

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES

Rio de Janeiro/RJ, 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

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Carla Cristina Gomes Arêde

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes
Alexandre Ferreira Macedo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

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

Período avaliado das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

Data de execução: outubro de 2022 a abril de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma adequada gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, embora tenham sido identificadas algumas fragilidades e oportunidades de melhoria:

- ✓ Ausência da Ouvidoria na estrutura do INES.
- ✓ Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.
- ✓ Lacunas no processo de avaliação dos serviços prestados.

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, estando a seguir as recomendações acordadas com a unidade avaliada:

- I. Atuar junto à gestão do INES no sentido de que a Ouvidoria seja inserida na estrutura organizacional do Instituto;
- II. Aprimorar os fluxos relativos às manifestações de ouvidoria de modo a que todos os aspectos elencados na Portaria CGU nº 581/2021 e Decreto nº 9.492/2018 sejam corretamente endereçados; e
- III. Aprimorar o processo de avaliação dos serviços prestados pelo INES, tendo em vista a formalização de procedimentos e a participação dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dos usuários internos.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
INES	Instituto Nacional de Educação de Surdos
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
NAOP/RJ	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1. Ausência da Ouvidoria na estrutura do INES.....	9
2. Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.....	10
3. Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo INES.....	10
RECOMENDAÇÕES.....	11
CONCLUSÃO.....	11
APÊNDICES.....	13
Apêndice A.....	14
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	34
Apêndice D	35

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, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018,¹ o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central (art. 6º, I).

De acordo com o referido Decreto:

“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 setoriais² do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União,³ “(...) a Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

¹ Art. 6, I, e art. 7º.

² Art. 6, II.

³ https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf (cf. pág. 19).

OBJETO

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

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

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO),⁴ que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

METODOLOGIA

A avaliação da Ouvidoria do INES compreende as seguintes etapas:

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a Ouvidoria do INES, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR,⁵ no Painel Resolveu?,⁶ dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das

⁴ O manual se encontra em fase de revisão pela OGU.

⁵ <https://falabr.cgu.gov.br>

⁶ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à UA, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, dados pela Ouvidoria Pública do INES, foi realizada uma análise de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, constantes da Plataforma Fala.BR. Foram examinadas todas as manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas estão agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a UA atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria, previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria,⁷ do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do ano de 2021.⁸ Mais detalhes sobre a Ouvidoria do INES são descritos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Ausência da Ouvidoria na estrutura do INES.

Não foi possível identificar a Ouvidoria do INES na estrutura organizacional do Instituto,⁹ cabendo notar que, de acordo com o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do INES.

⁷ https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

⁸ https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/RELATRIODAOUIDORIA2021.pdf

⁹ <https://www.gov.br/ines/pt-br/acesso-a-informacao-1/institucional/estrutura-organizacional>

2. Necessidade de aprimoramentos no fluxo interno de tratamento das manifestações.

Tendo em vista a análise do tratamento das manifestações pela UA, foram identificadas diversas inconformidades, como manifestação respondidas fora do prazo, respostas não conclusivas e/ou pouco claras, falta de registro sobre o tema da manifestação dentre outras, estando a seguir os pontos de maior relevância, ao passo que o relato completo pode ser consultado no **Apêndice A – Item 7**.

a) Inexistência de orientação sobre o encaminhamento de manifestações recebidas em outras áreas para a Ouvidoria.

Não existe fluxo formalizado no INES para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na UA, sendo que o fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.¹⁰

b) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações.

A partir de 30/12/2021, a Ouvidoria passou a precisar registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade.¹¹ No entanto, no processo de análise das manifestações do INES foram detectadas situações em que tal premissa não foi atendida.

c) Ausência de acompanhamento de temas recorrentes.

Conforme informado pela UA, a Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do INES e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. Em acréscimo, a UA não realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do INES.

Note-se que a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas deve constar no relatório anual de gestão da Ouvidoria, conforme disposto no art. 52, IV, da Portaria CGU nº 581/2021.

3. Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo INES.

A Ouvidoria declarou que ainda não avalia os serviços prestados pelo Instituto, o que condiz com o conteúdo do Relatório de Gestão publicado em 2021, no qual não há conteúdo a respeito, cabendo notar que tal avaliação tem fundamento no arts. 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.

Por outro lado, em resposta ao QA foi informado que a Ouvidoria já possui diversos Conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e que em 2021 foram realizadas 4 enquetes, sendo que uma delas abrangeu todos os itens da Carta de Serviços. Apesar disso, os resultados das referidas enquetes não foram disponibilizados no site da instituição além do que não foi comprovado o uso das

¹⁰ <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>

¹¹ Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

informações coletadas em algum projeto de melhoria / aprimoramento dos serviços prestados pelo INES.

O cenário exposto deixa clara a necessidade de serem adotados procedimentos não apenas para a realização de enquetes periódicas, mas principalmente para o tratamento e direcionamento interno dos resultados obtidos, até mesmo porque esta foi uma das dificuldades apontadas pela UA, ou seja, que haveria um grande avanço nos resultados obtidos se houvesse um aumento no engajamento da comunidade institucional para a melhoria dos serviços prestados.

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 INES:

- I. Atuar junto à gestão do INES no sentido de que a Ouvidoria seja inserida na estrutura organizacional do Instituto, de modo que tal órgão esteja preferencialmente subordinado à Diretoria Geral.
- II. Aprimorar os fluxos relativos às manifestações de ouvidoria de modo a que todos os aspectos elencados na Portaria CGU nº 581/2021 e Decreto 9.492/2018 sejam corretamente endereçados.
- III. Aprimorar o processo de avaliação dos serviços prestados pelo INES, tendo em vista a formalização de procedimentos e a participação dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dos usuários internos.

CONCLUSÃO

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

O foco do trabalho foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista eventuais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo INES.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações recebidas no período de 01/04/2021 – 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade avaliada.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são o aprimoramento da estrutura de ouvidoria assim como do tratamento das manifestações por meio da elaboração de novos normativos e maior visibilidade da Ouvidoria através da realização de ações que

visem a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo INES, aspectos esses que ocasionarão o enriquecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

1. Informações Gerais

O quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do INES

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão específico, singular e integrante da estrutura organizacional do Ministério da Educação.
Data de criação	06.07.1957 (Lei nº 3.198/1957).
E-mail	ouvidoria@ines.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Canais de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria Atendimento presencial: Prédio principal do INES - Térreo - sala 102-B.
Endereço	Rua das Laranjeiras, 232 - prédio principal - sala 102-B - Laranjeiras - 22240-003 - Rio de Janeiro – RJ.
Telefones	(21) 2205-6410
Ouvidores	Adelaide Dias Valadão (Ouvidora) e Marcelo Machado Costa Lima (Ouvidor Substituto). ¹

Fonte: Portal da Ouvidoria (https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

Obs: 1) Conforme Portaria INES nº 92/2020 e resposta à questão nº 1 do QA.

2. Competências

As competências da Ouvidoria Pública do INES e as atribuições do ouvidor constam no art. 3º da Portaria INES nº 195/2017:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações;

II - cobrar internamente informações para subsidiar as respostas ao cidadão;

III - responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas;

IV - acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;

V - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;

VI - organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;

VII - estimular as ações de democracia participativa;

VIII - apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva;

IX - informar adequadamente a Direção Geral sobre os indicadores de satisfação dos usuários;

X - informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

XI - buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos”.

Em acréscimo, a Ouvidora Adelaide Dias Valadão é a substituta do gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).¹²

3. Normativos Internos

As competências e funções da UA constam na Portaria INES nº 195/2017. A regulamentação da estrutura da Ouvidoria, em fase de elaboração, objetiva proporcionar respaldo institucional à UA, facilitando sua interação com todas as unidades do INES.

4. Equipe e Estrutura Física

a) Quantitativo adequado de servidores na Ouvidoria.

A UA informou o que segue:

“(…) a força de trabalho é adequada, mas existe a proposta em curso de regulamentação para o aumento de mais um servidor (atendente) para ampliar o atendimento presencial e proporcionar a Ouvidora a se ausentar para participação de programas internos junto as unidades objetivando a melhoria da prestação dos serviços, visitas técnicas a outras ouvidorias, integração e participação mais efetivas em seminários, encontros, fóruns, debates dentre outros eventos.

(…)

A equipe se mantém desde a implantação da Ouvidoria.”

b) Estrutura física adequada.

A UA informou o que segue:

“Em maio de 2022, passamos a atender em uma nova sala, com grau de acessibilidade adequado, o que não era o caso do espaço ocupado anteriormente.

(…) possuímos computadores, telefone fixo e de ramal, impressora multifuncional e cadeiras adequadas com ergonomia.”

Em março de 2023, a resposta anterior foi retificada pela UA, conforme transcrição a seguir:

“[...] em janeiro de 2023, a nova gestão informou que iria precisar da sala e que teríamos que dividir a sala com os assessores da direção-geral e outros.

¹² Portaria/INES nº 401, de 29.09.2021 (<https://www.gov.br/ines/pt-br/aceso-a-informacao-1/servico-de-informacao-ao-cidadao>).

Na ocasião argumentei que a ouvidoria precisava de um espaço de atendimento que assegurasse a privacidade ao usuário, acessibilidade a pessoas com deficiência e segurança.

Com a insistência de que deveríamos dividir o espaço, fiz a proposta de retornarmos para a sala anterior a mudança de maio (sem acessibilidade e visibilidade).”

c) Dificuldades e as oportunidades de melhoria.

Segundo a UA:

“São dificuldades identificadas:

- A barreira linguística, já que a equipe atual não possui fluência em LIBRAS e nem sempre há intérpretes disponíveis para o atendimento aos surdos;
- O engajamento de servidores em comissões e grupos de trabalhos;
- Conscientização dos gestores da necessidade e ampliação de dados na transparência ativa.

Melhorias.

Presume a equipe de Ouvidoria:

- Que representaria uma grande melhoria, se algum servidor com fluência em Libras e com perfil para atuar na Ouvidoria viesse a se interessar em fazer parte da equipe;
- Que haveria um grande avanço nos resultados obtidos se a atual equipe e a futura equipe conseguissem concluir as metas do plano de ação, objetivando o engajamento da comunidade institucional para a melhoria dos serviços prestados e para a maior participação social de todos os usuários externos e internos”.

5. Canais de Atendimento

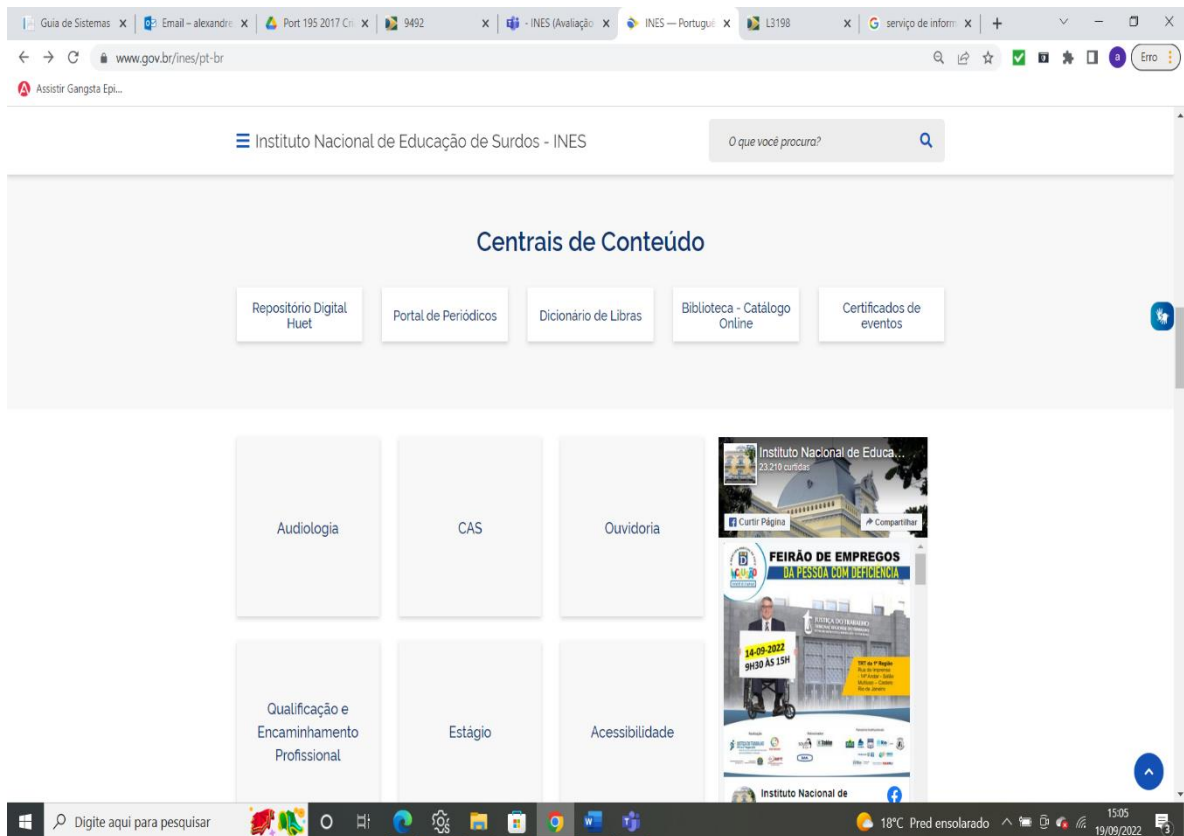
A Ouvidoria do INES disponibiliza os seguintes canais de atendimento:¹³

- Fala.BR;
- ouvidoria@ines.gov.br;
- Atendimento por telefone: (21) 2205-6410;
- Atendimento presencial: Prédio principal do INES - Térreo - sala 102-B, localizado na Rua das Laranjeiras, nº 232, Laranjeiras, Rio de Janeiro – RJ (CEP: 22240-003).

O acesso à Ouvidoria é obtido a partir do menu da página inicial do Instituto na Internet (figura 1):

¹³ https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

Figura 1 – Página Inicial do INES



Fonte: INES (<https://www.gov.br/ines/pt-br>).

A Ouvidoria informou ainda que todas as manifestações recebidas por telefone, e-mail, presencial e carta são imediatamente registradas no Fala.BR. Contudo, não existe fluxo formalizado no INES para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na UA.

Note-se que o fluxo em comento decorre das disposições do art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

6. Sistemas Informatizados

A UA utiliza o sistema Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Na página da Ouvidoria na Internet constam os *links* de acesso ao Fala.BR e ao “formulário de manifestação” (entende-se que para uso no atendimento presencial, por carta ou por telefone).

7. Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com Relatório de Gestão de 2021:¹⁴

“Todas as manifestações são recepcionadas, sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria. As principais etapas do processo são:

¹⁴https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/RELATRIODAOUIDORIA2021.pdf

a) Receber a manifestação, se for por e-mail, carta ou formulário inserir no Fala.BR.

b) Análise prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer: i) reclassificação da tipologia, visando a adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário; ii) encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); iii) resposta-padrão - quando a Ouvidoria já dispõe da resposta conclusiva para o caso; iv) encaminhamento das demandas não pertinentes ao INES, respondendo aos demandantes sobre a competência legal do INES e encaminhando aos órgãos competentes via Fala.Br. Quando se tratar de uma manifestação de competência de órgão alheio ao Sistema de Ouvidorias Federais, comunicar ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

c) Solicitar complementação de dados ao usuário (quando necessário).

d) Encaminhar para as unidades administrativas do INES tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva.

e) Encaminhar para a Direção Geral as denúncias/comunicações analisadas como aptas, para a devida apuração.

f) Acompanhar o cumprimento dos prazos legais;

g) Análise secundária das respostas recebidas das unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e

h) Envio de resposta conclusiva ao usuário”.

Em acréscimo, a Ouvidoria informou que as demandas de ouvidoria interna¹⁵ são raras, mas quando surgem a UA segue o fluxo informado acima.

Com relação ao fluxo interno de tratamento, foram identificadas as seguintes inadequações:

a) Ausência de registro sobre a resolutividade das manifestações.

A partir de 30/12/2021, a Ouvidoria passou a precisar registrar, no ato do envio de resposta conclusiva às manifestações, informação sobre a resolutividade¹⁶:

¹⁵ Art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021 (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf/view>).

¹⁶ Art. 19, § 4º e § 5º, da Portaria CGU nº 581/2021.

i) A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

ii) A manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

b) Ausência de acompanhamento de temas recorrentes.

A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do INES e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações. Em acréscimo, a UA não realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do INES.

A UA informou o que segue:

“Estamos em processo de regulamentação da estrutura organizacional e administrativa da Ouvidoria. A minuta da Resolução foi encaminhada ao Diretor Geral para apreciação, análise, aprovação do Conselho Diretor, bem como a inclusão da Ouvidoria no Regimento Interno, que está sendo discutido com a comunidade institucional. Com a regulamentação poderemos ter autonomia e respaldo institucional que nos garanta a criação de grupos de trabalho objetivando discutir e encontrar meios de amenizar as questões recorrentes”.

Do exame das manifestações respondidas conclusivamente pela UA, foram identificados os seguintes temas/questões recorrentes:

- i. Assédio moral/conduita de docente (manifestações nº 23546xxxxxx2022xx; nº 23546xxxxxx2022xx; nº 23546xxxxxx2022xx; nº 23546xxxxxx2022xx; e nº 23546xxxxxx2022xx);
- ii. Atendimento (manifestações nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; e nº 23546xxxxxx2021xx).
- iii. Frequência/carga horária de servidores (manifestações nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; e nº 23546xxxxxx2021xx);
- iv. Processo seletivo/concurso (manifestações nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; nº 00137xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2021xx; nº 23546xxxxxx2022xx; e nº 23546xxxxxx2022xx).

Note-se que a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas deve constar no relatório anual de gestão da Ouvidoria, conforme disposto no art. 52, IV, da Portaria CGU nº 581/2021.

c) Resposta inconclusiva da Ouvidoria relativa a possível irregularidade na posse de servidora.

As manifestações nº 23546xxxxxx2022xx e nº 23546xxxxxx2022xx tratam de servidora reprovada em estágio probatório, mas que se encontra no serviço ativo.

Na resposta da Ouvidoria, considerada inconclusiva, consta resumidamente que:

- i. O Ministério da Educação (MEC) ordenou que a UFXX deveria instaurar o Processo Administrativo Disciplinar (PAD);
- ii. Tanto o MEC quanto o INES cobraram, mais de uma vez e sem êxito, respostas da UFXX sobre o fato relatado na manifestação.

Diante do exposto, entende-se cabível anexar à resposta da UA:

- A documentação comprovando que MEC ordenou que a UFXX deveria realizar o Processo Administrativo Disciplinar (PAD), conforme mencionado;
- Os pedidos de resposta à UFXX, feitos pelo INES e pelo MEC, para que seja verificada a ocorrência ou não de prescrição.

Em acréscimo, cabe ao INES dar ciência das manifestações em apreço à Corregedoria-Geral da União, para a adoção das providências que esta julgar cabíveis (art. 16, II e VII, do Decreto nº 11.102/2022).

d) Ausência de clareza nas manifestações e correspondentes respostas, bem como de solicitação de informações complementares.

i) As ocorrências citadas pelo Diretor Geral do INES (manifestante) na manifestação nº 23546xxxxxx2021xx não constam no sistema Fala.BR. Não há, portanto, como saber do que se tratam tais ocorrências.

Diante do exposto, cabe observar que na resposta conclusiva da Ouvidoria, registrada no sistema Fala.BR, consta a abertura de PAD. Mas não foram solicitadas informações complementares (art. 18, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, e art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021), para que fiquem registradas no aludido sistema as questões efetivamente tratadas pela UA.

ii) A manifestação nº 23546xxxxxx2022xx trata de possível assédio moral em relação aos empregados terceirizados. Contudo, na resposta conclusiva da Ouvidoria não consta evidência de que tenha sido apurado o suposto descaso com os funcionários terceirizados. Em acréscimo, o texto da resposta da UA é, de um modo geral, pouco inteligível.¹⁷

e) Ausência de encaminhamento de elogio ao agente público que prestou o atendimento.

Na resposta conclusiva da Ouvidoria à manifestação nº 23546xxxxxx2021xx consta que o elogio foi encaminhado somente à chefia imediata do agente público que prestou o atendimento (art. 19 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021). No caso, entende-se que o elogio deve ser também encaminhado à Coordenadora de Suporte Técnico e Operacional.

f) Ausência de informação objetiva acerca da análise do fato apontado.

A manifestação nº 23546xxxxxx2022xx trata de possível irregularidade no Edital 004/2022/UAB/DESU. Na resposta conclusiva da Ouvidoria não consta informação

¹⁷ Art. 18, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021). No caso, o Diretor do Departamento de Ensino Superior (DESU) informou somente que "as comissões organizadoras têm autonomia na elaboração de editais, elaboração de estratégias, aplicação, finalização e, inclusive, resolver casos omissos".

g) Manifestação respondida fora do prazo.

A manifestação nº 23546xxxxx2022xx foi respondida fora do prazo pela Ouvidoria (art. 18 do Decreto nº 9.492/2018).

8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A Ouvidoria informou o que segue:

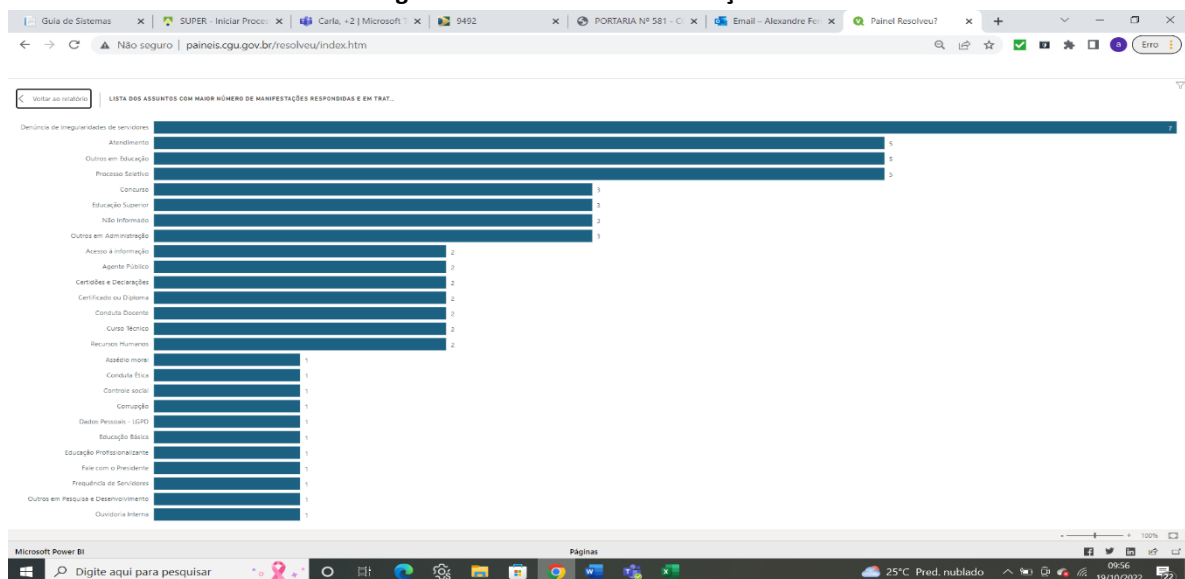
“Em todos os tipos de manifestações tomamos o máximo cuidado para salvaguardar os dados pessoais, bem como a identificação do manifestante. Todavia, quando a identificação se faz necessária para a solução da demanda, solicitamos, via pedido de complementação, a devida autorização”.

Na análise do tratamento das manifestações não foram identificadas impropriedades/irregularidades no que tange ao tratamento de dados pessoais.

9. Temas e Órgãos Internos Demandados

O mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figura 2 a seguir):

Figura 2 – Temas das Manifestações



Fonte: Painel “Resolveu?”

Examinando-se a figura acima, constata-se que a denúncia de irregularidades de servidores é o tema mais demandado.

A Ouvidoria informou que os assuntos mais demandados são as inscrições do curso de Libras, nas modalidades presencial e Ead. Na ouvidoria interna, os assuntos mais demandados são denúncias de descumprimento de carga horária e assédio moral, que se encontram em processo apuratório.

Quanto às manifestações cujo tema não foi informado, entende-se que a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação.¹⁸

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

“O fluxo de manifestações no INES é reduzido, o que facilita a identificação e o acompanhamento dos assuntos mais demandados. Por essa razão, por ora, realizamos apenas anotações para utilizarmos no relatório de gestão.

Em 2022, com a elaboração do plano de ação, estamos em tratativa com os gestores dos serviços a fim de agendarmos reuniões, de forma a verificarmos meios adequados de abrandamento das ocorrências. Estamos com um pequeno atraso na cronologia, pois o Departamento responsável por 99% dos serviços prestados pelo INES, está com fluxo de trabalho intenso por conta da realização da 21ª edição do Congresso Internacional e Seminário Nacional do Instituto Nacional de Educação de Surdos, que será realizado no período de 09 a 11 de novembro, inclusive retornando ao formato presencial. Por esta razão, a disponibilidade de recursos humanos encontra-se reduzida”.

10. Entidades Supervisionadas

A Ouvidoria do INES não possui outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas ao órgão/entidade.

11. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A UA possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas no INES, no que se refere às questões de ouvidoria.

Contudo, a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pelo Instituto, cabendo notar que tal avaliação tem fundamento no arts. 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.

12. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Os ouvidores foram nomeados meio da Portaria INES nº 92/2020.¹⁹

O currículo dos ouvidores²⁰ atende aos critérios do art. 4º, II, da Portaria CGU nº 1.181/2020.²¹

13. Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços do INES consta na página da Ouvidoria na Internet²² e no portal Gov.Br²³, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

Em acréscimo, a Ouvidoria informou o que segue:

A Carta de Serviços aos Usuários é atualizada “somente quando a Ouvidoria identifica no portal institucional que houve mudanças no acesso aos serviços

¹⁸ Item 5.2 do Manual do Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual).

¹⁹ https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

²⁰ <http://lattes.cnpq.br/0601505112433492> ; <http://lattes.cnpq.br/0304122355378917>

²¹ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

²² https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

²³ <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-educacao-de-surdos>

e entra em contato com o gestor para conferir a ocorrência e realizar as devidas alterações na Carta de Serviço”.

“Atualmente a Ouvidoria é a responsável pela busca, edição e publicação dos dados da Carta de Serviços na plataforma de Serviços Gov.BR. Anualmente é encaminhado e-mail aos gestores de serviço para que estes atualizem os dados. Inclusive, nestes documentos encaminhados por e-mail solicitamos que a Ouvidoria seja tempestivamente informada todas as vezes que haja qualquer modificação nas etapas, a fim de haja a atualização da carta na plataforma”.

14. Ações relacionadas ao Conselho de Usuários.

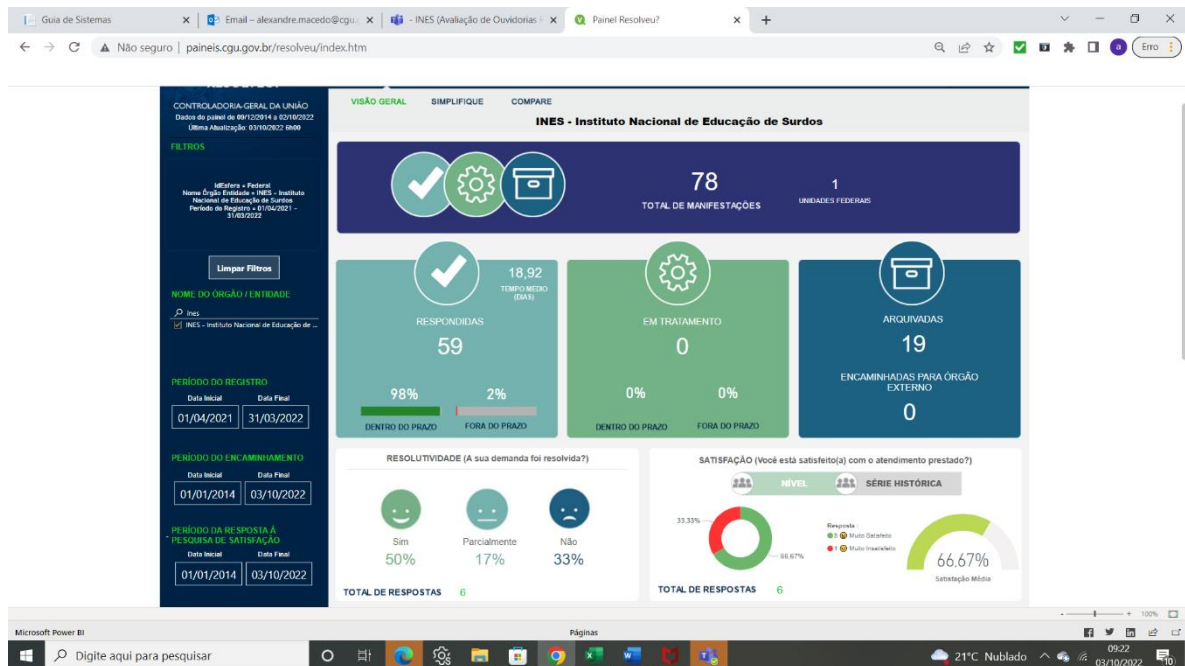
De acordo com Relatório de Gestão de 2021:

- O INES possui 22 (vinte e dois) conselheiros cadastrados;
- Em 2021 o INES realizou 4 (quatro) enquetes, sendo que uma das enquetes abrangeu todos os serviços da carta de serviços aos usuários.

DADOS DO PAINEL “RESOLVEU?”

Seguem os dados estatísticos do INES retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 (figuras 3 e 4).

Figura 3 – Painel Resolveu INES I

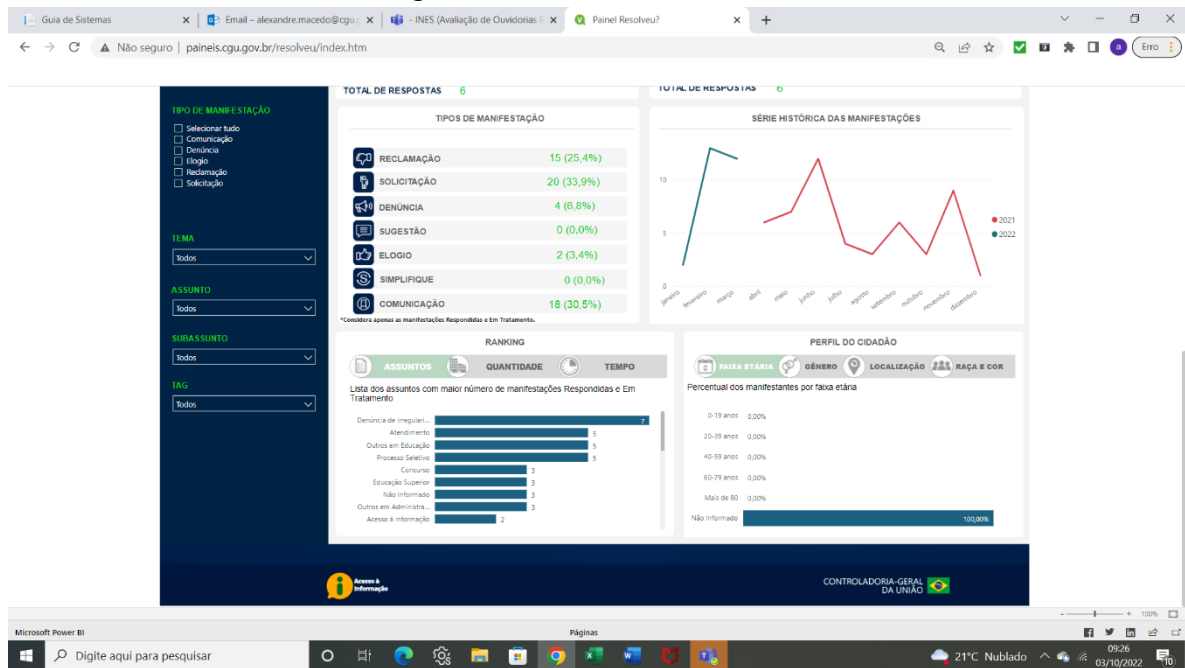


Fonte: Painel “Resolveu?”

Tendo em vista os dados registrados na figura 3, a Ouvidoria Pública do INES apresentou um bom desempenho no que tange ao cumprimento do prazo de resposta,²⁴ à resolutividade e ao nível de satisfação do usuário.

Observe-se, entretanto, que apenas 7,69% dos manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

Figura 4 – Painel Resolveu INES II



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 4 mostra que:

- a) A denúncia de irregularidades de servidores é o tema mais recorrente;
- b) Os meses de fevereiro e junho registram acúmulo de demanda para a Ouvidoria.

²⁴ Art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

1. Levantamento das manifestações para análise.

A seleção de todas as manifestações respondidas pela UA no período considerado (01/04/2021 – 31/03/2022), totalizando 59 manifestações, foi disponibilizada pela OGU (tabela 1 abaixo):

Tabela 1 – Quantidade de manifestações por tipo

Tipo	Quantidade
Comunicação	18
Denúncia	4
Elogio	2
Reclamação	15
Simplifique	0
Solicitação	20
Sugestão	0
TOTAL	59

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A análise das manifestações foi realizada a partir de três dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria Pública do INES no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** verificação do cumprimento das disposições do art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e do art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº /2021. Ambos estabelecem que a administração pública deverá elaborar e apresentar a 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: i) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e ii) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avaliação dos procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ressalte-se que o art. 5º, XIV, da Lei nº 13.460/17, e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelecem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique”, os procedimentos

devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.²⁵

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

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
10. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
11. *A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

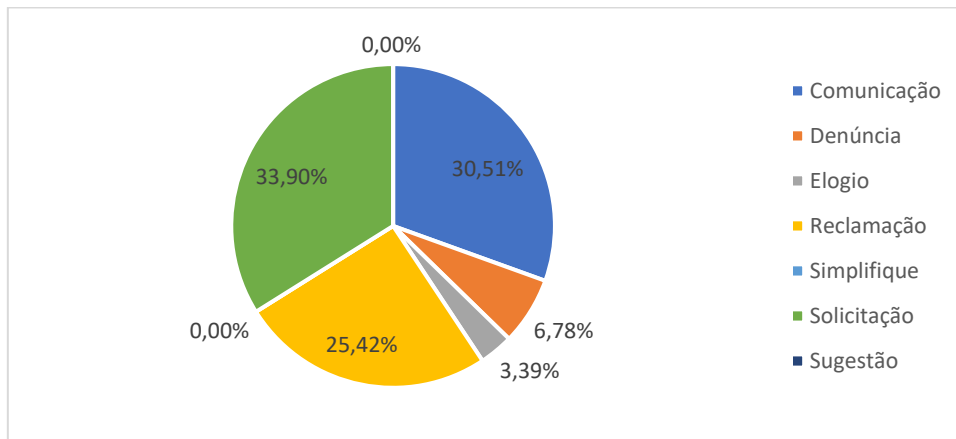
2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela UA, foram analisadas as 59 manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria.

A distribuição de manifestações por tipo consta na figura 5 a seguir:

²⁵ <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/INSTRUONORMATIVAN55compilada.pdf>

Figura 5 – Distribuição por Tipo de Manifestação

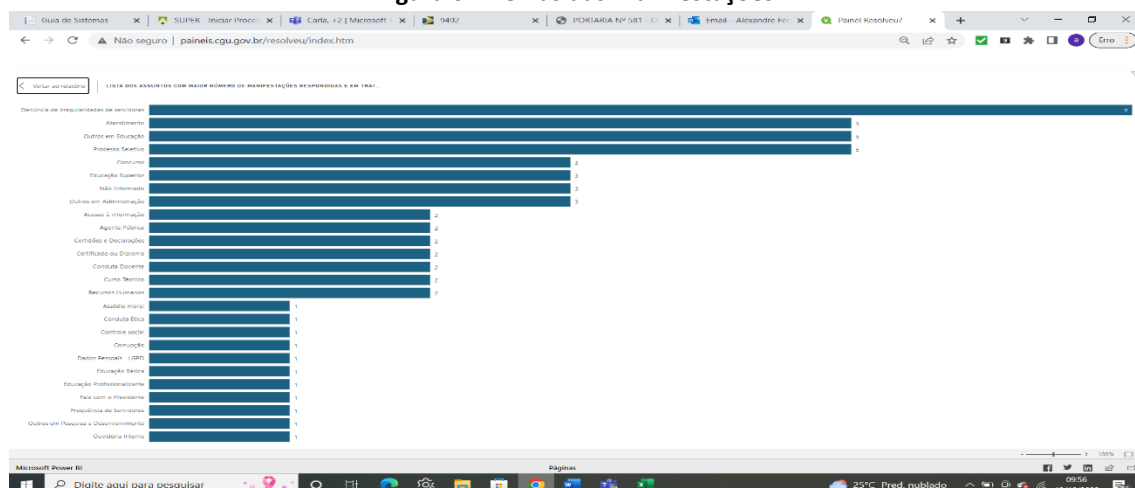


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a solicitações (33,90%), comunicações de irregularidades (30,51%) e reclamações (25,42%).

A figura 6 adiante mostra a quantidade de manifestações para cada tema abordado:

Figura 6 – Temas das Manifestações



Fonte: Painel “Resolveu?”

Examinando-se a figura acima, constata-se que a denúncia de irregularidades de servidores é o tema mais demandado. Quanto às manifestações cujo tema não foi informado, entende-se que a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação.²⁶

Na tabela 2 a seguir constam os temas abordados por tipo de manifestação:

Tabela 2 – Temas Abordados por Tipo de Manifestação

Comunicação	18
Agente Público	
Assédio moral	

²⁶ Item 5.2 do Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

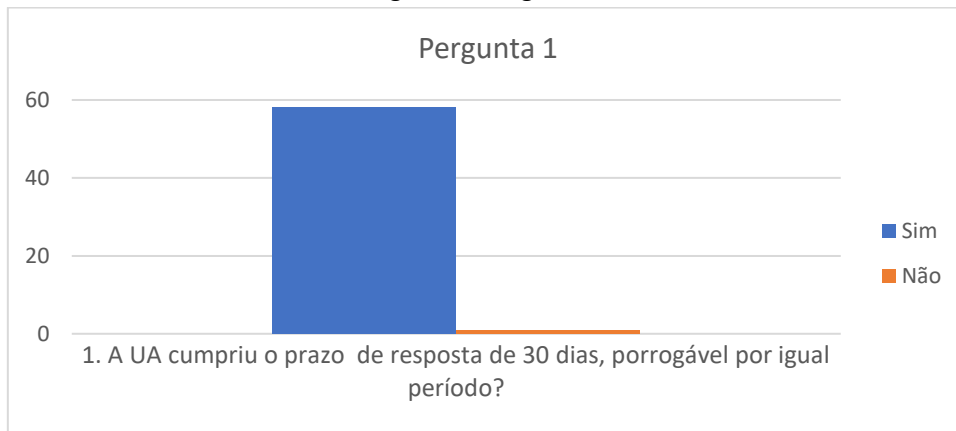
Concurso	
Conduta Docente	
Denúncia de irregularidades de servidores	
Educação Superior	
Educação Profissionalizante	
Frequência de Servidores	
Outros em Administração	
Processo Seletivo	
Denúncia	4
Corrupção	
Denúncia de irregularidades de servidores	
Educação Superior	
Recursos Humanos	
Elogio	2
Atendimento	
Controle social	
Reclamação	15
Acesso à Informação	
Atendimento	
Agente Público	
Certificado ou Diploma	
Conduta Ética	
Concurso	
Educação Básica	
Educação Superior	
Outros em Administração	
Ouvidoria Interna	
Processo Seletivo	
Simplifique	0
Solicitação	20
Acesso à informação	
Atendimento	
Certidões e Declarações	
Certificado ou Diploma	
Curso Técnico	
Dados Pessoais - LGPD	
Fale com o Presidente	
Outros em Administração	
Outros em Educação	
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	
Recursos Humanos	
Sugestão	0
Total	59

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Cada manifestação foi avaliada segundo o questionário de onze perguntas citado no item 1, c, deste Apêndice B.

Pergunta 1: a UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

Figura 7 – Pergunta 1



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

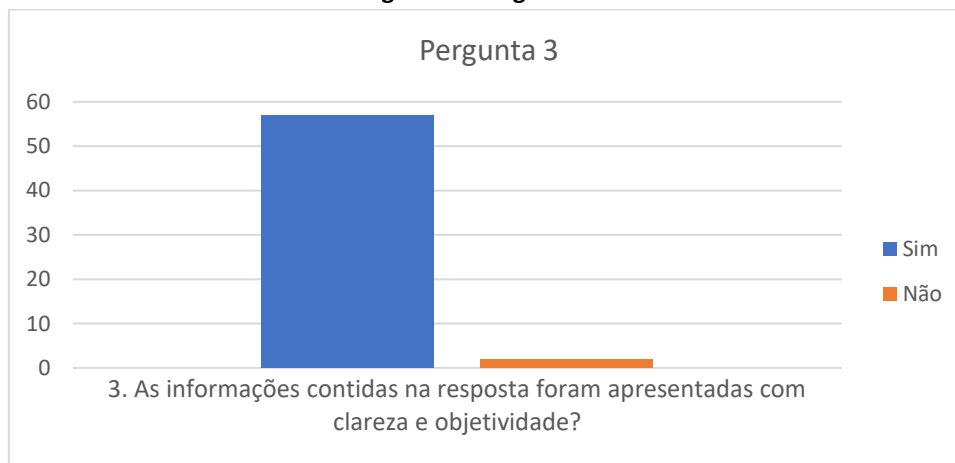
A figura 7 mostra que praticamente todas as respostas da Ouvidoria às manifestações foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

Pergunta 2: a manifestação foi classificada corretamente?

A resposta à pergunta 2 é positiva para todas as manifestações.

Pergunta 3: as informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

Figura 8 – Pergunta 3



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

A figura 8 mostra que a maior parte das informações contidas nas respostas a todas as manifestações foram apresentadas com clareza e objetividade.

Há duas ressalvas:

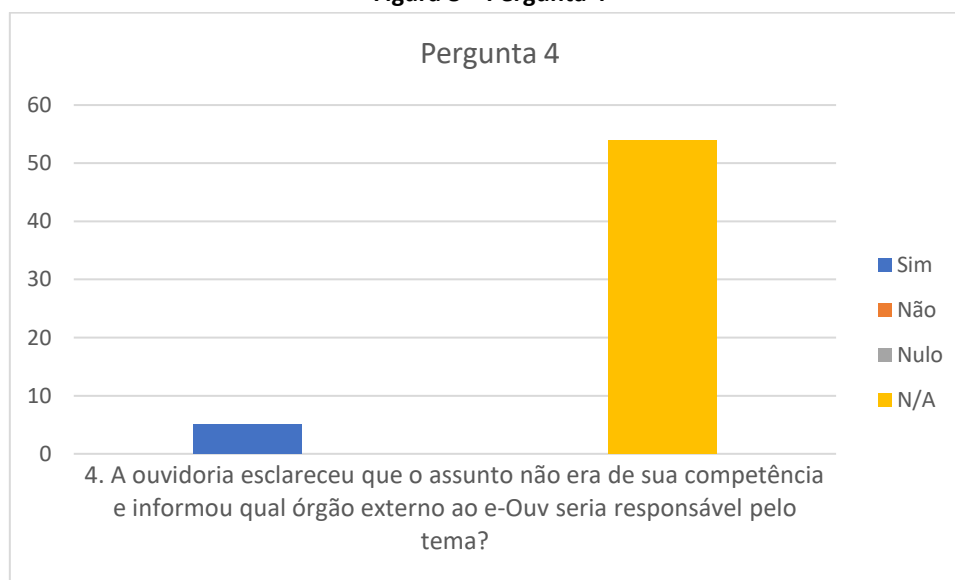
a) As ocorrências citadas pelo Diretor Geral do INES (manifestante) na manifestação nº 23546xxxxxx2021xx não constam no sistema Fala.BR. Não há, portanto, como saber do que se tratam tais ocorrências.

Diante do exposto, cabe observar que na resposta conclusiva da Ouvidoria, registrada no sistema Fala.BR, consta a abertura de PAD. Mas não foram solicitadas informações complementares (art. 18, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, e art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021), para que fiquem registradas no aludido sistema as questões efetivamente tratadas pela UA.

b) A manifestação nº 23546xxxxxx2022xx trata de possível assédio moral em relação aos empregados terceirizados. Contudo, na resposta conclusiva da Ouvidoria não consta evidência de que tenha sido apurado o suposto descaso com os funcionários terceirizados. Em acréscimo, o texto da resposta da Ouvidoria, de um modo geral, é pouco inteligível.

Pergunta 4: a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo seria responsável pelo tema?

Figura 8 – Pergunta 4



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

A figura 8 mostra que a maior parte das manifestações é, de fato, de competência da Ouvidoria.

Pergunta 5: a resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

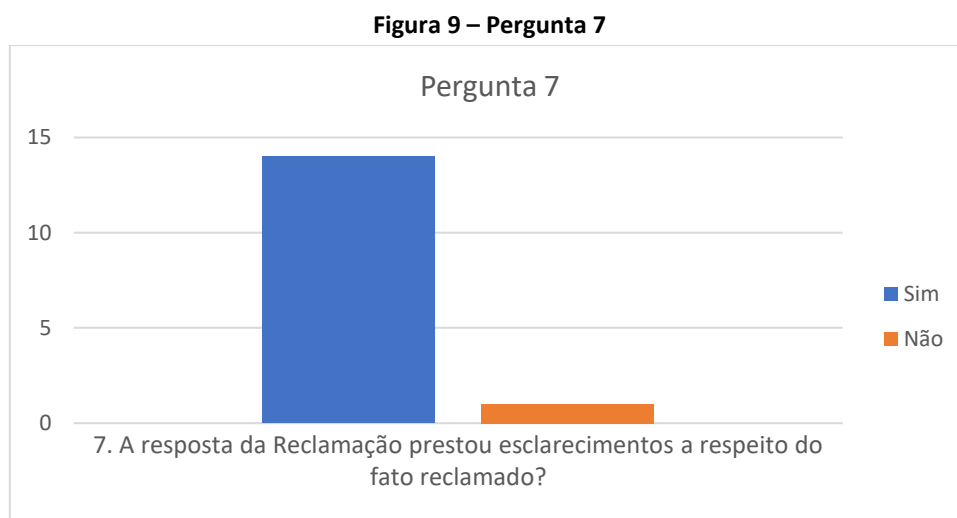
As denúncias anônimas são classificadas pelo sistema Fala.BR como comunicações, pois não possibilitam resposta ao manifestante. Porém, tais denúncias recebem tratamento pela ouvidoria.

A resposta à pergunta 5 é positiva para todas as comunicações constantes da amostra.

Pergunta 6: a resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

A resposta à pergunta 6 é positiva para todas as denúncias constantes da amostra.

Pergunta 7: a resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

A figura 9 mostra que em praticamente todas as respostas às reclamações constam esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

Registra-se uma única ressalva:

- Manifestação nº 23546xxxxxx2022xx.

Na resposta conclusiva da Ouvidoria não consta informação objetiva acerca da análise do fato apontado (art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021). No caso, o Diretor do Departamento de Ensino Superior (DESU) informou somente que "as comissões organizadoras têm autonomia na elaboração de editais, elaboração de estratégias, aplicação, finalização e, inclusive, resolver casos omissos".

Pergunta 8: a resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

A resposta à pergunta 8 é positiva para todas as solicitações.

Pergunta 9: a resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não há sugestões dentre as manifestações examinadas.

Pergunta 10: a resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

Na resposta conclusiva da Ouvidoria aos dois elogios constantes das manifestações examinadas, não há o correspondente encaminhamento ao agente público que prestou o atendimento.²⁷ Note-se, entretanto, que na manifestação nº 23546xxxxxx2021xx o manifestante não informou o agente público ou o responsável pelo serviço público prestado.

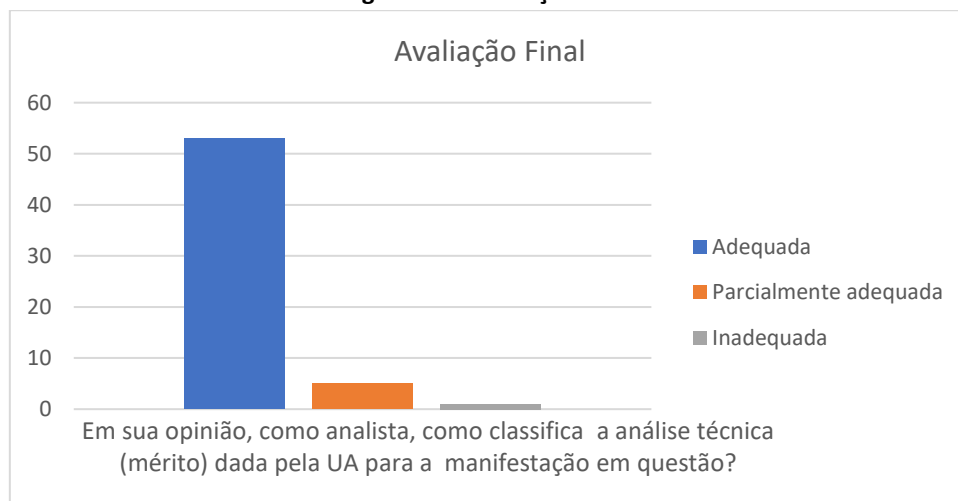
Na resposta conclusiva da Ouvidoria à manifestação nº 23546xxxxxx2021xx consta que o elogio foi encaminhado somente à chefia imediata do agente público que prestou o atendimento (art. 19 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021). No caso, entende-se que o elogio deve ser também encaminhado à Coordenadora de Suporte Técnico e Operacional.

Pergunta 11: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

Não há manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique.

Por fim, com base no exame do tratamento técnico dado pela Ouvidoria Pública do INES para as manifestações, foi realizada uma avaliação final (figura 10).

Figura 10 – Avaliação Final



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

²⁷ Art. 19 do Decreto nº 9.492/2018; art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021.

A figura 10 mostra que a maior parte das análises técnicas dadas pela UA às manifestações foi considerada adequada.

Além das ressalvas tratadas nas respostas às questões precedentes, que resultaram em análises parcialmente adequadas ou inadequadas, registra-se o que segue (quadro 2).

Quadro 2 – Demais Manifestações com Respostas Parcialmente Adequadas ou Inadequadas.

N.º da manifestação	Classificação	Teor da manifestação	Obs.
23546xxxxxx2022xx	Comunicação	Servidora reprovada em estágio probatório, mas que se encontra no serviço ativo.	Entende-se cabível anexar à resposta conclusiva da Ouvidoria: i) a documentação comprovando que MEC ordenou que a UFXX deveria realizar o Processo Administrativo Disciplinar (PAD), conforme mencionado; ii) os pedidos de resposta à UFXX, feitos pelo INES e pelo MEC, para que seja verificada a ocorrência ou não de prescrição. Em acréscimo, cabe ao INES dar ciência da manifestação em apreço à Corregedoria-Geral da União, para a adoção das providências que esta julgar cabíveis (art. 16, II e VII, do Decreto nº 11.102/2022).
23546xxxxxx2022xx			

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

A UA apresentou um Plano de Ação (Apêndice D) com as medidas previstas e em andamento, objetivando atender às recomendações consignadas no presente Relatório.

Não se vislumbram ressalvas ao referido Plano de Ação.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INES					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Atuar junto à gestão do INES no sentido de que a Ouvidoria seja inserida na estrutura organizacional do Instituto, de modo que tal órgão esteja preferencialmente subordinado à Diretoria Geral.	<p>- Em 16/12/2022, por meio do ofício nº 485/2022, foi encaminhada ao MEC proposta de alteração do regimento interno onde configura a Ouvidoria subordinada à Direção-Geral.</p> <p>- Em 29/3/2023, foi aprovada em reunião de Conselho Diretor a regulamentação da estrutura e das atividades da Ouvidoria do INES, que no seu Art. 5º vincula a subordinação direta da Ouvidoria ao Diretor Geral.</p>	<p>- Ministério da Educação, responsável pela aprovação e publicação do regimento interno.</p> <p>- Ouvidor</p>	<p>- Indeterminado</p> <p>- 30 de abril</p>	<p>- Prevista</p> <p>- Em andamento</p>	Formalização legal com a consequente maior legitimação da atuação da Ouvidoria do INES, conferindo a esta maior segurança às suas ações no âmbito institucional.
II. Aprimorar os fluxos relativos às manifestações de ouvidoria de modo a que todos os aspectos elencados na Portaria CGU nº 581/2021 e Decreto 9.492/2018 sejam corretamente endereçados.	Em reunião do Conselho Diretor, realizada no dia 29/3/2023, foi aprovada a minuta da resolução de regulamentação da Ouvidoria, com a ressalva de aprimorar tais fluxos. Embora já exista no <i>site</i> fluxogramas explicativos, é pretensão desta Ouvidoria enriquecer os fluxos internos.	Ouvidor	30 de abril	Em andamento	Obtenção de maior eficiência institucional no trato com as manifestações provenientes dos usuários e da cidadania em geral. Nesta linha, não apenas se almeja garantir maior celeridade às respostas, mas também garantir que os setores a que se endereçam as manifestações sejam devida e corretamente delas cientificados.
III. Aprimorar o processo de	Em reunião de Conselho Diretor realizada no dia	Ouvidor	30 de abril	Em andamento	Aperfeiçoamento dos serviços ofertados por este

avaliação dos serviços prestados pelo INES, tendo em vista a formalização de procedimentos e a participação dos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dos usuários internos.	29/3/2023, foi aprovada a minuta da resolução de regulamentação da Ouvidoria, com a ressalva de aprimorar tais processos de avaliação e participação dos membros do Conselho de Usuários e dos usuários internos.				Instituto, a partir das informações e dados concedidos pelos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dos nossos usuários internos.
---	---	--	--	--	---

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



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