

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Brasília - IFB

Brasília/DF, 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

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Luana Marcelino

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Kamilla Jabrayan Scmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB.

Município: Brasília – DF.

Objetivo realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Data de execução: maio a junho de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma satisfatória gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Ainda, verificou-se a necessidade de ampliar a proatividade de suas ações de ouvidoria com maior participação social. A seguir, foram constatadas as seguintes fragilidades: 1 - Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas; 2 - Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria; 3 - Fragilidade/ausência no acompanhamento de atualização da Carta de Serviços; 4 - Vulnerabilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante; 5 - Carência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de ouvidoria; 6 - Fragilidade na comunicação/inter-relação da Ouvidoria Geral do IFB com as Ouvidorias dos Campi; 7 - Desatualização do sítio eletrônico nos parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021; 8 - Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo IFB.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: I - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria II - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; III - Acompanhar as atualizações e adequações da Carta de Serviços do IFB, como determinam os arts. 7º, VI; 43 e 44, da Portaria CGU nº 581/2021 IV - Formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação; V - Disponibilizar banner com maior destaque do Fala.BR na página inicial do IFB e na página da Ouvidoria; VI - Padronizar os fluxos de tratamento das demandas, de modo que estas competências estejam claramente definidas no seu Regimento Interno; VII - Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021; e VIII - Estabelecer pontos de interlocução para a Ouvidoria nos campi, facilitando o acesso presencial pelos usuários de todas as localidades.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IES	Instituição de Ensino Superior
IFB	Instituto Federal de Brasília
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
Profoco	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
QA	Questionário de Avaliação
SGA	Sistema de Gestão Acadêmica
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFB	10
2. Achados	10
2.1 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas	10
2.2 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	14
2.3 Fragilidade/ausência no acompanhamento de atualização da Carta de Serviços e como consequência, a implantação do Conselho de Usuários	16
2.4 Vulnerabilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante	18
2.5 Carência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de ouvidoria	19
2.6 Fragilidade na comunicação/inter-relação da Ouvidoria Geral do IFB com as Ouvidorias dos Campi	20
2.7 Desatualização do sítio eletrônico nos parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021	20
2.8 Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo IFB	22
RECOMENDAÇÕES	23
CONCLUSÃO	24
APÊNDICES	25
Apêndice A	26
Apêndice B	39
Apêndice C	45
Apêndice D	46

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocações e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

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

Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram consideradas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **100 manifestações** para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília – IFB. A instituição UFB foi criada no ano de 2008, com a promulgação da Lei nº 11.892/2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, criando 38 Institutos Federais em todos os Estados brasileiros. Entre eles, o Instituto Federal de Brasília, no Distrito Federal. Em 2008, o IFB se compunha, unicamente, do Campus Planaltina. A Lei nº 11.892/2008 transformou a Escola Técnica de Brasília (antigo Colégio Agrícola) em Campus Planaltina do Instituto Federal de Brasília. Já em 2009, foram instituídos os campi Brasília, Gama, Samambaia e Taguatinga. Ao longo dos anos, o número de unidades foi ampliado com a criação dos campi Ceilândia, Estrutural, Recanto das Emas, Riacho Fundo e São Sebastião.

Atualmente, são 10 unidades, com mais de 17 mil estudantes matriculados, em 110 cursos diferentes, nas mais diversas modalidades, que vão, desde capacitações rápidas, passando pelo Ensino Médio, até a Pós-Graduação.

A Ouvidoria do IFB, objeto de estudo e avaliação deste Relatório, é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a CGU.

A ouvidoria, instituída em 2012, como instrumento de participação social, tem, atualmente, em sua estrutura administrativa duas servidoras responsáveis, concomitantemente, pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Raline Romaiany Oliveira Cardoso, titular da unidade desde agosto de 2019, e Kattiucy Sousa Costa Trajano.

Quanto ao perfil da equipe, por ser reduzida, é 100% generalista. Todavia, ambas possuem cursos específicos na área, além de a ouvidora possuir certificação em Ouvidoria pelo Profoco.

As informações da UA, aqui expostas foram coletadas do sítio virtual do IFB, no Questionário de Avaliação, no Fala.BR e nos Relatórios de Atividades da Ouvidoria dos anos anteriores. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFB estão 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 Brasília:

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFB

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma:

a) a Plataforma IFB em Números, desenvolvida pelo IFB, tem um módulo com dados da Ouvidoria que são disponibilizados em transparência ativa. Atualmente, as planilhas de controle das manifestações estão sendo atualizadas para que esta plataforma faça os relatórios bimestrais e anuais da Ouvidoria e SIC automaticamente, diminuindo o trabalho da equipe na elaboração de gráficos e tabelas. Dessa forma, a equipe poderá se dedicar, com mais tempo, à análise subjetiva dos dados dos relatórios;

b) o IFB faz mapeamento das demandas, principalmente, as que chegam por meio de pedidos de acesso à informação, quando ocorrem de maneira recorrente, e, assim, são transformadas em transparência ativa a partir das recomendações da Ouvidoria. O descritivo com o número de cargos vagos e ocupados no quadro funcional do IFB, por exemplo, foi incluído no Portal do IFB na Internet. Para entregar essa informação, que, segundo a unidade, é muito demandada na instituição, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas atualiza, mensalmente, a pedido da Ouvidoria.

2. Achados

2.1 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Plataforma Fala.BR para registro de manifestações, cujo endereço de acesso e orientações de registro estão disponíveis na página da ouvidoria no Portal IFB na internet;
- Atendimento presencial, cujo agendamento pode ser feito pelo formulário eletrônico disponibilizado na página da ouvidoria no Portal IFB na internet ou pelo telefone institucional da Ouvidoria;
- Telefone institucional da Ouvidoria para orientações e para agendamento do atendimento presencial; e
- E-mail institucional da Ouvidoria para orientações.

Todas essas manifestações são registradas na Plataforma Fala.BR. Todavia, a UA informou que para trâmites internos é utilizado o e-mail institucional, que é hospedado na plataforma Google. Para coleta de informações acadêmicas é utilizado o Sistema de Gestão Acadêmica – SGA, sistema desenvolvido e mantido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do IFB, conforme consta item 17, do nosso questionário:

“A Ouvidoria do IFB utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento e tratamento das manifestações. Internamente, para comunicação com gestores que auxiliam na elaboração das respostas, utilizamos o e-mail institucional, que é hospedado na plataforma Google. Para o gerenciamento de prazos e instrumentação da elaboração de relatórios (que está migrando para a Plataforma IFBemNúmeros), utilizamos o Google Sheets e o Google Drive. Para coleta de informações acadêmicas, acessamos o Sistema de Gestão Acadêmica - SGA (desenvolvido e mantido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do IFB), cujo acesso com perfil de gestor foi solicitado à Pró-Reitoria de Ensino, a fim de evitar a necessidade constante de interlocução com os Coordenadores de Registro Acadêmico ou a Pró-Reitoria de Ensino. O acesso será concedido em breve.”

Dessa forma, o correio eletrônico é o meio operacional utilizado para tramitar manifestações às áreas internas competentes e demais campi do IFB responsáveis pela demanda das manifestações. Diante do informado, observa-se que a UA não adota o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, é importante mencionar e acrescentar nesta esteira que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é garantida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização.

Quanto à segurança dos dados de usuários, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Como também, devem observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se conhecer as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Visando a atender a esses requisitos de segurança e rastreabilidade, a UA não informou se adota medidas para mitigar os riscos resultando não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, com o objetivo de salvaguardar os direitos dos manifestantes.

Entre esses riscos, cabe destacar aquele relacionado à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas. Em alguns casos, a probabilidade de ocorrência desse risco aumenta consideravelmente, visto que os dados são extraídos manualmente da Plataforma Fala.BR para encaminhamento, mail institucional, às aras correlatas do IFB.

Ainda, cumpre registrar que as denúncias, não estão totalmente protegidas pela simples ocultação de dados pessoais quando tramitadas via e-mail, uma vez que há a possibilidade de acesso e conhecimento do teor por todos os gestores, dos campus respectivos, que recebem o conteúdo cadastrados, independentemente da necessidade de conhecer.

Logo, ainda que o acesso ao e-mail seja a alguns colaboradores, e o conteúdo pseudonimizado, é possível que diversas unidades e servidores/terceirizados tenham acesso aos dados pessoais, e/ou às informações sensíveis nela contidas, pelo fato de utilizarem um sistema paralelo ao módulo de tratamento do Fala.BR. Neste diapasão, as denúncias e as comunicações de irregularidades, face ao caráter sigiloso ínsito às informações delicadas ali dispostas, acham-se, tecnicamente, desprotegidas, porque, no *modus operandis* utilizado pelo IFB, não está, inteiramente, sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e, formalmente, preconizadas nos arts. 19, §1º; 21; 30; e 31, da Portaria CGU nº 581/2021, cumulados com o art. 6º, da LGPD, e art. 10, da Lei nº 13.460/2017.

Por força da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.460/2017 os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que haja autorização expressa, por parte do titular, para o acesso a estas informações. Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021 dedica os artigos 30 e 31 especificamente ao assunto:

Art. 30. Compete às unidades do SisOuv receber as denúncias dirigidas ao órgão ou entidade a que estejam vinculadas, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. As unidades do SisOuv adotarão, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019.

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Ocorre que, conforme mencionado em questionário e em reunião conjunta referente aos trâmites das manifestações, infere-se que o *modus operandi* utilizado **não** atende aos requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja utilizada pela UA.

Ressalta-se que, no período de análise das manifestações constantes da amostra, já havia sido disponibilizado o Módulo de Triagem e Tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

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

2.2 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

O IFB elaborou dois normativos referentes à ouvidoria: organograma do IFB, publicado na Resolução do IFB nº 01/2017, e o Regimento Interno da Ouvidoria, editado pela Resolução IFB nº 18/2021.

Conforme determina a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 42, as unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o tratamento de manifestações. Porém, não existe um normativo institucionalizado estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFB, tampouco especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria *latu sensu*.

Todavia, em resposta ao questionário aplicado, foi informada a prática rotineira no tratamento de suas manifestações até a sua resolutividade, conforme listado a seguir:

“1 - A Ouvidoria recebe as manifestações por meio da plataforma Fala.BR, e faz a leitura inicial, verificando inicialmente se o tipo de manifestação foi selecionado corretamente pelo cidadão;

2 - Caso haja necessidade de alteração do tipo de manifestação, a equipe da Ouvidoria faz a alteração dentro da plataforma;

3 - Caso o texto e anexos que o cidadão apresentou não sejam suficientes para que a Ouvidoria possa dar encaminhamento à manifestação, é feito o pedido de complementação ao cidadão, informando sobre o prazo de 20 dias para o retorno;

4 - O texto da manifestação é copiado para um arquivo de edição de texto dentro da plataforma Google Drive (acessado com o login do e-mail institucional, que é hospedado no pacote Google Educacional) para o tratamento inicial. Foram elaborados modelos que dão orientações aos gestores no caso específico de cada tipo de manifestação. Os modelos foram copiados para uma pasta pública para que possam acessar durante esta avaliação:

<https://drive.google.com/drive/folders/1tXUelmzkHAJygGh5joTzs8CFXz607wLW?usp=sharing>

O texto do cidadão é avaliado pela equipe da Ouvidoria do IFB, de forma a verificar se a linguagem está clara e com urbanidade, qual a unidade responsável pelo assunto tratado, e se já existe em Transparência Ativa a orientação ou fluxo definido que resolva o tema abordado na manifestação;

Após o tratamento inicial apresentado nas etapas anteriores, a Ouvidoria encaminha a manifestação através do e-mail institucional ao gestor da unidade responsável, com orientações específicas para o tratamento do tipo da manifestação, e algumas recomendações sobre cumprimento do prazo de resposta, qualificação da resposta, objetividade e clareza, e ainda algumas boas práticas a serem adotadas em casos específicos;

7 - A equipe da Ouvidoria inclui em uma planilha dentro da plataforma Google Drive (acessado com o login do e-mail institucional, que é hospedado no pacote Google Educacional) alguns dados necessários para a identificação das manifestações, acompanhamento dos prazos de resposta e para elaboração dos relatórios gerenciais. Nenhum dado de identificação do cidadão é incluído nesta planilha, e ela é acessada somente pela equipe da Ouvidoria;

8 - Semanalmente, com apoio da planilha de acompanhamento, a equipe da Ouvidoria envia lembretes aos gestores sobre a aproximação do prazo final de resposta ao cidadão. Como é possível verificar nos modelos de tratamento de manifestações, a Ouvidoria divide o prazo do gestor em três partes, e envia ao gestor a manifestação identificada como “1º prazo”, na semana seguinte envia um lembrete identificado como “2º prazo”, e na semana seguinte envia um lembrete identificado como “3º/ último prazo”.

9 - Ao receber a resposta do gestor, a Ouvidoria avalia se a manifestação foi atendida, se a resposta está adequada com linguagem objetiva, clara e simples, e se as recomendações para cada tipo de manifestação foram atendidas (por exemplo, informar sobre a apuração ou sobre o arquivamento, em casos de denúncias, como orienta a Portaria CGU nº 581/2021);

10 - Caso a resposta do gestor esteja inadequada na redação, a Ouvidoria faz o ajuste e envia ao cidadão através da Plataforma Fala.BR. Caso seja verificada falha no conteúdo da resposta, a Ouvidoria solicita ajuste ao gestor, prorrogando o prazo de resposta se for necessário.

11 - As manifestações do tipo denúncia, solicitação, sugestão, reclamação e simplifique seguem o fluxo apresentado nos itens anteriores;

12 - As manifestações do tipo elogio são encaminhadas para o servidor ou unidade mencionada pelo cidadão, aos gestores desses servidores ou unidades, e uma cópia oculta é enviada para a reitora da instituição.”

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento, referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, na Portaria CGU nº 581/2021, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (artigos 4º e 5º).

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

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

Salienta-se, também, que a elaboração de um normativo organizacional próprio mais completo oportuniza o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e das atribuições dos atores estruturais, de modo a abarcar as particularidades regulamentares de cada tipologia de manifestação, padronizando-as, tanto quanto possível, com vistas a mitigar riscos de ausência de providências, propiciar ferramentas

resolutivas coerentes, adequadas e suficientes, além de viabilizar uma razoável segurança institucional na gestão de informações sensíveis.

Por fim, mister consignar que UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, em função da carência do tema no Regimento Interno e que o fará, pois compreende a necessidade de estabelecer tal procedimento

2.3 Fragilidade/ausência no acompanhamento de atualização da Carta de Serviços e como consequência, a implantação do Conselho de Usuários

No que se refere à Carta de Serviços, o art. 7º, §4º da Lei nº 13.460/2017 diz que *“a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”*.

Em consulta ao sítio do IFB, o documento está disponível no link: https://www.ifb.edu.br/attachments/article/21922/carta_servi%C3%A7os_2019.pdf

Observa-se que a Carta data do ano de 2019, podendo estar com alguns serviços desatualizados, notou-se que não há uma periodicidade definida.

Conforme respondido em questionário: *“A carta de serviços do IFB foi atualizada pela última vez em 2019, e a Ouvidoria participava apenas acompanhando sua atualização. Em 2022, foi feita uma busca ativa para saber qual unidade da estrutura organizacional estava responsável por esta tarefa, e descobrimos que a Diretoria de Orçamento do IFB fazia esse trabalho, motivada pelo monitoramento da Ouvidoria. Por não encontrarmos sentido nessa distribuição, e após estudos sobre as normas que orientam a elaboração da carta de serviços, a Ouvidoria tomou para si a responsabilidade desta elaboração, que está em andamento, juntamente com a atualização dos serviços na plataforma Gov.BR. A previsão de publicação desse material é julho de 2022”*.

Assim, como consequência dessa desatualização da Carta, foi informado em Relatório anual de 2021, que a Ouvidoria do IFB ainda não conseguiu implementar também o Conselho de Usuários, uma vez a elaboração da carta de serviços ser requisito para a implementação do conselho.

Consoante ao assunto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 estabeleceu que *“as unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, compreendendo, dentre outros processos, os que seguem:*

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

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

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

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

Adicionalmente ao tema, o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que, “na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;*
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;*
- III - às etapas para processamento do serviço;*
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;*
- V - à forma de prestação do serviço;*
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;*
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;*
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;*
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;*
- X - ao prazo para a realização dos serviços;*
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;*
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;*
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;*
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;*
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;*
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;*
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e*
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.”*

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e prestação apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021):

- I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*
- II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.*

Dessa forma, nota-se a necessidade de um criterioso levantamento de todos os serviços existentes para que então figurem, formalmente, na carta de serviços desta instituição, como é o caso de setores como a Ouvidoria e SIC, serviços que estão disponíveis ao público, aparecem na carta de serviços, mas não figuram na relação de

serviços do portal de serviços do governo, e assim se encontram muitos outros setores com serviços que não estão registrados no mencionado portal.

Até que o projeto gov.br esteja integrando todos os canais digitais do governo federal, reunindo serviços para o cidadão e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo, oferecendo ao cidadão um canal direto e rápido de relacionamento com os órgãos federais teremos diferentes caminhos de acesso e de atendimentos ao usuário, confundindo o cidadão que busca informações de serviços ofertados pelo Instituto.

Assim, sugere-se uma melhor uniformização e formato de acessos aos serviços prestados ao cidadão, visando uma compreensão mais fácil e ampla dos programas e ações ofertados pelo IFB.

2.4 Vulnerabilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante.

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que: *“Durante o tratamento da manifestação, o texto e anexos enviados pelo cidadão são cuidadosamente tratados para que não identifiquem o manifestante, quando há necessidade do envio dessas manifestações. Nenhum dado pessoal é inserido na planilha de acompanhamento dos prazos. O mesmo cuidado é tomado em todos os tipos de manifestações, exceto em solicitações, que recorrentemente necessitam da identificação do cidadão para que a solicitação, geralmente de natureza acadêmica, seja atendida.”*

Sabe-se que a responsabilidade inicial pela manutenção da restrição dos dados está na Ouvidoria, a qual retira manualmente a identificação do cidadão antes do envio para as áreas técnicas.

Conforme apontado em Achado deste relatório, não existe na UA um sistema informatizado, nem um fluxo para o tratamento das manifestações. Em que pese os cuidados adotados pela Ouvidoria para a manutenção do sigilo, a adoção de sistemas informatizados otimiza a proteção dos dados, uma vez que deve registrar os acessos às informações no que tange ao usuário, data e hora. Nesse sentido, dispõe o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)”

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.”

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º, prevê:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;”

Tal fato, torna-se doravante mais importante quando a ouvidoria, por exemplo, entenda que a denúncia deva ser encaminhada a um outro órgão: neste caso, consoante o § 4º do art. 6º Decreto nº 10.153/2019, a *“A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º”*.

Acrescenta-se que a unidade não utiliza o Fala.BR (utiliza e-mail institucional) para tramitar suas denúncias, que também não atende, em sua completude, os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja avaliada pela UA.

2.5 Carência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de ouvidoria

Conforme analisado, o Regimento Interno da Ouvidoria, editado pela Resolução IFB nº 18/2021, não vem a contemplar os procedimentos de acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de ouvidoria. Dessa forma, a UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares referentes às **denúncias ou comunicações** de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração.

Imperioso mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

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

...

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

...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.”

A carência de completude do Regimento Interno não afeta, unicamente, o acompanhamento da resolutividade, mas compromete a qualidade com que a UA realiza os controles de segurança que permitem a rastreabilidade de quaisquer documentos, manifestações ou processos que nela ingressam.

Paralelamente, repise-se, o desuso do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR contribui para dificultar a conclusão dos procedimentos e a manutenção de

rotinas parametrizadas de rastreamento de fluxos de trabalho, de consolidação do conhecimento apurado e, sobretudo, de prestação das informações ao solicitante, quando cabível.

2.6 Fragilidade na comunicação/inter-relação da Ouvidoria Geral do IFB com as Ouvidorias dos Campi

A Ouvidoria funciona, fisicamente, na sede do IFB, em Brasília/DF. O IFB — constituído como autarquia educacional de vários campi — possui autonomia administrativa e pedagógica e exerce suas atividades em unidades distribuídas em diversas localidades do Distrito Federal, sendo composto pela Reitoria e 10 Campi: Brasília, Ceilândia, Estrutural, Gama, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Samambaia, São Sebastião e Taguatinga.

Apesar de sua distribuição geográfica, verificou-se que não existem ouvidorias setoriais nos campi, o que, em tese, pode limitar, até certo ponto, as atividades de ouvidoria das outras localidades, pois deixam de ser considerados pontos focais no recebimento de manifestações.

A despeito do achado verificado a partir do instrumento técnico de avaliação, não foi relatada a realização de reportes à Reitoria informando a necessidade de criação de pontos de ouvidorias nos campi. Entretanto, a UA pôs a termo a seguinte fragilidade na comunicação: *(Sic) "A Ouvidoria vem tendo dificuldades na comunicação com os diretores-gerais dos dez campi do IFB, que ficam localizados geograficamente distantes do ambiente da reitoria, onde a Ouvidoria é situada. Por este e também por outros motivos, relacionados ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, nós fizemos a solicitação de inclusão da Ouvidoria nas reuniões quinzenais do Colégio de Dirigentes, que é uma instância de deliberação e gestão estratégica da instituição. Com essa medida, acreditamos que nos aproximaremos desses gestores, a fim de atualizá-los mais frequentemente e de forma mais efetiva sobre as demandas recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, como medida de melhorar processos e serviços da nossa instituição."*

Em síntese, o IFB só possui uma Ouvidoria, em Brasília, que articula e trata as demandas direcionadas aos serviços prestados por todas as outras 10 unidades do IFB.

Consoante inciso XI do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, compete à ouvidoria realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências.

Destarte, além de pleitear sua inclusão prática nos fóruns de governança estratégica, de serviços e de políticas públicas da organização, a UA deve garantir que a dispersão espacial das unidades setoriais não obste o acesso livre, desimpedido e seguro à Ouvidoria, nos termos dos arts. 6º, *caput*, I; 8º, 9º e 10 da mencionada Portaria.

2.7 Desatualização do sítio eletrônico nos parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021

Em pesquisa no site do IFB, realizada no dia 12 julho de 2022, foi localizada uma página exclusiva para apresentar as informações relacionadas à Ouvidoria, disponível em: <https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>.

Conforme prescreve o art 71, da Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

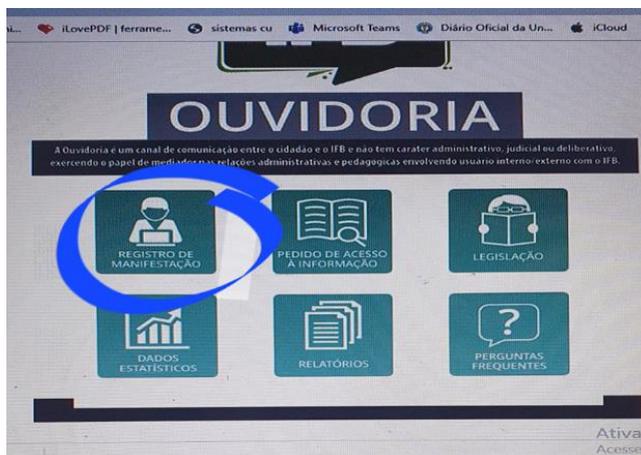
- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?"
- (...)
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria;
- (...)"

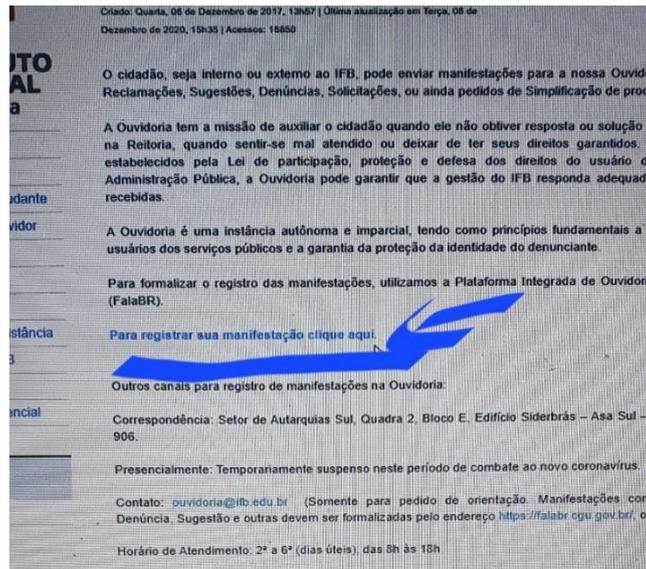
Entretanto, à exceção dos Relatório de Gestão, os demais itens acima dispostos não se acham, adequadamente, contemplados no sítio virtual da Unidade.

Esclarece-se: não existe, por exemplo, menção ao endereço de atendimento presencial. Em seu lugar, apenas uma sentença - "Temporariamente suspenso neste período de combate ao novo coronavírus."

Com igual sorte, o acesso ao banner é indireto, já que, primeiramente, é preciso aceder à aba da Ouvidoria, clicar em "Registro de Manifestações" e, depois, em "Para registrar sua manifestação, clique aqui", tal como encartado nas imagens abaixo, atravancando a fluidez com que se impõe chegar à Plataforma Fala.BR.

Quanto a disponibilização do banner, tece maiores esclarecimentos: Em análise no sítio eletrônico da UA, o banner do Fala.BR não foi localizado na página inicial do IFB ou na página da Ouvidoria. O acesso ao Fala.BR se dá por meio do ícone "Registro de Manifestações" na página da Ouvidoria, e depois de clicar no link exposto, conforme imagens abaixo:





Assim, recomenda-se que a unidade mantenha todas as informações atualizadas, precisas e disponíveis em sua página virtual, de forma a não ocasionar prejuízo aos usuários, nem tampouco transgredir a normatização específica

2.8 Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo IFB

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, as ouvidorias terão, entre outras, como atribuições precípua “acompanhar a prestação dos serviços da Instituição, visando a garantir a sua efetividade” e “propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços”. No art. 23 da mesma Lei, os órgãos e entidades públicos nela abrangidos deverão avaliar os serviços prestados em relação “à satisfação do usuário com o serviço prestado”; à “qualidade do atendimento prestado ao usuário”; ao “cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços”; à “quantidade de manifestações de usuários”; e às “medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço”.

Assim, esta avaliação deverá ser realizada via Conselho de Usuários, no mínimo, a cada ano conforme dispõe o Decreto nº 9.492/2018, a saber:

“Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.”

Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021, estabelece:

“Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)”

Entretanto, a Unidade de Ouvidoria informou no Questionário de Avaliação que não avalia os serviços prestados pelo órgão atualmente, descumprindo exigências normativas já citadas como descrito abaixo, item 46 do QA:

“A Ouvidoria do IFB fazia até o ano de 2020 uma pesquisa de satisfação com usuários, onde eram avaliados os serviços públicos ofertados pelo IFB e também a atuação da própria ouvidoria. O resultado dessas pesquisas foi publicado junto aos relatórios anuais da Ouvidoria, e as recomendações aos gestores foram elaboradas também com base no resultado desta pesquisa. Após a implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, com uma plataforma digital, foram iniciados os trabalhos de avaliação dos serviços do IFB através dessa plataforma. Entretanto, devido ao grande volume de atividades desempenhadas pela servidora titular do cargo de ouvidora, que atua como presidente da Unidade de Gestão da Integridade, e também como presidente do Grupo de Trabalho para a 16 implementação da LGPD, e com o advento do afastamento da outra servidora da equipe por 10 meses, esta implementação foi prejudicada. Mas estamos trabalhando para que esta ação seja implementada até agosto de 2022.”

Dessa forma, como exposto, a ouvidoria deverá fazer o devido acompanhamento quanto à prestação dos serviços da Instituição, visando garantir a sua efetividade e propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços.

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 IFB, em ordem de prioridade:

- I. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, 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. acompanhar as atualizações da Carta de Serviços do IFB, com periodicidade definida ;
 - IV. formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação;
 - V. Atualizar o sítio eletrônico de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021
 - VI. Realizar avaliação dos serviços públicos prestados pela Instituição, com periodicidade de, no mínimo, um ano, por meio do conselho de usuários
 - VII. acompanhar a resolutividade das manifestações, e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021;
 - VIII. criar estruturas descentralizadas ou pontos focais para a Ouvidoria nos campi, facilitando a interlocução e atendimento célere a todas as manifestações.

CONCLUSÃO

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

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria administrativa na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação ativa na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade dos serviços públicos fornecidos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, além das informações coletadas pelas pesquisas empreendidas no sítio virtual e na legislação do Instituto.

Os benefícios esperados, a partir das recomendações propostas, decorrem deste trabalho de monitoramento e de avaliação, em sentido amplo. Mercê deles, objetiva-se, principalmente, induzir o aumento da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão e a promoção de ações de participação social e regulamentação das atividades da Unidade Avaliada. Desse modo, agregar-se-á valor à Ouvidoria, tornando-a apta a fomentar o fortalecimento institucional; franquear a interlocução e controle sociais; e a mitigar riscos de desconformidades, com vistas a promover a consolidação dos mecanismos de integridade, *accountability* e *compliance*.

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 e validação das respostas ao Questionário de Avaliação.

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 vinculado, diretamente, à Reitoria, na estrutura administrativa do IFB
Data de criação	17/12/2013
E-mail	ouvidoria@ifb.edu.br
Página na Internet	https://www.ifb.edu.br/institucional/ouvidoria
Canal de atendimento	- Plataforma Fala.BR para registro de manifestações, cujo endereço de acesso e orientações de registro estão disponíveis, na página da ouvidoria, no Portal IFB na internet; - Atendimento presencial, com agendamento feito pelo formulário eletrônico disponibilizado no sítio virtual da ouvidoria ou por seu telefone institucional; - Telefone e e-mail institucional da Ouvidoria para orientações.
Endereço	Ouvidoria da Instituto Federal de Brasília Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Ed. Siderbrás
Telefone	Telefone: (61) 2103-2154
Ouvidora	Raline Romaiany Oliveira Cardoso - ocupante do quadro efetivo de Assistente em Administração, da Carreira de Técnicos-Administrativos em Educação (PCCTAE). E-mail: raline.cardoso@ifb.edu.br Designação ao cargo: 09/08/2019

A.2 Competências

A Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília, instituída em dezembro de 2013, é regida pela Resolução nº 18/2021 - RIFB/IFBRASILIA que estabelece:

“Art. 2º A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e usuários de serviços públicos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

§ 1º A Ouvidoria do IFB compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

§ 2º A Ouvidoria do IFB não tem caráter disciplinar administrativo, judicial ou deliberativo, exercendo papel de mediadora nas relações institucionais que envolvem a comunidade interna e externa ao IFB.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria:

I- atuar de forma técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos, agir com presteza e imparcialidade;

II- ampliar e consolidar continuamente os meios de participação social como instrumento de governança pública;

III- buscar soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações;

IV- ser compreendida como um canal que auxilia os docentes, servidores técnico-administrativos, discentes e a sociedade em suas relações com o IFB;

V- oferecer informações gerenciais e sugestões à gestão, visando ao aprimoramento da prestação do serviço, por meio de relatórios anuais;

VI- auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuir, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e processos administrativos; e

VII- ser reconhecida institucionalmente como uma unidade autônoma, independente e de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e atua na busca de soluções.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do IFB:

I- proporcionar acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II- garantir a proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III- garantir acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV- orientar os servidores, discentes, e os usuários de serviços públicos sobre a forma de registro de manifestação, e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Falal.BR), cuja utilização é obrigatória, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria;

V- receber e examinar as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, referentes aos atos e procedimentos dos administradores, servidores e demais segmentos da comunidade, e encaminhar às unidades responsáveis para sua análise e resolução;

VI- acompanhar as providências tomadas pelas unidades responsáveis, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta, e mantendo-os cientes do andamento do tratamento das manifestações;

VII- adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

VIII- formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria;

IX- coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

X- analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

XI- zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços do IFB;

XII- adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e o IFB, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

XIII- criar um ou mais Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, e promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano, para coletar informações acerca da qualidade dos serviços prestados, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, alterado pelo Decreto nº 10.228, de 2020;

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

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

XV - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XVI- realizar a articulação, no que se refere às competências do IFB, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XVII- realizar a articulação com as demais unidades da Reitoria e dos Campi do IFB para a adequada execução de suas competências;

XVIII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIX - exercer a atividade de Serviço de Informações ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011 (Lei de Acesso à Informação);

XX - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XXI - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XXII - preparar bimestralmente estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, área interlocutora, formas de acesso e demais dados que possam ser úteis para análise referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade; e

XXIII - preparar anualmente, e submeter à aprovação do Conselho Superior, o relatório de gestão da Ouvidoria e do SIC, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com sugestões, visando à melhoria das relações do IFB com a comunidade e garantindo o respeito os seus direitos.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo os nomes dos usuários, salvo nos casos em que sua identificação, junto as instâncias do Instituto, seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado, sem prejuízo da proteção ao denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 2º A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nos termos da Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Quanto ao cargo de Ouvidor, o normativo interno descreve as seguintes atribuições:

“Art. 12. Caberá ao Ouvidor do IFB:

- I - conhecer toda estrutura e funcionamento do IFB;
- II - subsidiar na construção das políticas e os processos internos de trabalho, por meio de seus relatórios ou quando solicitado;
- III - encaminhar manifestações recebidas à unidade responsável para o devido conhecimento e apuração, se necessário;
- IV - garantir que todas as demandas formuladas e sugestões apresentadas tenham resposta conclusiva;
- V - coordenar a condução dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do IFB;
- VI - prestar, com primazia, o atendimento às informações demandadas; e
- VII - cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 13. Será garantido ao Ouvidor direito de voz no Colégio de Dirigentes do IFB, quando necessário.”

Adicionalmente, no portal virtual da Ouvidoria do IFB, em <https://www.ifb.edu.br/institucional/ouvidoria/16093-perguntas-frequentes>, há outras informações relevantes sobre seu papel específico na IES, a saber:

“2. Quais são os usuários da Ouvidoria/IFB?

Discentes, docentes, servidores técnico-administrativos e cidadãos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços pelo IFB.

3. Qual papel da Ouvidoria/IFB?

Viabilizar os direitos do cidadão de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais ou coletivas tratadas adequadamente no âmbito do IFB. O Ouvidor não decide ou resolve o problema, mas acompanha e cobra soluções até o final do processo. Age como unidade mediadora. Incentiva a transparência e o controle social da qualidade do serviço público.

4. Quando recorrer à Ouvidoria/IFB?

O cidadão, após tentar resolver suas demandas nas instâncias administrativas ou de ensino nos Campi//Reitoria do IFB e não se sentir satisfeito, poderá recorrer à Ouvidoria/IFB de forma democrática, registrando denúncias, reclamações, elogios e sugestões quanto aos serviços prestados pelo referido Instituto.

(...)”

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º, são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

No que se refere ao Regimento Interno do IFB, vem estabelecer o seguinte:

Art. 6º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor ou uma Ouvidora, escolhido(a) pelo Conselho Superior do IFB após sabatina com 3 (três) servidores indicados pelo Gabinete da Reitoria.

Art. 7º As propostas de nomeação, designação e de recondução do Ouvidor serão encaminhadas, pelo Gabinete da Reitoria, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e seguindo os procedimentos indicados no art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Art. 8º O mandato do encargo de ouvidor será de 3 (três) anos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 9º O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente de pessoal do IFB, em regime de dedicação exclusiva no caso de docente e ser servidor estável, e cumprir, no mínimo, um dos critérios estabelecidos pela Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020:

I - experiência de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de 80 (oitenta) horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos 3 (três) anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º; ou

III - consignação do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação (a ser feita na declaração de que trata o inciso I do art. 3º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020).

§ 1º A função de Ouvidor exige ainda os seguintes requisitos: ter curso superior completo; possuir capacidade para assumir as competências descritas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização; ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição e sensibilidade para compreender os problemas dos usuários dos serviços prestados pelo IFB e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades.

§ 2º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de direção sindical ou outra função gratificada ou de assessoramento.

Art. 10. Não será aprovada a indicação para o encargo de Ouvidor daquele servidor que tenha sido: I - condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos 3 (três) anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Art. 11. A exoneração do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I - a seu pedido;

II - ao perder o vínculo funcional com a Instituição;

III - por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesses;

IV - por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa;

V - por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Comitê de Ética, respeitado amplo direito de defesa e o contraditório;

VI - se for condenado em procedimento administrativo disciplinar; e

VII - se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

Parágrafo único. Excetuadas as hipóteses de desligamento automático previstas nos itens I e II, as propostas de exoneração ou dispensa do Ouvidor deverão ser encaminhadas à avaliação da CGU, e são nulas as exonerações ou dispensas sem a prévia aprovação da CGU.

Dessa forma, pelo fato da atual Ouvidora do IFB ter sido nomeada há menos de 3 anos e, após exame dos requisitos da titular da unidade no cargo, por esta OGU, o prazo máximo de exercício no cargo se última em 08/08/2022, podendo ser prorrogado por igual período, isto é, até 08/08/2025.

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do IFB, foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria, podendo ser acessados no endereço eletrônico <https://www.ifb.edu.br/institucional/ouvidoria/3713-legislacao>.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Nos termos auferidos mediante o Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria do IFB é organizada da seguinte forma: Ouvidora (com cargo FG-01) que atua como chefe imediata da servidora técnico-administrativa que compõe a equipe. A Ouvidoria se reporta ao Conselho Superior, instância máxima deliberativa da instituição, a quem encaminha o relatório anual da Ouvidoria e do SIC para aprovação.

Conforme item 1.b) do referido Questionário, tem-se que

“A Ouvidoria do IFB é composta por duas servidoras do quadro efetivo da instituição:

- **Raline Romaiany Oliveira Cardoso**, titular do cargo de Ouvidor, é servidora do quadro efetivo da instituição, Assistente em Administração da Carreira de Técnicos-Administrativos em Educação (PCCTAE), graduada em História e cursa atualmente a Pós-Graduação Lato Sensu em Ouvidoria Pública (CGU/OEI/Verbo Jurídico). Atua na Ouvidoria desde agosto de 2019 realizando as atividades de tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação com envio às áreas quando necessário, bem como o devido controle do cumprimento dos prazos legais; elaboração de relatórios bimestrais e anuais; interlocução com gestores no intuito de conscientização para o aprimoramento do tratamento de manifestações dentro de cada especificidade; elaboração e atualização da carta de serviços da instituição, e a partir disso a elaboração do insumo para a implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; preparação das ações de mediação e solução pacífica de conflitos em parceria com a Comissão de Ética e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas; atendimento presencial aos cidadãos quando solicitado via agendamento eletrônico ou telefônico; coleta junto às áreas do rol de informações classificadas e desclassificadas para publicação nos termos da Lei de Acesso à Informação; elaboração do relatório de conformidade de Transparência Ativa, nos termos do Guia de Transparência Ativa; e articulação com outras áreas de controle interno nas ações de promoção da integridade, de proteção de dados pessoais e de promoção à participação cidadã.

- **Katticy Sousa Costa Trajano** é servidora do quadro efetivo da instituição, Assistente em Administração da Carreira de Técnicos-Administrativos em Educação (PCCTAE), graduada em Letras, pós graduada em Planejamento Educacional e Políticas Públicas e mestre em Educação Social e Intervenção Comunitária. Atua no SIC desde sua implementação em 2012, e compôs a equipe de criação e implementação da Ouvidoria no mesmo ano. Realiza as atividades de tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação com envio às áreas quando necessário, bem como o devido controle do cumprimento dos prazos legais; apoio na elaboração de relatórios bimestrais e anuais e na elaboração e atualização da carta de serviços da instituição; atendimento presencial aos cidadãos quando solicitado via agendamento eletrônico ou telefônico; coleta junto às áreas do rol de informações classificadas e desclassificadas para publicação nos termos da Lei de Acesso à Informação; e elaboração do relatório de conformidade de Transparência Ativa, nos termos do Guia de Transparência Ativa. “

Quanto à estrutura física, a ouvidoria do IFB possui uma sala reservada, com banheiro privativo, dois postos de trabalho com mesa, cadeira e computadores, um notebook da unidade, além de uma mesa redonda de reuniões. O prédio tem acessibilidade com elevadores e identificação da localização da Ouvidoria.

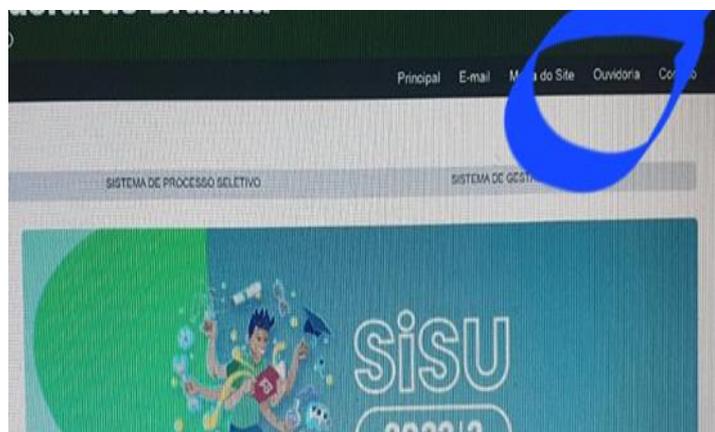
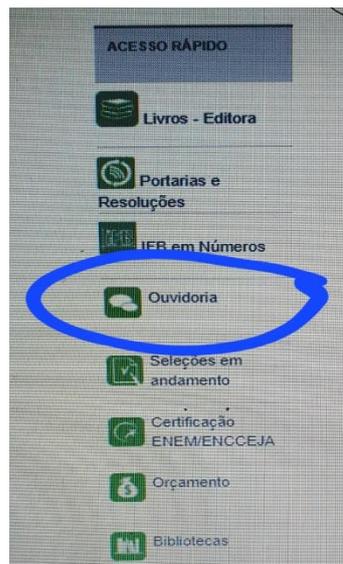
A.6 Canais de Atendimento

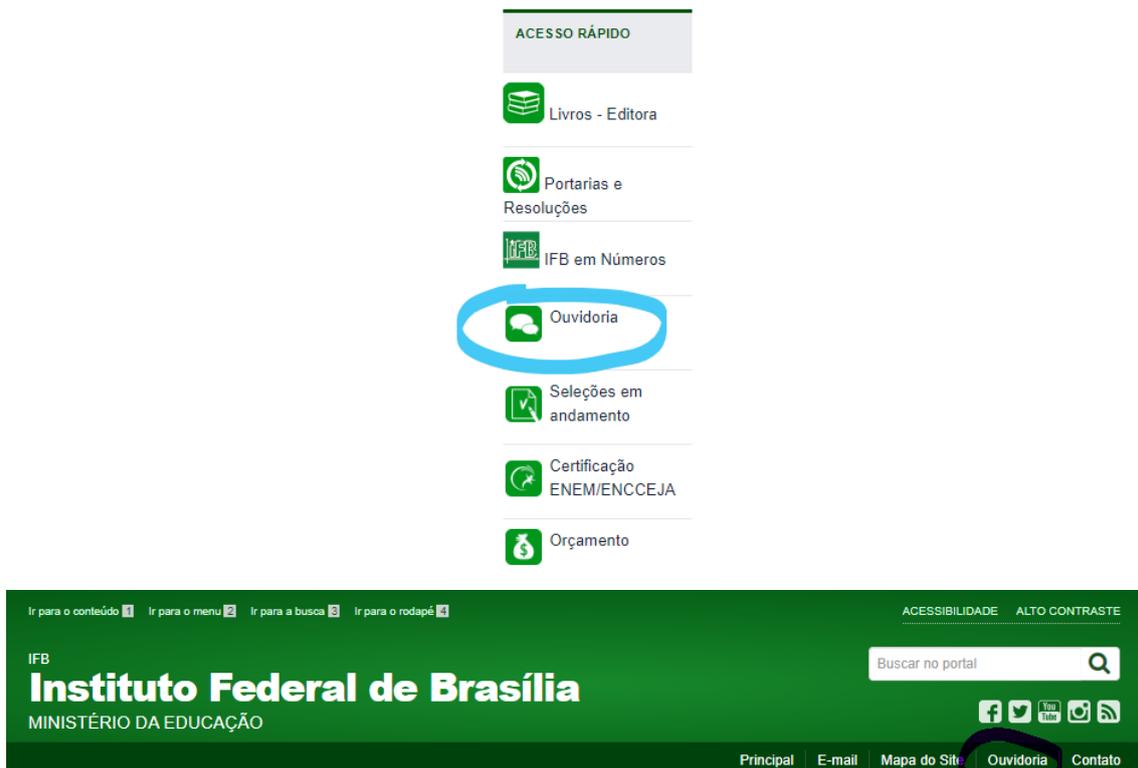
Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são:

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

A.7 Sítio da Ouvidoria

Registra-se que a página virtual da ouvidoria do IFB, disponível em <https://www.ifb.edu.br/ouvidoria>, poderá ser acessada na guia de “acesso rápido” do portal do IFB ou no link em separado, no canto superior direito, tal como demonstrado nas figuras abaixo:





Os botões de acesso à Ouvidoria estão em posição de rápida localização. Todavia, como mencionado nos achados, não se verificou a disponibilização do banner do Fala.BR, dentre outras questões essenciais, na página inicial do IFB, tampouco na página dedicada à Ouvidoria, conforme art.71, da Portaria CGU nº 581/2021.

Percebe-se, assim, que o sítio virtual da Ouvidoria do IFB precisa de melhorias para atingir a sua função precípua de maneira plena.

A.8 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria do IFB não emprega a Plataforma Fala.BR em seu módulo de tratamento de manifestações. Internamente, para comunicação com gestores que auxiliam na elaboração das respostas, utiliza o e-mail institucional hospedado na plataforma Google.

No gerenciamento de prazos e instrumentação da elaboração de relatórios, em fase de migração para a Plataforma IFB em Números, vale-se, no entanto, do Google Sheets e Google Drive.

Para coleta de informações acadêmicas, faz-se uso do Sistema de Gestão Acadêmica – SGA, desenvolvido e mantido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do IFB, cujo acesso com perfil de gestor foi solicitado à Pró-Reitoria de Ensino, a fim de evitar a necessidade de interlocução reiterada com os Coordenadores de Registro Acadêmico ou com a Pró-Reitoria de Ensino.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o e mail institucional é feito manualmente, posto que inexistente interoperabilidade entre ambos dada à ausência de webservices ou barramento aptos ao compartilhamento de dados. Assim, as demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, quando não podem ser respondidas, diretamente, pela Ouvidoria, são encaminhados às áreas técnicas competentes para

formularem as respostas, via e-mail. Ao receberem-nas, também via e-mail, a Ouvidoria as inclui no Fala.BR.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Na análise preliminar, não se encontrou normatizado nenhum descritivo do fluxo de tratamento das manifestações, tampouco de Ouvidoria Interna. Em questionário, confirmou-se que há um procedimento não institucionalizado concernente à praxe administrativa, conforme detalhado no item 23 do QA, *in verbis*:

“O fluxo de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFB é feito conforme apresentados nas seguintes etapas: 1 - A Ouvidoria recebe as manifestações por meio da plataforma Fala.BR, e faz a leitura inicial, verificando inicialmente se o tipo de manifestação foi selecionado corretamente pelo cidadão; 2 - Caso haja necessidade de alteração do tipo de manifestação, a equipe da Ouvidoria faz a alteração dentro da plataforma; 3 - Caso o texto e anexos que o cidadão apresentou não sejam suficientes para que a Ouvidoria possa dar encaminhamento à manifestação, é feito o pedido de complementação ao cidadão, informando sobre o prazo de 20 dias para o retorno; 4 - O texto da manifestação é copiado para um arquivo de edição de texto dentro da plataforma Google Drive (acessado com o login do e-mail institucional, que é hospedado no pacote Google Educacional) para o tratamento inicial. Foram elaborados modelos que dão orientações aos gestores no caso específico de cada tipo de manifestação. Os modelos foram copiados para uma pasta pública para que possam acessar durante esta avaliação:

<https://drive.google.com/drive/folders/1tXUelmzkHAYgGh5joTzs8CFXz607wIW?usp=sharing> 5 - O texto do cidadão é avaliado pela equipe da Ouvidoria do IFB, de forma a verificar se a linguagem está clara e com urbanidade, qual a unidade responsável pelo assunto tratado, e se já existe em Transparência Ativa a orientação ou fluxo definido que resolva o tema abordado na manifestação; 6 - Após o tratamento inicial apresentado nas etapas anteriores, a Ouvidoria encaminha a manifestação através do e-mail institucional ao gestor da unidade responsável, com orientações específicas para o tratamento do tipo da manifestação, e algumas recomendações sobre cumprimento do prazo de resposta, qualificação da resposta, objetividade e clareza, e ainda algumas boas práticas a serem adotadas em casos específicos; 7 - A equipe da Ouvidoria inclui em uma planilha dentro da plataforma Google Drive (acessado com o login do e-mail institucional, que é hospedado no pacote Google Educacional) alguns dados necessários para a identificação das manifestações, acompanhamento dos prazos de resposta e para elaboração dos relatórios gerenciais. Nenhum dado de identificação do cidadão é incluído nesta planilha, e ela é acessada somente pela equipe da Ouvidoria; 8 - Semanalmente, com apoio da planilha de acompanhamento, a equipe da Ouvidoria envia lembretes aos gestores sobre a aproximação do prazo final de resposta ao cidadão. Como é possível verificar nos modelos de tratamento de manifestações, a Ouvidoria divide o prazo do gestor em três partes, e envia ao gestor a manifestação identificada como “1º prazo”, na semana seguinte envia um lembrete identificado como “2º prazo”, e na semana seguinte envia um lembrete identificado como “3º/ último prazo”. 9 - Ao receber a resposta do gestor, a Ouvidoria avalia se a manifestação foi atendida, se a resposta está adequada com linguagem objetiva, clara e simples, e se as recomendações para cada tipo de manifestação foram atendidas (por exemplo, informar sobre a apuração ou sobre o arquivamento, em casos de denúncias, como orienta a Portaria CGU nº 581/2021); 10 - Caso a resposta do gestor esteja inadequada na redação, a Ouvidoria faz o ajuste e envia ao cidadão através da Plataforma Fala.BR. Caso seja verificada falha no conteúdo

da resposta, a Ouvidoria solicita ajuste ao gestor, prorrogando o prazo de resposta se for necessário. 11 - As manifestações do tipo denúncia, solicitação, sugestão, reclamação e simplifique seguem o fluxo apresentado nos itens anteriores; 12 - As manifestações do tipo elogio são encaminhadas para o servidor ou unidade mencionada pelo cidadão, aos gestores desses servidores ou unidades, e uma cópia oculta é enviada para a reitora da instituição.”

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento e salvaguarda dos dados pessoais, conforme regem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e o Decreto nº 10.153/2019, a UA utiliza, no caso das denúncias, a criação de extratos da manifestação anteriores ao envio à área de apuração.

No que toca aos outros tipos de manifestações, de modo geral, utilizando algumas das funcionalidades da Plataforma Fala.BR, as demandas encaminhadas pela Ouvidoria às áreas técnicas são tramitadas sem os dados pessoais do manifestante. Repise-se, contudo, que as denúncias, conquanto transitem via e-mail, segundo a UA, possuem credencial de acesso limitado aos servidores competentes, porém sem a arquitetura de proteção e registros do sistema informático ofertado pela CGU.

A.11 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, as formas de acesso e obtenção desses serviços, bem como quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos.

A sua existência implica, para a organização, um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação – todos com foco no cidadão e na indução do controle social.

Ainda, 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”*.

Ao consultar-se o sítio virtual do IFB, tem-se o documento disponível em https://www.ifb.edu.br/attachments/article/21557/carta_servicos_2019.pdf. Entrementes, datado de 2019, acha-se defasado, carecendo de revisão, com periodicidade a ser programada em ato normativo.

Acerca do tema, a UA consignou: “A carta de serviços do IFB foi atualizada pela última vez em 2019, e a Ouvidoria participava apenas acompanhando sua atualização. Em 2022, foi feita uma busca ativa para saber qual unidade da estrutura organizacional estava responsável por esta tarefa, e descobrimos que a Diretoria de Orçamento do IFB fazia esse trabalho, motivada pelo monitoramento da Ouvidoria. Por não encontrarmos sentido nessa distribuição, e após estudos sobre as normas que orientam a elaboração da carta de serviços, a Ouvidoria tomou para si a responsabilidade desta elaboração, que está em andamento, juntamente com a atualização dos serviços na plataforma Gov.BR. A previsão de publicação desse material é julho de 2022”.

Na esteira da desatualização da Carta de Serviços ao Usuário, embora, formalmente, presente desde 2019, foi registrado, no Relatório Anual de 2021, que a

Ouvidoria do IFB ainda não conseguiu implementar o Conselho de Usuários, pois seria a “elaboração” do citado documento requisito para sua implementação.

A.12 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

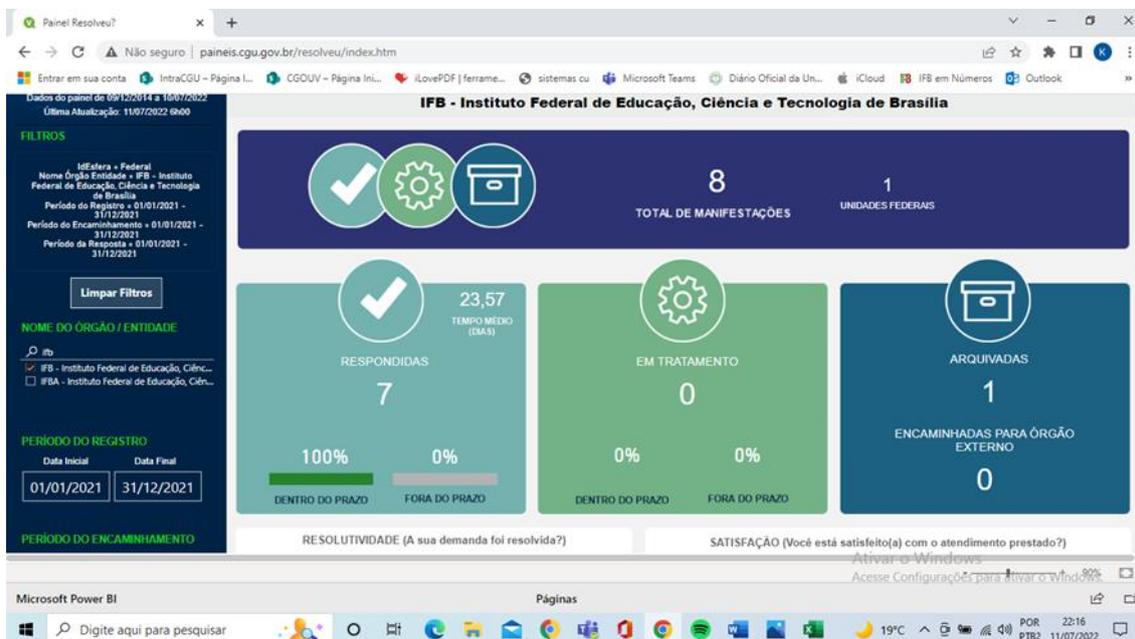
Apesar de não haver registros desta natureza no último Relatório anual, no Questionário de Avaliação, foi explicitado, pela própria UA que *“as maiores dificuldades encontradas na gestão da Ouvidoria é na interlocução de alguns gestores com os cidadãos que nos acessam formalmente via registro de manifestações. Essa dificuldade tem sido enfrentada no melhoramento das comunicações e orientações positivas feitas em momentos de reuniões pontuais com gestores.”*

As oportunidades identificadas dizem respeito à colaboração que temos exercido em conjunto com outras unidades de controle interno, como a Comissão de Ética e a Unidade de Gestão da Integridade. Várias atividades estão sendo planejadas em conjunto para ações de prevenção e orientação da comunidade sobre temas como ética, participação social, proteção ao denunciante, acesso à informação e transparência.

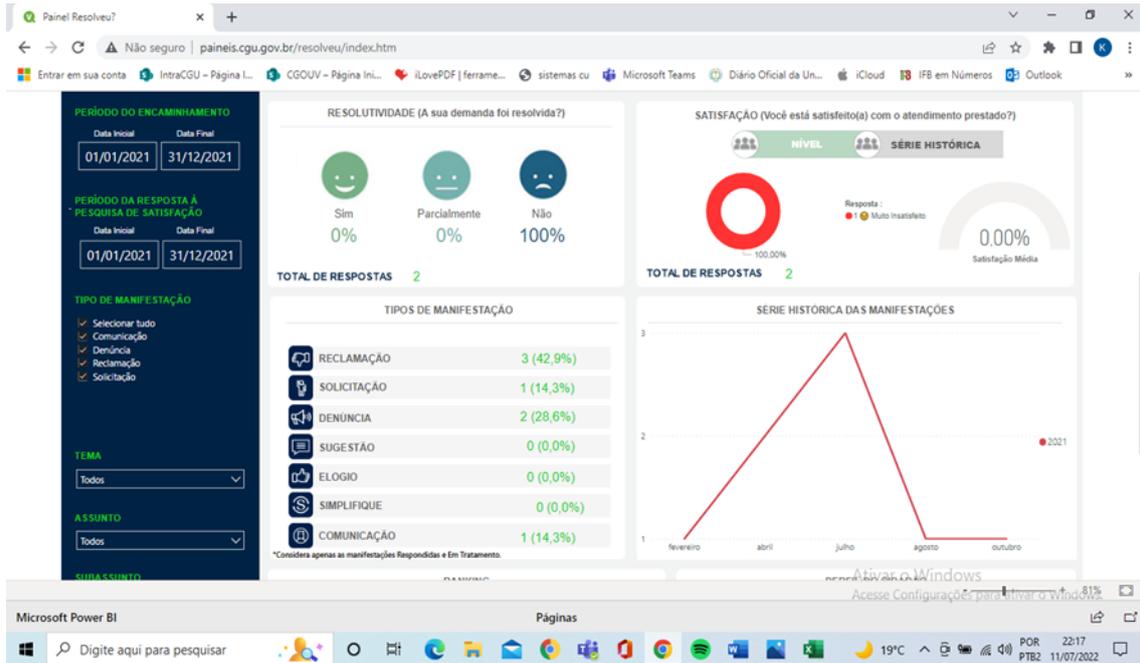
A.13 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades recebem, diariamente, pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

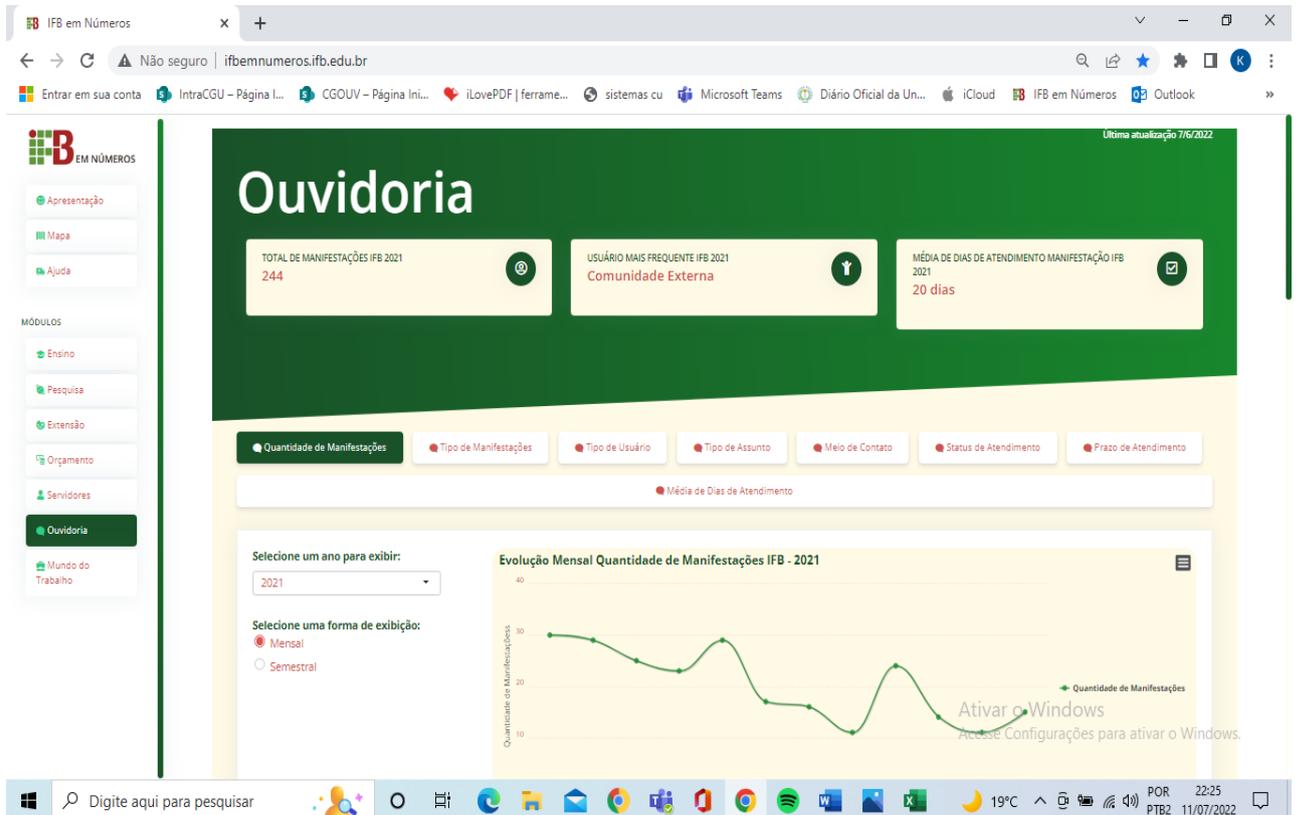
Na sequência, reproduz-se o conjunto dos dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, no interstício temporal de 01/01/2021 a 31/12/2021⁴:



⁴ A consulta foi realizada em 11/06/2022. 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.



Registre-se que o IFB utiliza um sistema paralelo, denominado de “IFB em números”, disponível em <http://ifbemnumeros.ifb.edu.br/>, análogo ao Painel *Resolveu?* e desenvolvido pelo próprio Instituto para gerenciamento básico das informações das manifestações, como apresentado abaixo.



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

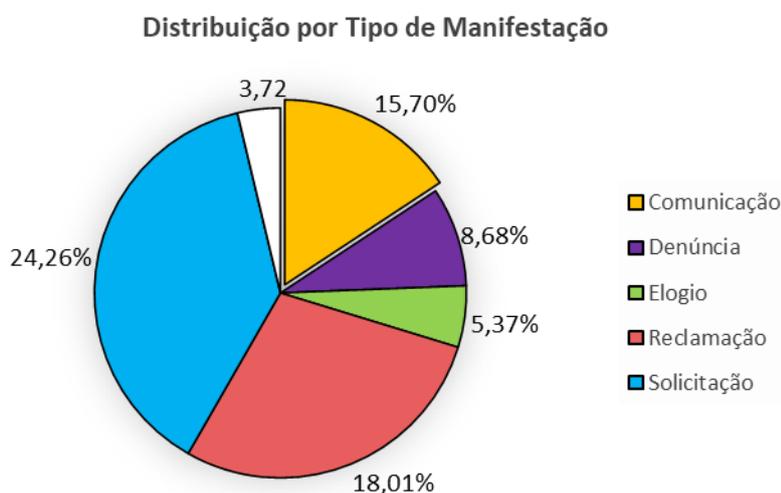
Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2021 a 31/12/2021, compreendendo 100 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato, conforme mostrado abaixo:



⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	16
Denúncia	9
Elogio	5
Reclamação	28
Solicitação	38
Sugestão	4
Soma	100

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

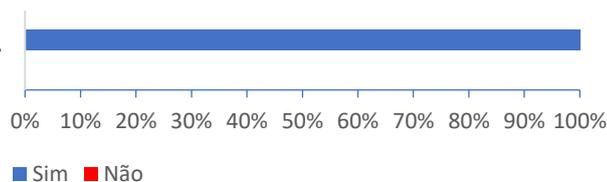
B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

A seguir, é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁶:

Pergunta 1

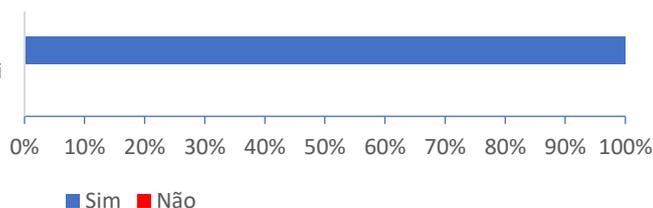
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Como se percebe do gráfico, a unidade respondeu, tempestivamente, as 100 manifestações, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

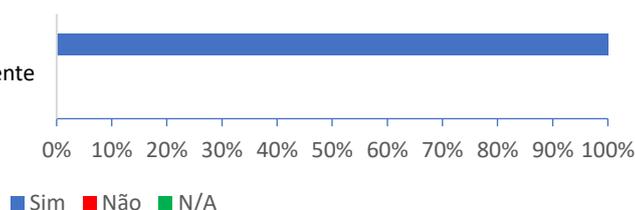
Pergunta 2

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



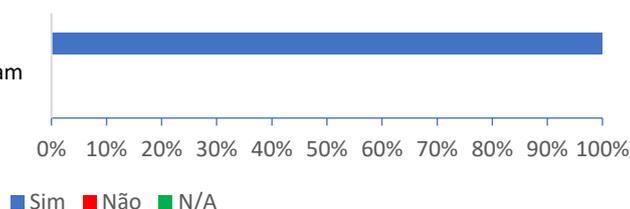
Pergunta 3

3. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Pergunta 4

4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



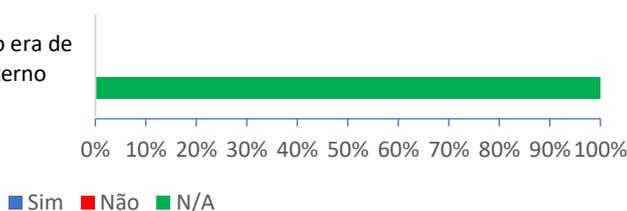
⁶ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Os gráficos referentes às perguntas 2, 3 e 4 são autoexplicativos. Quanto ao quesito 2, referente ao assunto, considerou-se como preenchimento correto as 100 situações em que o tema tratado nas manifestações possuía correlação, com a informação contida no campo assunto na Plataforma Fala.BR, ainda que de forma genérica.

Na Pergunta 3, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 4, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se que 100% das manifestações analisadas forem respondidas com clareza e objetividade.

Pergunta 5

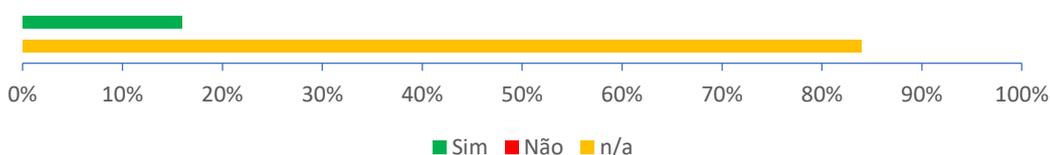
5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 5, é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, eram de competência do IFB.

Pergunta 6:

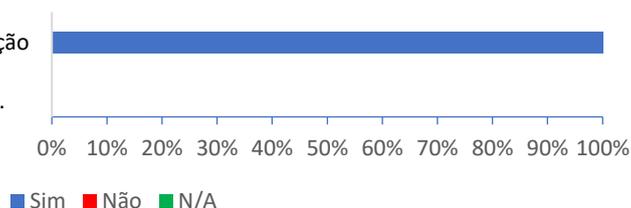
A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Pelo exposto, considerando a seleção inicial, conclui-se que todas as comunicações foram, corretamente, tratadas, contendo as providências adotadas ou as razões para seu arquivamento.

Pergunta 7

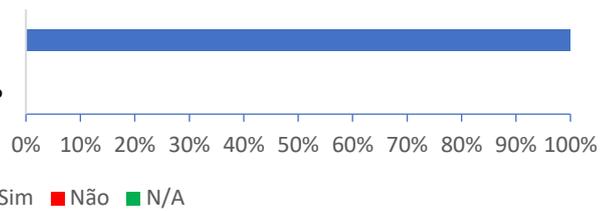
7. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



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

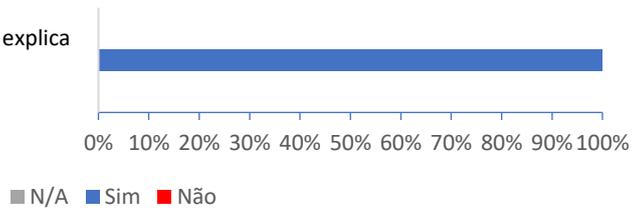
Pergunta 8

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



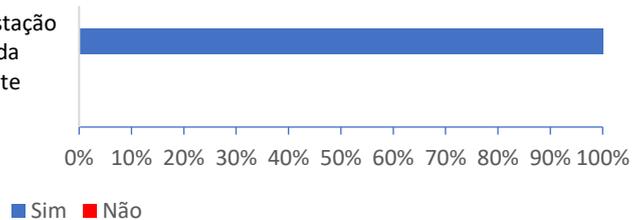
Pergunta 9

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



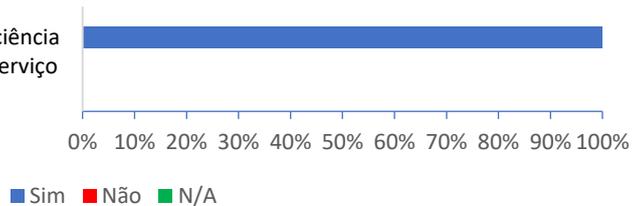
Pergunta 10

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



Pergunta 11

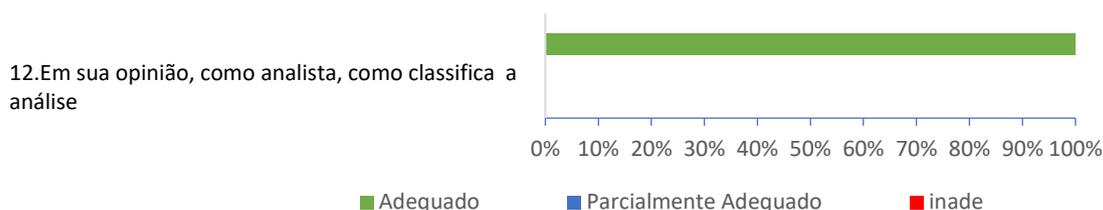
11. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação geral constatou-se a existência de 5 elogios, devidamente classificados e com corretos tratamentos/ encaminhamentos.

Por fim, baseado nas respostas ao questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria às manifestações, ensejou-se uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação, sintetizada no gráfico abaixo:

12. Avaliação Geral



Para compreensão do gráfico, entende-se por:

- 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 existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, 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 carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral percebe-se um desempenho excelente da UA no tratamento técnico aplicado às manifestações na elaboração das respostas conclusivas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

⁷ Este documento será encaminhado, via ofício, somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18456/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 22/12/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/12/2022, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar e foram discutidas as recomendações a serem adotadas.

Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de oito recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

Apêndice D

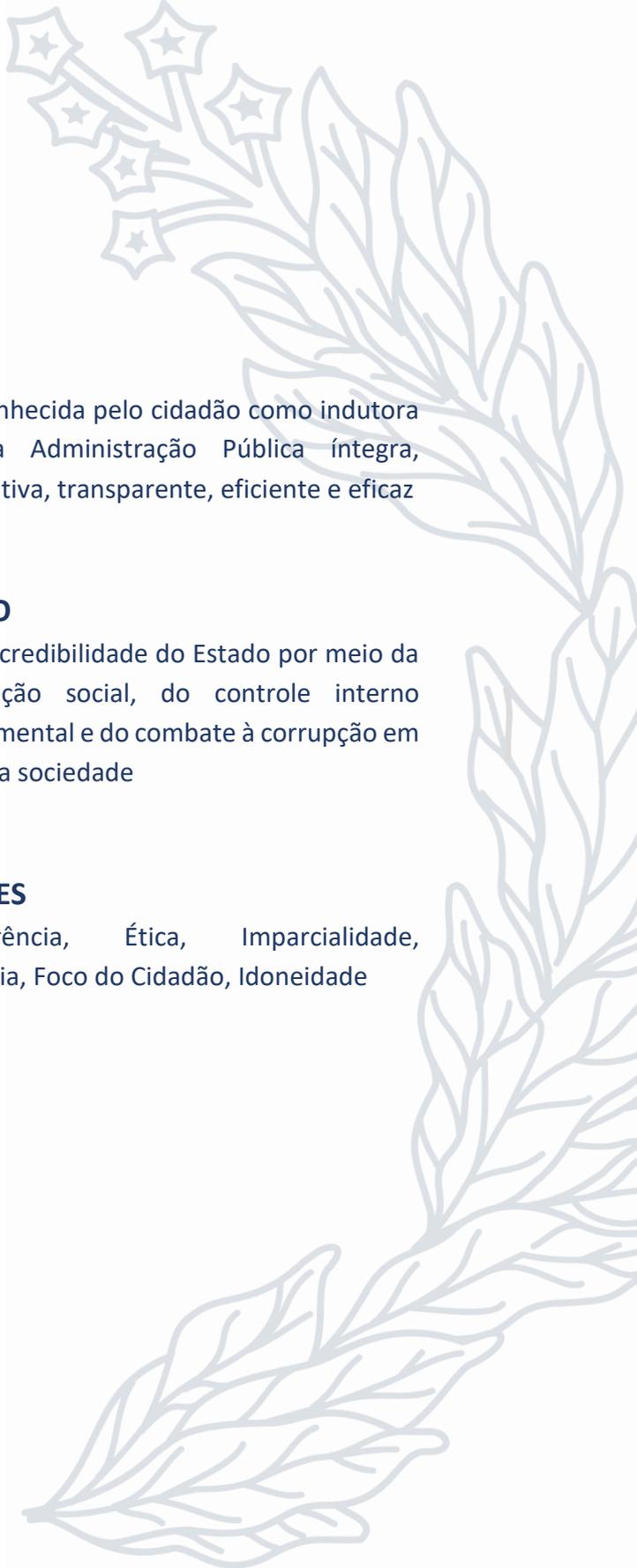
Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA (IFB)					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Recomendação 1: implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	FASE 1: Elaborar fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFB.	FASE 1: Ouvidoria do IFB	FASE 1: Abril de 2023.	Prevista.	Para o usuário: melhor clareza sobre quais as fases e responsáveis pelo tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: melhor clareza sobre as responsabilidades e etapas do tratamento das manifestações.
	FASE 2: Publicação dos fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFB.	FASE 2: Diretoria de Comunicação Social do IFB.	FASE 2: Abril de 2023.	Prevista.	Para o usuário: melhor clareza sobre quais as fases e responsáveis pelo tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: melhor clareza sobre as responsabilidades e etapas do tratamento das manifestações.

<p>Recomendação 2: utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, 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.</p>	<p>Esta recomendação não será atendida no ano de 2023, e a análise de viabilidade será iniciada apenas em 2024, considerando a defasagem de servidores para acompanhamento de mais um sistema, e a cultura organizacional já consolidada de comunicações institucionais via e-mail institucional. A Ouvidoria do IFB, como informado na resposta ao questionário que subsidiou este relatório, faz o encaminhamento por e-mail das manifestações, após extração das informações sem a identificação do usuário.</p>	<p>Ouvidoria do IFB</p>	<p>Início em 2024</p>	<p>Não Atendida.</p>	<p>Para o usuário: proteção e segurança dos dados dos denunciantes.</p> <p>Para os servidores e gestores: proteção e segurança dos dados dos denunciantes.</p>
<p>Recomendação 3: acompanhar as atualizações da Carta de Serviços do IFB, com periodicidade definida.</p>	<p>Revisão da Carta de Serviços do IFB conforme orientam as normas relacionadas e com todas as informações que devem constar no Portal de Serviços GovBr. Após a revisão, a carta será publicada e sua revisão ocorrerá anualmente.</p>	<p>Ouvidoria, Pró-Reitoria de Ensino, Protocolo da Reitoria e Registro Acadêmico de todos os campi do IFB.</p>	<p>Março de 2023</p>	<p>Em andamento.</p>	<p>Para o usuário: acesso a todas as informações atualizadas sobre os serviços ofertados pelo IFB.</p> <p>Para os servidores e gestores: Redução do número de pedidos de acesso à informação relacionados aos serviços ofertados pelo IFB.</p>

<p>Recomendação 4: formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação.</p>	<p>Adotar procedimento de pseudonimização via tarjamento e/ou extratos das denúncias recebidas na Ouvidoria do IFB, de acordo com cada caso, para proteção da identidade dos denunciantes.</p>	<p>Ouvidoria do IFB</p>	<p>-</p>	<p>Atendida.</p>	<p>Para o usuário: proteção da identidade do denunciante.</p> <p>Para os servidores e gestores: conformidade com as normas de proteção à identidade dos denunciantes.</p>
<p>Recomendação 5: atualizar o sítio eletrônico de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria do IFB no Portal do IFB na internet, incluindo banner da Plataforma FalaBr e atualização das informações desatualizadas.</p>	<p>Ouvidoria do IFB</p>	<p>Fevereiro de 2023</p>	<p>Em andamento.</p>	<p>Para o usuário: facilidade de acesso ao portal de registro de manifestações e às informações atualizadas sobre a Ouvidoria do IFB.</p> <p>Para os servidores e gestores: facilidade de acesso ao portal de registro de manifestações e às informações atualizadas sobre a Ouvidoria do IFB.</p>
<p>Recomendação 6: realizar avaliação dos serviços públicos prestados pela Instituição, com periodicidade de, no mínimo, um ano, por meio do conselho de usuários.</p>	<p>Implementar os Conselhos de Usuários dos Serviços do IFB, com uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos desenvolvido pela CGU. Esta ação, que será o primeiro ciclo de avaliação de serviços do IFB, será iniciada logo após a conclusão da Revisão da Carta de Serviços do IFB.</p>	<p>Ouvidoria do IFB</p>	<p>Junho de 2023</p>	<p>Prevista.</p>	<p>Para o usuário: ampliação dos canais de participação social.</p> <p>Para os servidores e gestores: dados sobre avaliação de serviços públicos para subsidiar as tomadas de decisão.</p>

<p>Recomendação 7: acompanhar a resolutividade das manifestações, e eventual publicação de novas informações relevantes, conforme Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Acompanhar a resolutividade das manifestações e atualizar o cidadão quanto aos encaminhamentos recentes.</p>	<p>Ouvidoria do IFB</p>	<p>Agosto de 2023</p>	<p>Prevista.</p>	<p>Para o usuário: possibilidade de acompanhamento dos desdobramentos de suas manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: acompanhamento da resolutividade das manifestações registradas na Ouvidoria do IFB.</p>
<p>Recomendação 8: criar estruturas descentralizadas ou pontos focais para a Ouvidoria nos campi, facilitando a interlocução e atendimento célere a todas as manifestações.</p>	<p>O IFB não tem quadro de servidores suficiente para agregar esta atividade. Os pontos focais da Ouvidoria nas unidades do IFB são os gestores de cada unidade. Portanto, não será possível o atendimento desta recomendação até que se recomponham os quadros de servidores do IFB.</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>Não se aplica</p>	<p>Não atendida.</p>	<p>Não se aplica.</p>



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