informatizados

Para recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, como se esclarece na área de Ouvidoria do site oficial do IFS (<http://www.ifs.edu.br/ouvidoria>), atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

A UA não utiliza a Plataforma Fala.BR para o tratamento interno das manifestações recebidas. Estas são encaminhadas aos setores que a Ouvidoria identifica como os mais adequados a respondê-las, através de processo eletrônico (SEI) ou por e-mail, onde se indica o prazo para resposta e se junta o extrato da manifestação e seus anexos eventualmente existentes. Com a devolutiva dos setores demandados, gera-se um PDF e se lança a resposta na plataforma Fala.BR, encerrando-se o protocolo.

A Ouvidoria não utiliza sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo interno estabelecendo fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFS, não há sequer Regimento Interno, como confirmou o responsável pela Ouvidoria em resposta ao Questionário de Avaliação.

A UA informou que, no caso de elogio, encaminha a manifestação para o servidor interessado e, após a aposição do “ciente”, é feito o registro no sistema e encerrado o protocolo. Para solicitações, reclamações e sugestões, estas são remetidas ao setor responsável pelo serviço/atividade para que apresente sua posição sobre o caso posto

e após o recebimento da devolutiva verifica-se se a resposta é satisfatória ou não; em caso positivo, o protocolo é encerrado.

Informou-se também na resposta ao Questionário de Avaliação que para manifestações com nuances de denúncia, registradas com identificação ou não, a UA realiza diligências para verificar a “existência de verossimilhança entre o informado e a documentação levantada sobre a matéria”. Tal prática, todavia, é vedada pelo art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021. Em razão da relevância do tema, cabe transcrever a resposta apresentada pelo responsável pela Ouvidoria:

“Quando se trata de comunicação de irregularidade ou denúncia, buscamos elementos para avaliação preliminar e, caso seja identificada a necessidade de efetuar diligências, a fim de subsidiar o setor responsável o (sic) exercer juízo de admissibilidade para abertura ou não de procedimento disciplinar, tombamos processo administrativo, via SEI (processo eletrônico), e encaminhamos aos setores que podem atender o feito. Após o posicionamento destes setores, os autos devidamente instruídos são remetidos à Coordenadoria de Processo Administrativo Disciplinar, mas (sic) exercer juízo de admissibilidade, momento em que a Ouvidoria deixa de atuar.”

A Ouvidoria do IFS relatou também que não distingue manifestações de ouvidoria do público em geral das manifestações de ouvidoria do público interno: o tratamento é feito da mesma forma.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que não faz o acompanhamento do Painel “Resolveu?” e não possui outros painéis de acompanhamento alimentados com os dados do Fala.BR.

Por fim a UA declarou que não identifica gargalos que comprometam o fluxo de tratamento das manifestações e que os processos fluem razoavelmente dentro do esperado.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Não há procedimento sistemático de proteção aos dados pessoais dos manifestantes. O responsável pela UA informou, em resposta à pergunta 27 do Questionário aplicado, que: “Baixamos restrição de acesso ao processo, no caso do SEI, com a recomendação de zelo em sua operação, quando dos encaminhamentos para análise preliminar”. Contudo, em resposta à pergunta 18 do mesmo Questionário, a Ouvidoria informou que envia por e-mail as manifestações aos setores que considera os mais adequados a respondê-las. Tal procedimento é vedado pelo art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante declarado no Questionário de Avaliação aplicado, não existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, e a Ouvidoria não possui outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR.

Informou também que não é feito o acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares - PADs - referentes às denúncias ou comunicações de irregularidade recebidas na unidade e encaminhadas para apuração.

A.10 Entidades Vinculadas

A UA não mantém nenhum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados porque não há unidades de ouvidoria a ela vinculadas ou por ela supervisionadas.

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria do IFS é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, formulados com amparo na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011). O responsável pela Ouvidoria é também a Autoridade de Monitoramento da LAI – conforme dispõe a Portaria nº 1.901/2020.

O módulo Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR está disponível em duas áreas distintas do sítio eletrônico oficial do IFS. Ele pode ser acessado a partir da área de Acesso à Informação (<http://www.ifs.edu.br/acessoainformacao>) na opção “Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)” do menu: ao se clicar sobre essa opção, o usuário é encaminhado para essa seção (<http://www.ifs.edu.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>), na qual consta um banner que contém um link para a Plataforma Fala.BR. O módulo Acesso à Informação também pode ser acessado a partir da área da Ouvidoria (<http://www.ifs.edu.br/ouvidoria>), na qual também há um link para a Plataforma Fala.BR. Em ambas as formas de acessar o referido módulo da Plataforma Fala.BR no sítio eletrônico oficial do IFS consta a informação de que Acesso à Informação e Ouvidoria estão numa só Plataforma.

A.12 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Ao ser indagada, a Ouvidoria informou que não faz avaliação dos serviços prestados pelo IFS. Consequentemente, não indicou quaisquer ações de melhoria de tais serviços. Justificou que “o fato de as atividades exercidas de maneira cumulativa com outras funções de (sic) constitui em impeditivo para que todas as novas atribuições sejam executadas de maneira tempestiva”.

Ao ser indagada quanto à necessidade de atualização de normativos internos visando ao aprimoramento dos trabalhos da Ouvidoria, a UA afirmou que “Talvez apenas algumas melhorias no Regimento Geral do IFS, adequando-o a realidade cotidiana da ouvidoria. Além disso, a criação de um regimento interno do setor seria de grande valia”.

De todo modo, o responsável pela Ouvidoria não apontou alternativas para superação dos problemas detectados.

A.13 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por organização pública que visa a informar os cidadãos sobre os serviços prestados por ela, como acessar e obter tais 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. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no 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 eletrônico do IFS, verificou-se que há uma seção denominada “Carta de Serviços” acessível pelo endereço eletrônico <http://www.ifs.edu.br/acoes-e-programas/carta-de-servicos>, situada dentro da aba “Ações e Programas” da área “Acesso à Informação”, na qual há um link que redireciona o usuário para um documento intitulado “Carta de Serviços”, em formato PDF, com data de 2017, que, na realidade, é uma apresentação geral da Instituição, mostrando sua estrutura administrativa e informações resumidas sobre os cursos oferecidos. No Portal Gov.Br há 12 serviços do IFS cadastrados, que podem ser acessados pelo link <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=IFS>.

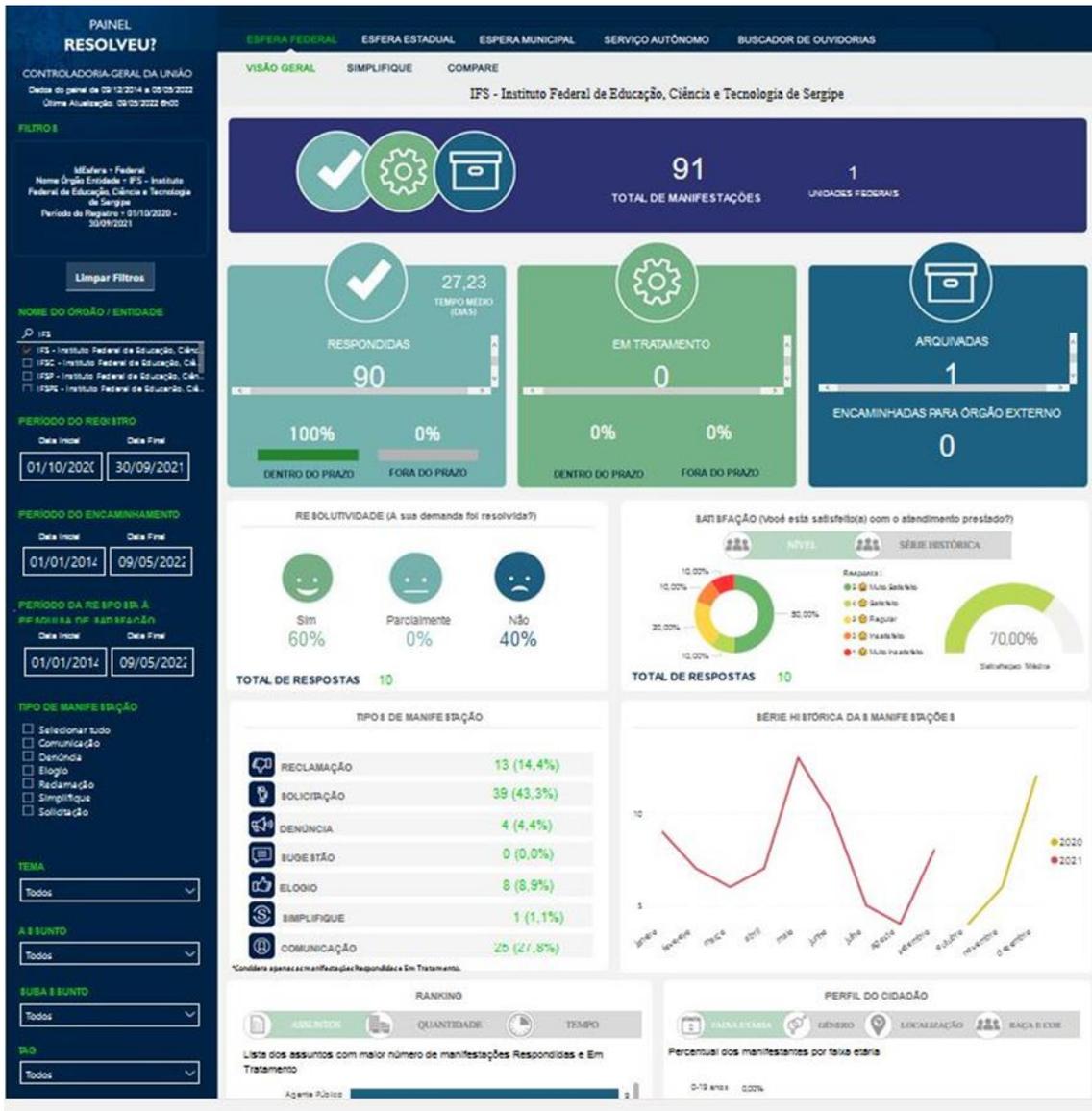
Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria reconheceu que “A Carta de Serviços está desatualizada, não tendo passado por qualquer revisão desde a sua publicação”. O referido documento, além de desatualizado, não atende os requisitos mínimos de uma Carta de Serviços tal como definidos nos §§2º e 3º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017, os quais dispõem, respectivamente, quais devem ser as informações mínimas sobre os serviços prestados que ela deve trazer e quais os compromissos e padrões de qualidade do atendimento mínimos que nela devem constar.

A.14 Dados do Painel “Resolveu?”

O Painel “Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações destinadas ao público em geral sobre manifestações de ouvidoria – reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e comunicações (denúncias e reclamações anônimas) que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A ferramenta, disponibilizada no endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, possui diversos filtros de pesquisa e permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, constituindo-se num instrumento de verificação da performance das ouvidorias que utilizam o módulo de ouvidoria da Plataforma Fala.BR.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel “Resolveu?”, considerando a entidade como Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe e o período de 01/10/2020 a 30/09/2021²:

² A consulta foi realizada em 15/08/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Os dados estatísticos referentes às manifestações de ouvidoria que constam no Painel “Resolveu?” representam a totalidade das manifestações de ouvidoria recebidas no período abrangido por este trabalho.

Apêndice B

Relato da Análise de Manifestações

Fez-se a seleção das 90 manifestações recebidas pela UA no período de **01/10/2020 a 30/09/2021** e concluídas, sendo divididas nos seguintes tipos:

| Tipo | Quantidade |
|--------------|------------|
| Comunicação | 25 |
| Denúncia | 4 |
| Elogio | 8 |
| Reclamação | 13 |
| Simplifique | 1 |
| Solicitação | 39 |
| Sugestão | 0 |
| Total | 90 |

Salienta-se que na seleção das manifestações 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

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, apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e §2º do art. 12 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:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel “Resolveu?”. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário o formulário 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 usuários que respondem a avaliação de satisfação - 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 na Plataforma 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 artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2020 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples, clara, objetiva e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique!”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos artigos 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, com as alterações introduzidas pela IN Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o(a) cidadão(ã) ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*

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

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

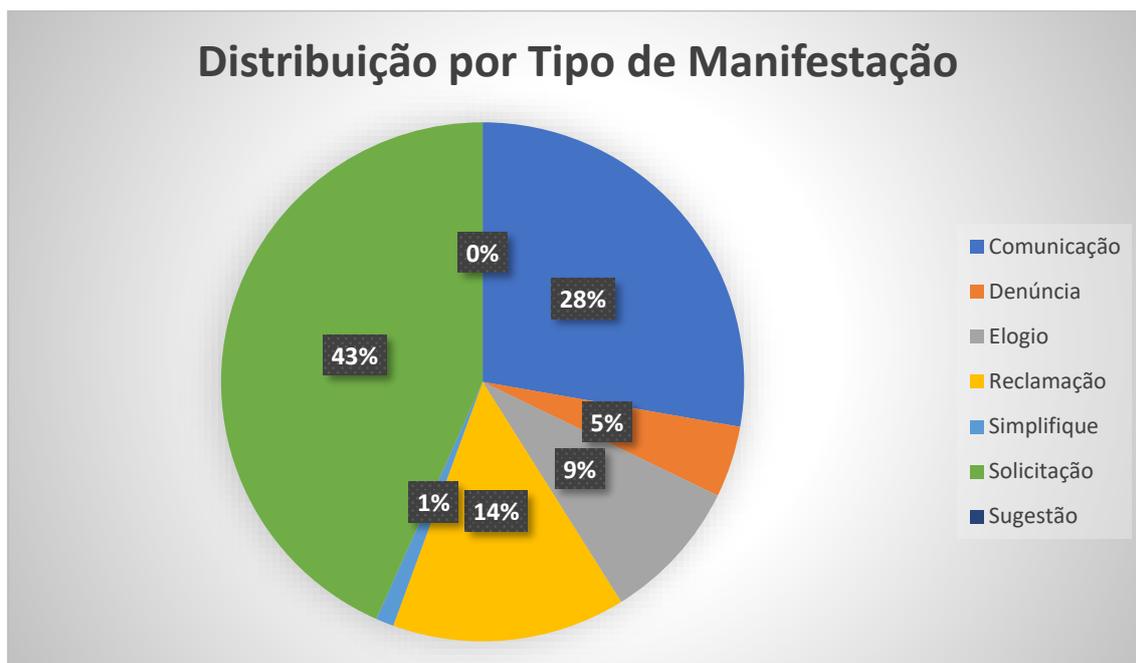
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.1 Apresentação dos Resultados

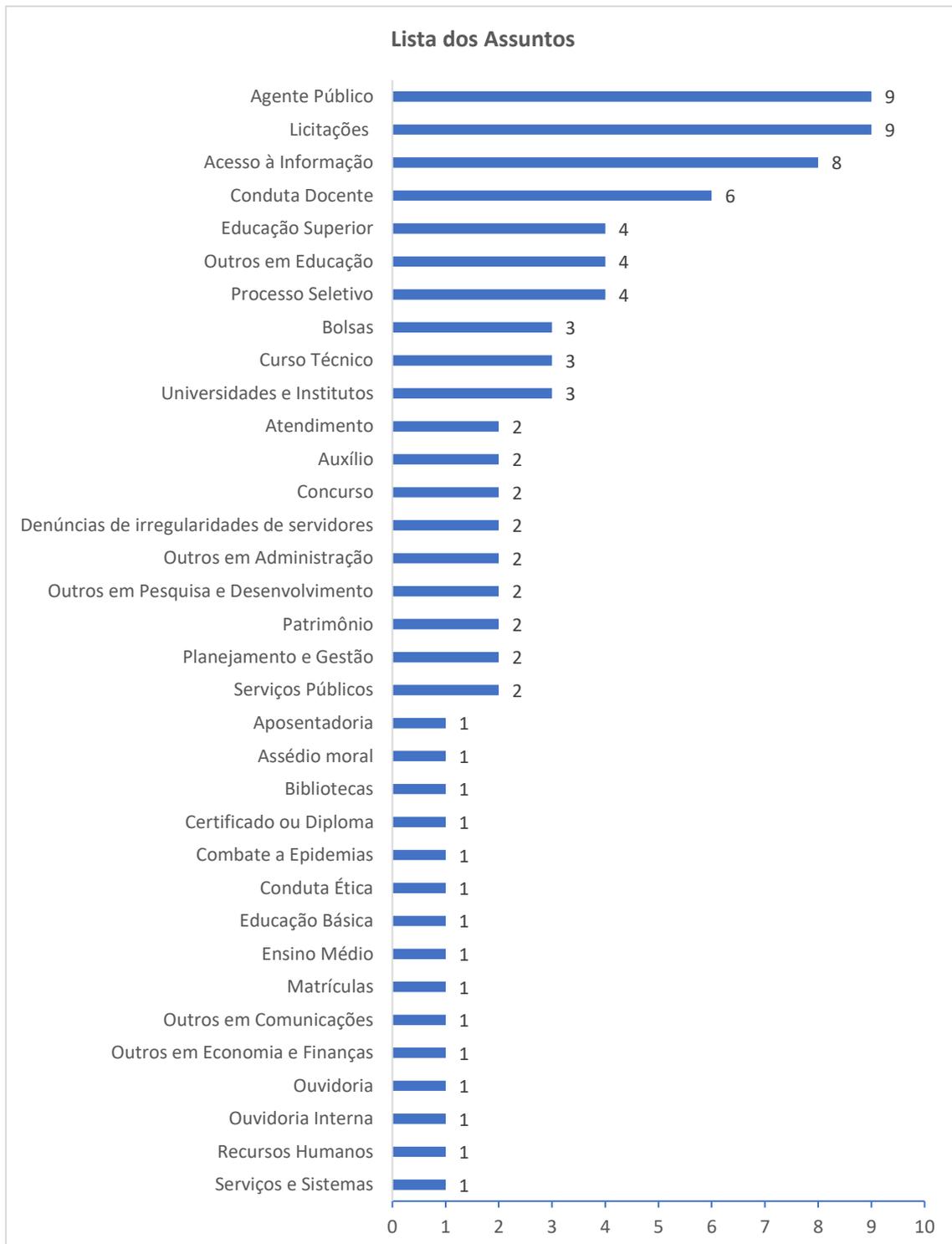
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foram extraídas as manifestações recebidas no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 90 manifestações, sem duplicidade.

Do total de manifestações recebidas pelo IFS no citado período foram extraídas 90 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



O gráfico a seguir mostra todos os assuntos abordados nas manifestações recebidas no período analisado³, obtidos do campo “assunto” da base de dados do Fala.BR:

³ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.



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

| Resumo do Teor da Manifestação | Quantidade |
|---|------------|
| Comunicação | 25 |
| Conduta de servidores da gestão do IFS | |
| Docente ministrando disciplinas para as quais não prestou concurso e deixando de ministrar disciplinas para as quais prestou concurso | |
| Docente com carga horária abaixo daquela que deveria cumprir | |

Inoperância do portal de periódicos do IFS
Didática inadequada de docentes ao ministrar disciplinas em aulas virtuais síncronas e assíncronas
Falta de pagamento de valores de auxílios estudantis
Descumprimento de jornada de trabalho por docentes
Acumulação irregular de cargos públicos
Cancelamento de disciplina sem consultar os estudantes

Denúncia **4**

Falta de atendimento do IFS em processo de matrícula
Reclamação de regra de edital de transferência externa que estaria em desacordo com normativo do próprio IFS
Acumulação irregular de cargos públicos

Elogio **8**

Elogios à atuação profissional de docente

Reclamação **13**

Migração indevida de estudante para nova grade curricular
Informações incorretas e atendimento presencial desatencioso com o estudante
Falta de pagamento de bolsa e auxílio de estudantes
Atraso de pagamento de equipamento adquirido pelo IFS e de prestação de serviços
Procedimento de heteroidentificação
Falta de pagamento e redução do valor do auxílio residência para estudante
Fluxo de transferência patrimonial em desacordo com decreto federal que trata do assunto
Gerenciamento da funcionalidade PIT (Plano Individual de Trabalho) eletrônico no SIGAA

Simplifique! **1**

Solicitação de bolsa de estudos cadastrada incorretamente como “Simplifique!”

Solicitação **39**

Pedido de servidor para cálculo do tempo faltante para aposentadoria
Pedido de emissão de certificado
Pedido de dados para elaboração de trabalho acadêmico de curso de doutorado
Pedido de informações sobre servidores do IFS
Pedido de análise de conduta de servidor à luz do Código de Ética do Servidor Público Federal
Pedido de doação de produtos voltados à prevenção da Covid-19
Pedido de cancelamento/rescisão amigável de empenho
Pedido de análise de aproveitamento de candidatos aprovados em concurso público realizado por outro órgão
Pedido para divulgação de pesquisa acadêmica junto ao setor de gestão patrimonial do IFS
Pedido de emissão de atestado de capacidade técnica
Pedido de informações diversas do IFS para pesquisa acadêmica não disponíveis em transparência ativa
Pedido de informações para fins de pesquisa sobre implantação da LGPD no IFS
Pedido de servidor sobre transferência de setor
Pedido dos meios de contato com a Comissão Interna de Supervisão do PCCTAE (Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação do IFS)
Pedido de informações sobre cursos técnicos
Sugestão para o IFS ofertar o curso de EaD “Segurança Contra Ataques Cibernéticos”
Pedido de informações de empresa sobre andamento de solicitação de reequilíbrio econômico financeiro de contrato
Pedido de informações ao Núcleo de Informação Tecnológica do IFS sobre ferramentas de gestão para monitoramento da propriedade intelectual
Pedido de ementas de disciplinas

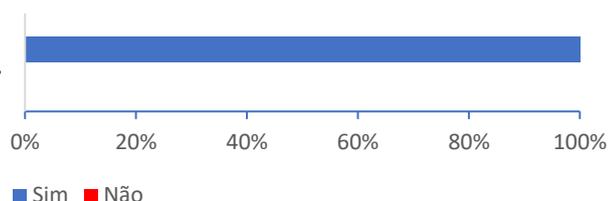
Pedido de troca de professor orientador de estudante
Impossibilidade de realizar a prova presencial do ENADE

| | |
|---|-----------|
| Sugestão | 0 |
| Não houve nenhuma sugestão cadastrada no período avaliado | |
| Total da Amostra | 90 |

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

Pergunta 1

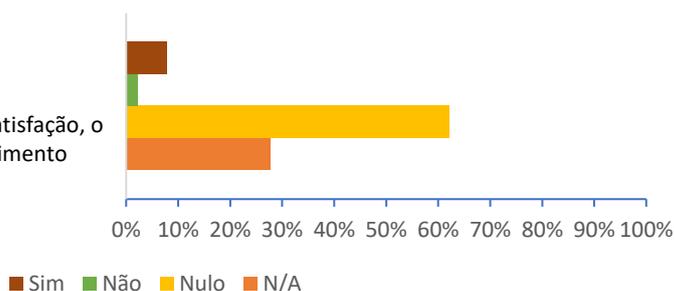
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a Unidade respondeu a todas as manifestações (90) no prazo estipulado pela legislação.

Pergunta 2

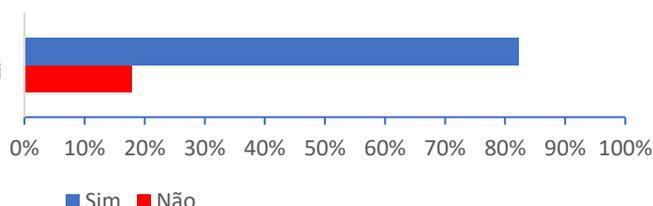
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?



No gráfico acima, é revelado que pouco mais de 62% das manifestações examinadas (56) não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas pelos usuários, ao passo que "N/A" se refere às quase 28% de comunicações (25); apenas 10% delas (9) foram respondidas, das quais mais de 7% (7) se sentiram satisfeitos.

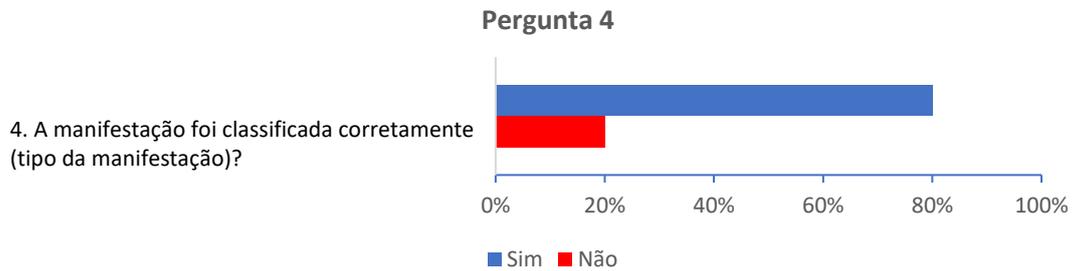
Pergunta 3

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

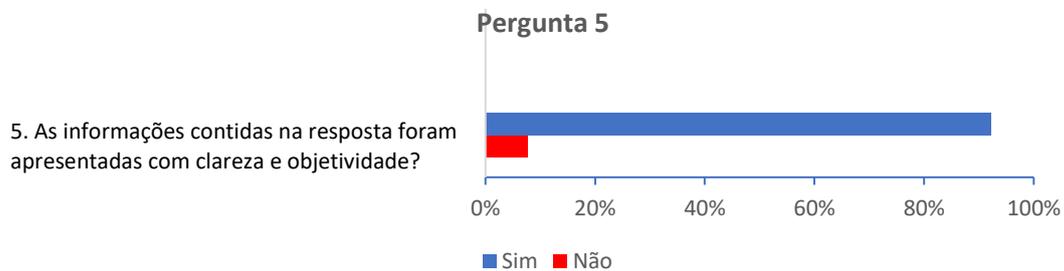


⁴ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

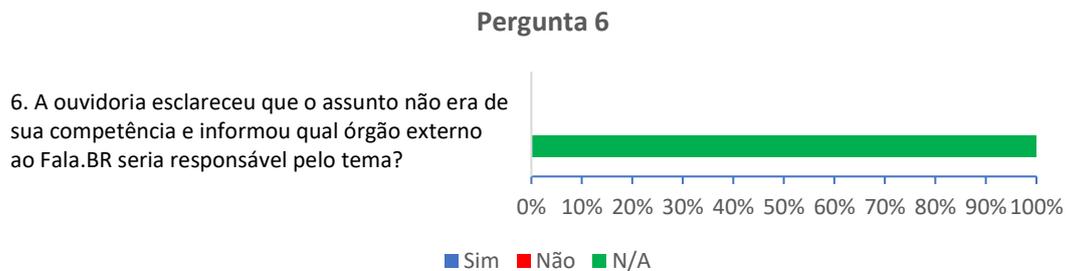
O gráfico acima revela que das 90 manifestações da amostra, em pouco mais de 82% delas (74) o campo “Assunto” foi preenchido corretamente, o que não ocorreu em quase 18% delas (16).



O gráfico acima mostra que em 80% das manifestações (72) o tipo foi classificado corretamente, ao passo que em 20% (18) não o foi.



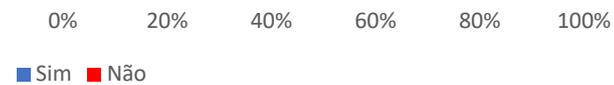
O gráfico acima mostra que mais de 92% das manifestações (83) foram respondidas com clareza e objetividade pela Ouvidoria, o que não ocorreu com quase 8% delas (7).



Embora não tenha havido nenhuma manifestação de competência de órgão externo ao Fala.BR encaminhada ao IFS, cabe registrar que houve uma manifestação do tipo reclamação encaminhada ao IFS, cujo assunto é da competência do Ministério da Economia, que a Ouvidoria não reencaminhou ao referido Ministério pelo Fala.BR. Ao invés disso, optou por responder ao usuário informando-lhe que o assunto não é de sua competência e sequer indicou o órgão competente para tratar do assunto.

Pergunta 7

7. A resposta da Comunicação informa s/providências adotadas e seu enc. às unidades apuratórias ou justificativa p/ arquivamento?



O gráfico acima mostra que em 60% das comunicações (15) a resposta conclusiva da UA informa acerca das providências adotadas e do seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes. Isso não ocorreu em 40% delas, que perfazem 10 comunicações, das quais 08 tiveram resposta conclusiva considerada inadequada e 02 parcialmente adequada.

Pergunta 8

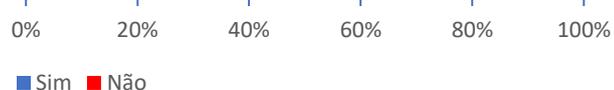
8. A resposta da Denúncia informa s/providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justif. para arquivamento?



Das quatro denúncias da amostra, a resposta de 75% delas (3) informa sobre providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, o que não ocorreu com 25%, correspondente a 1 denúncia, cuja resposta foi considerada parcialmente adequada.

Pergunta 9

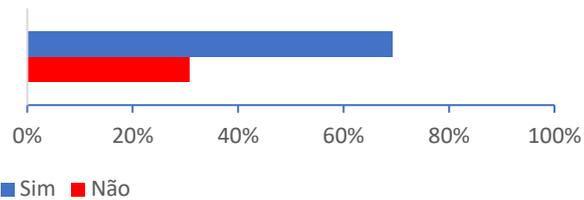
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Das 13 manifestações do tipo “reclamação”, em 07 delas (quase 54%) a Ouvidoria prestou esclarecimentos a respeito do objeto da manifestação. Contudo nas outras 06 (pouco mais de 46%) isso não ocorreu, das quais em 04 manifestações a resposta foi considerada inadequada e em 02, parcialmente adequada.

Pergunta 10

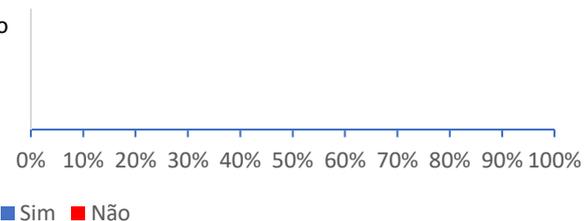
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Das 39 solicitações de providências, pouco mais de 69% das respostas (27) explicam sobre a adoção da providência solicitada, o que não ocorre com 12 manifestações, que perfazem pouco mais de 30%, das quais 10 tiveram respostas consideradas inadequadas e 02 parcialmente adequadas.

Pergunta 11

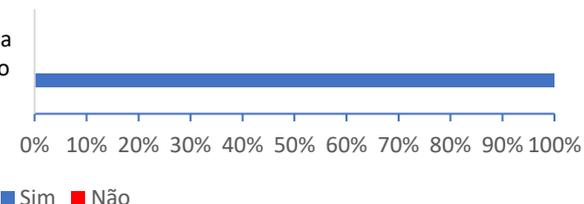
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Não houve manifestações cadastradas com o tipo sugestão. A única manifestação contendo uma sugestão para o IFS disponibilizar um determinado curso à distância foi cadastrada sob o tipo solicitação.

Pergunta 12

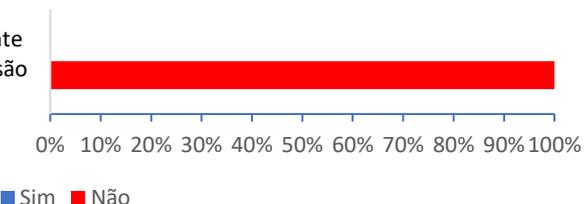
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



As 8 manifestações do tipo elogio, endereçadas a uma docente IFS em reconhecimento ao seu profissionalismo, tiveram tratamento adequado.

Pergunta 13

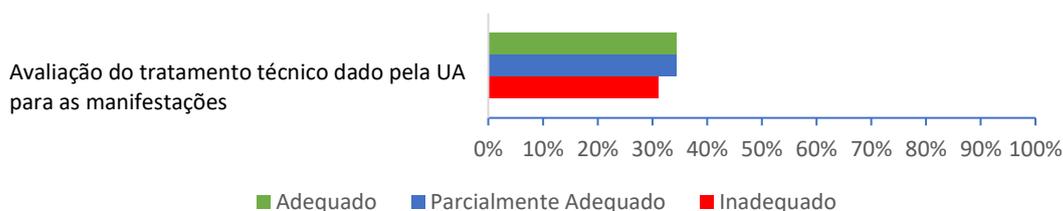
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Gestor do órgão, quando for o caso, e...



Verificou-se que a única manifestação recebida no período cadastrada como sendo do tipo “Simplifique!” é, na realidade, uma solicitação.

Por fim, com base nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, fez-se uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento de manifestações. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações.

Avaliação do Tratamento das Manifestações



Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Na avaliação geral da resposta conclusiva, das 90 manifestações recebidas pela UA no período, constatou-se que 34% delas (31) tiveram tratamento adequado, outras 34% (31) tiveram tratamento parcialmente adequado e pouco mais de 31% (28) tiveram tratamento inadequado.

Finalmente, a lista das 90 manifestações recebidas no período, bem como a avaliação final do tratamento dado pela UA a cada uma delas, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as oportunidades de melhoria e, caso existentes, as boas práticas a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação da Ouvidoria entre a OGU e a UA.

⁵ Este documento foi encaminhado por meio de ofício somente à Unidade Avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Com o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 15535/2022/GAB-SE/SERGIPE/CGU, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 1º/11/2022, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA enviou, no dia 07/11/2022, e-mail em que encaminhou o Ofício SEI nº 564/2022/REI/IFS, no qual manifestou concordância com o teor do Relatório Preliminar que lhe fora encaminhado, ao tempo em que solicitou prorrogação do prazo para apresentação do plano de ação, sendo, então, encaminhado à UA, na mesma data, e-mail concedendo o prazo até 21/11/2022 para tal providência. A UA solicitou nova dilação de prazo, sendo-lhe concedido o prazo até 25/11/2022, data em que a UA enviou e-mail com o plano de ação em planilha Excel.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Apêndice D

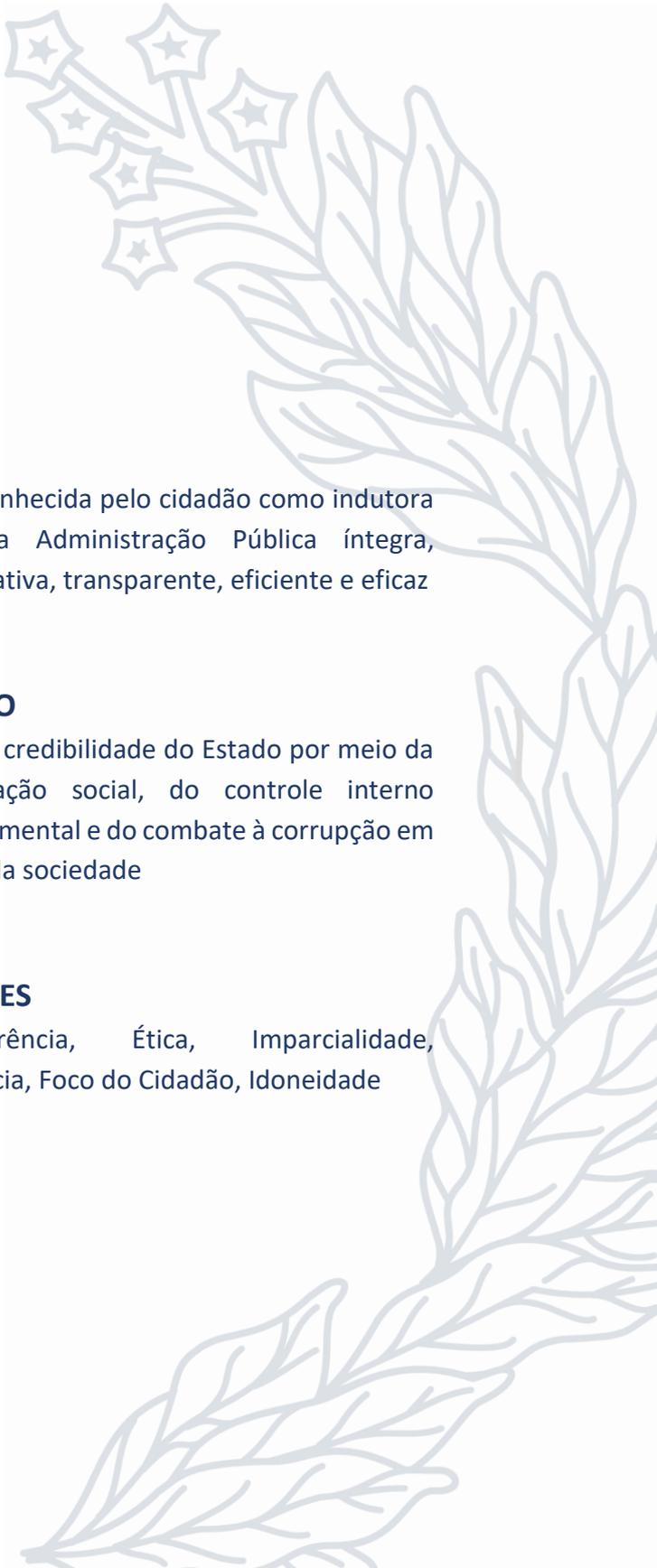
Plano de Ação da Unidade

| Item | Recomendação | Ação | Responsável | Prazo | Status | Observação |
|------|--|--|-------------|-----------------------------------|--------------|--|
| 1 | d) descumprimento da obrigatoriedade de elaboração do Relatório Anual de Gestão; | III - Elaborar regularmente o Relatório Anual de Gestão; | Ouvidoria | Até o final de dezembro de 2022. | Em andamento | - |
| 2 | g) omissão da Ouvidoria em identificar falhas e propor melhorias dos serviços; e | IV - Fazer análise dos dados levantados a partir das manifestações de ouvidoria para propor sugestões e recomendações a fim de aprimorar os serviços do IFS; | Ouvidoria | Até o final de dezembro de 2022. | Em andamento | O item será atendido por meio do Relatório Anual de Gestão. |
| 3 | b) ausência de formalização de fluxos de trabalho; | I - Formalizar o fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria, em especial das denúncias e das comunicações de irregularidade; | Ouvidoria | Até o final de janeiro de 2023. | Prevista | A ação englobará o item 2.3.5 da Avaliação de Integridade: a formalização de unidade e procedimentos para recepção e tratamento de denúncias. |
| 4 | e) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria; | VII - Promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas; | Ouvidoria | Até o final de fevereiro de 2023. | Prevista | Em que pese a CGU ter disponibilizado a análise individual de cada manifestação, entendemos ser necessário mais tempo para a elaboração de um modelo padronizado de respostas, observando-se as falhas apontadas, em congruência com o fluxo |

| Item | Recomendação | Ação | Responsável | Prazo | Status | Observação |
|------|---|---|-------------|-------------------------------|----------|--|
| | | | | | | interno de tratamento das manifestações. As correções solicitadas serão providenciadas até o final de dezembro de 2022. |
| 5 | c) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas; | II - Implementar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para tramitação interna das manifestações de ouvidoria; | Ouvidoria | Até o final de março de 2023. | Prevista | Após a formalização dos fluxos de trabalho teremos identificado as unidades a serem cadastradas no módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para que se evite um número excessivamente e elevado de agentes que irão operacionalizar a ferramenta, tornando a sistemática ineficaz. |
| 6 | f) ausência de Carta de Serviços ao usuário; | V - Acompanhar a implementação da Carta de Serviços do IFS; | Ouvidoria | Até o final de junho de 2023. | Prevista | A elaboração da Carta de Serviços demanda a interlocução com diversos setores do IFS, o que nos leva a uma série de reuniões para sensibilização e esclarecimento sobre a importância e requisitos do documento. Temos a intenção de dar início a este trabalho após a |

| Item | Recomendação | Ação | Responsável | Prazo | Status | Observação |
|------|--|--|-------------|-------------------------------|----------|---|
| | | | | | | conclusão das providências previstas nos itens anteriores. |
| 7 | a) falta de estrutura para o adequado funcionamento da Ouvidoria | VIII - Verificar com a administração do IFS a possibilidade de destinar espaço físico específico para a Ouvidoria. | Reitoria | Até junho de 2023 | Prevista | A alocação da Ouvidoria em um espaço físico específico depende da mudança para a nova sede da Reitoria. O prédio que irá abrigar a nova sede já possui leiaute definido, porém, atrasos na obra de reforma impediram que a mudança ocorresse neste ano. Com o novo cronograma, a previsão é que o prédio seja entregue até o início de abril de 2023 e a mudança ocorra paulatinamente e nos meses seguintes. |
| 8 | h) limitações ao exercício das atividades de ouvidoria | VI - Avaliar a pertinência de o responsável pela Ouvidoria continuar acumulando outras atividades, em razão do prejuízo para as atividades de ouvidoria; | Reitoria | Até o final de março de 2023. | Prevista | A Ouvidoria está providenciando a atualização dos documentos que envolvem a sua atuação, incluindo a dissociação dos papéis trazidos pela LAI das tarefas do Ouvidor, o que |

| Item | Recomendação | Ação | Responsável | Prazo | Status | Observação |
|------|---|---|--|-------------------------------|----------|---|
| | | | | | | incluirá a revisão dos regulamentos internos, segregação de funções, definição de fluxos, etc. |
| 9 | Compromisso da gestão do IFS de formalizar unidade e procedimentos para a promoção da transparência ativa e passiva (demanda advinda da Unidade de Gestão de Integridade decorrente da prática 3.1.1 da Avaliação de Integridade) | Formalizar unidade e procedimentos para a promoção da transparência ativa e passiva | Ouvidoria/Autoridade de Monitoramento da LAI | Até o final de março de 2023. | Prevista | A ação está relacionada ao item anterior, posto que, quando da elaboração do novo regulamento do SIC esta ação será abarcada. |



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