

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal do Amazonas - IFAM

Manaus/AM, 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

MARIA ESMERALDA RODRIGUES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Amazonas

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/AM)
Mona Liza Prado Benevides Ruffeil

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/AM)
Rafael Costa Fernandes
Waldemar Farias Neto

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas.

Município: Manaus – AM.

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

Período avaliado: abril de 2021 a março de 2022.

Data de execução: agosto a novembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas - IFAM, 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?

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação, tais como:

- a) Ações de divulgação dos canais de atendimento;
- b) Designação de espaço físico com acessibilidade ao usuário.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- b) uso de ferramenta inadequada para encaminhamentos entre unidades internas;
- c) necessidade de atualização do sítio eletrônico;
- d) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria, a exemplo da classificação incorreta dos assuntos das manifestações e não formalização das prorrogações de prazo de resposta; e
- e) limitações na execução das atividades de ouvidoria, como a restrição de acesso a sistemas de consulta e o posicionamento da Ouvidoria na hierarquia da unidade.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas as seguintes providências:

I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, para que o prazo legal de resposta às manifestações possa ser cumprido.

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

III - atualizar o sítio eletrônico com as informações dos servidores que ocupam a função de ouvidor geral e ouvidor dos campi, divulgação do relatório de gestão da ouvidoria, atualização da carta de serviços e do endereço eletrônico de acesso à plataforma Fala.Br.



IV – orientar e publicar informativos para os usuários sobre as diferenças de utilização dos pedidos de acesso à informação e das solicitações em ouvidoria, junto de uma efetiva reclassificação por parte da ouvidoria dessas manifestações.

V – formalizar justificativa para prorrogação de prazos na plataforma Fala.Br.

VI – examinar a conveniência e oportunidade de fornecer de acesso a sistemas informativos para a Ouvidoria, no intuito de agilizar as respostas e as prestações de informações solicitadas no âmbito da unidade.

VII – verificar a possibilidade de aumento do número de servidores lotados na Ouvidoria, bem como substituir o atual titular da unidade ou justificar a permanência do mesmo nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

VIII – formalizar o reposicionamento da estrutura da Ouvidoria no organograma do IFAM para que ela possa estar diretamente vinculada à Reitoria, conforme o Decreto nº 9.492/2018.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUP	Conselho Superior
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFAM	Instituto Federal do Amazonas
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1.Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFAM.....	11
1.1.Ações de divulgação dos canais de atendimento.....	11
1.2.Designação de espaço físico com acessibilidade ao usuário.....	12
2.Ausência de formalização de fluxos de trabalho.....	13
3.Uso de ferramenta inadequada para encaminhamentos entre unidades internas.....	15
4.Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria.....	16
5.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	17
6.Limitações na execução das atividades de ouvidoria.....	20
RECOMENDAÇÕES.....	22
CONCLUSÃO.....	22
APÊNDICES.....	24
Apêndice A.....	25
Apêndice B.....	46
Apêndice C.....	57
Apêndice D.....	59

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 regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

METODOLOGIA

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

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

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2022 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do 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. No total foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de 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 realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas**, autarquia pública vinculada ao Ministério da Educação (MEC) e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e , portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria do IFAM atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas ao Instituto Federal do Amazonas, tanto das unidades da capital quanto das unidades do interior do Estado, conforme dispõe a Resolução nº 02/2011, do Conselho Superior-CONSUP, que trata do Regimento Geral da autarquia.

Cabe destacar que a Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida ao Ouvidor Geral do IFAM. Bem como também realiza as atividades de transparência ativa e dados abertos da autarquia.

De acordo com o questionário de avaliação enviado, na equipe de ouvidoria consta apenas o Ouvidor Geral, e quando necessário, um substituto deste. Por outro lado, em cada unidade, conforme o Regimento Geral, deverá haver designação de um ouvidor para atuar nas demandas locais de cada *campi*. Desse modo, a equipe de ouvidoria deveria ser preenchida de recursos humanos para o desenvolvimento de suas atividades.

As informações da UA foram coletadas do sítio do IFAM, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano de 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFAM são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFAM

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.

1.1. Ações de divulgação dos canais de atendimento

Consoante informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria divulga por diversas formas os canais de comunicação para que os usuários, tanto internos como externos, possam entrar em contato com esse órgão para realizar as manifestações de seus interesses. O esforço depreendido nessas ações resulta no fortalecimento da unidade de ouvidoria, e logo, impacta na tomada de decisão dos gestores.

Pode-se notar, ao realizar entrevista com o ouvidor, a preocupação na divulgação dos canais de contato com essa unidade, comprovados através de banners espalhados nas unidades com o e-mail de contato para ouvidoria e para as manifestações de acesso à informação do canal e-sic, conforme a figura 1.



Figura 1: Banner de divulgação da ouvidoria

Nessa esteira, também foi divulgado o contato da ouvidoria nos manuais dos alunos, ampliando o alcance da propagação de acesso à ouvidoria, estimulando a participação dos usuários dos serviços públicos oferecidos.

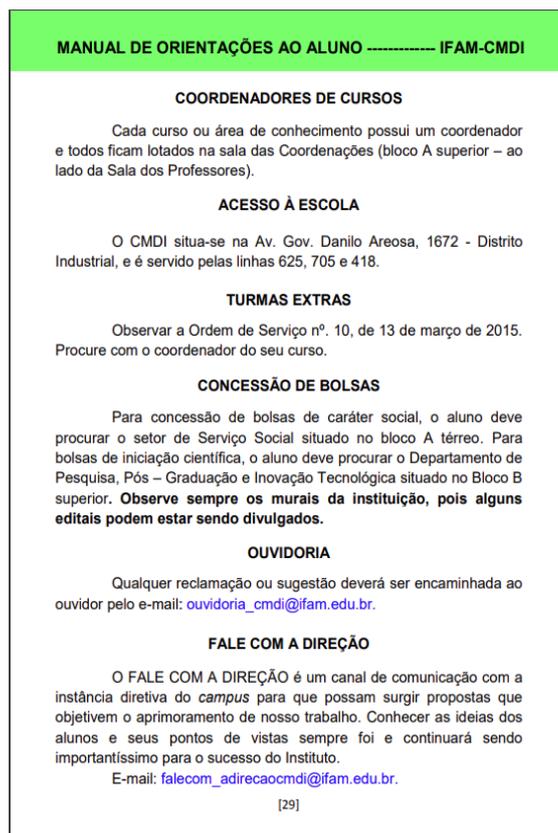


Figura 2: Divulgação da ouvidoria no Manual do Aluno

Os principais objetivos desta ação foram:

- divulgar o papel da Ouvidoria do IFAM e promover seus canais de acesso;
- fomentar a constante atualização e disponibilização de informações claras e úteis ao cidadão.

1.2 Designação de espaço físico com acessibilidade ao usuário

A Ouvidoria do IFAM possui um espaço físico razoável com boas condições de trabalho para realização de suas competências, situando-se no térreo do edifício da Reitoria, recentemente realocada, para ficar mais acessível ao usuário que venha registrar a sua manifestação pessoalmente.



Figura 3: Estrutura física da Ouvidoria

Há espaço para uma mesa para recebimento do manifestante, no intuito de prover conforto e segurança para que este possa gozar seus direitos de petição. Há possibilidade também de inclusão de mais mesas para servidores serem lotados na ouvidoria.

Os equipamentos estão em boas condições, com computador, dois monitores, cadeiras em boas condições, bem como existe um frigobar e uma cafeteira à disposição dos servidores da Ouvidoria.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

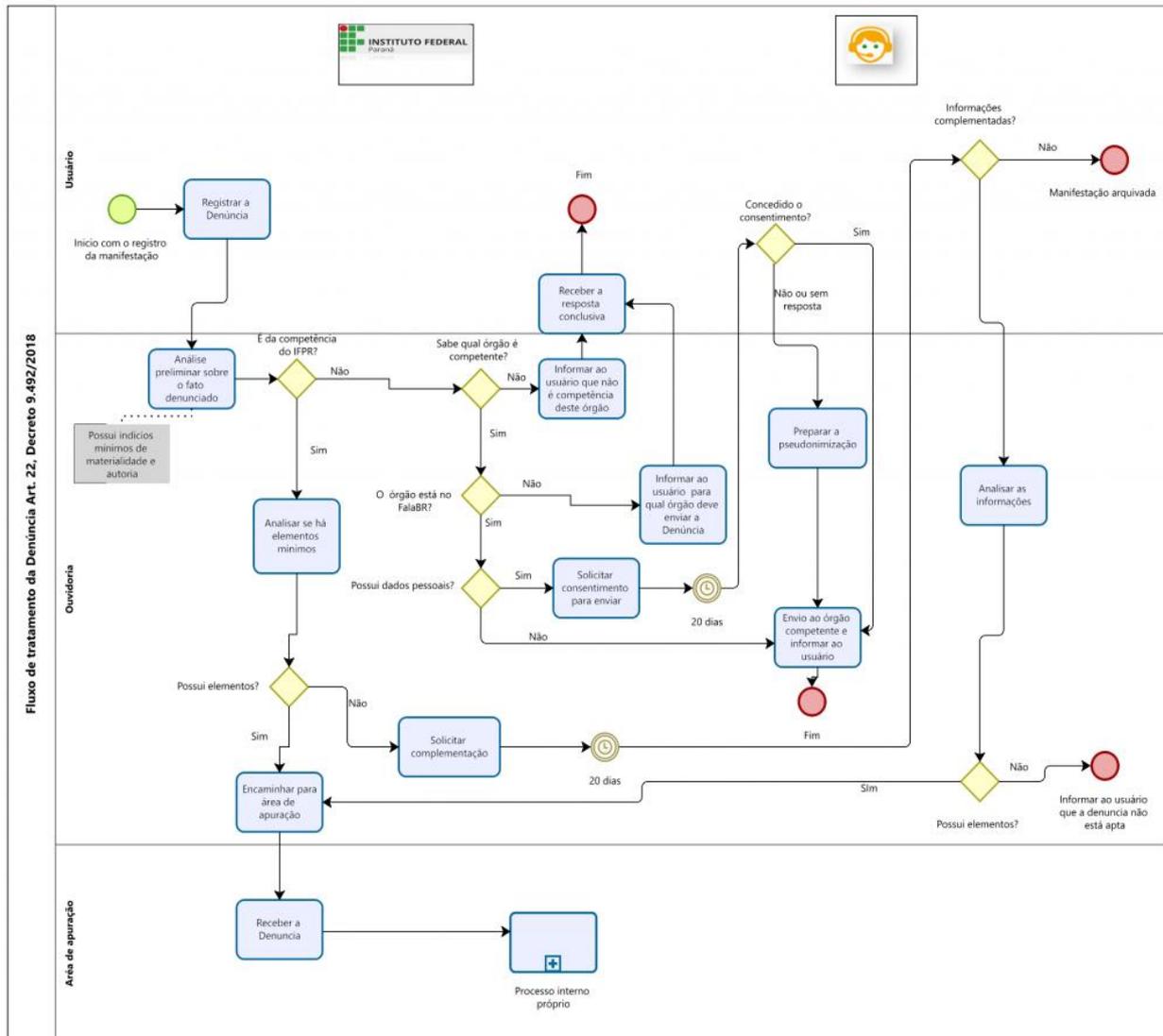
Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, foi identificado que não existia uma documentação formalizada dos fluxos de trabalho e os procedimentos internos da Ouvidoria em regulamento próprio. Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações na unidade, que contempla uma sequência de passos para diversos tipos de manifestação.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), 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 IFAM durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

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

Sugere-se o fluxograma abaixo para o tratamento de denúncias, adaptado do modelo disponibilizado pelo Instituto Federal do Paraná, como exemplo de implantação de fluxos de trabalho operacionais da ouvidoria:



3. Uso de ferramenta inadequada para encaminhamentos entre unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) ou e-mail institucional para solicitação de informações de providências a serem adotadas nas denúncias, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Porém, no período de análise das manifestações constantes da amostra, a UA ainda não havia implantado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. 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.

Portanto, a implantação da utilização do módulo de triagem na plataforma Fala.BR no tratamento de denúncias possibilita mais segurança, agilidade e rastreabilidade do que a utilização de sistemas externos ou e-mails, que podem ser pontos de fragilidade da segurança da informação. Outro ponto positivo é a centralização em apenas um sistema de todo fluxo de trabalho, simplificando os procedimentos necessários para o atendimento da demanda.

4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria

Na página principal da UA existe uma indicação de endereço eletrônico para o site principal da Ouvidoria, onde é possível visualizar as informações básica da Ouvidoria Geral do IFAM, conforme descritos nos itens A.3. E para as ouvidorias dos *campi*, o acesso é possibilitado através da página principal de cada polo, todavia nem todas essas unidades descentralizadas possuem informações sobre sua ouvidoria.

Em geral, foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) Inclusão de um tópico sobre o ouvidor: Inclusão de nome, de portaria de nomeação e de currículo profissional, conforme art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- b) Inclusão dos relatórios de gestão da ouvidoria para incrementar a transparência da atuação desse setor em relação à autarquia, e demonstrar qual o impacto das atividades de ouvidoria na consecução dos objetivos institucionais da unidade;
- c) Atualização da carta de serviços: conforme informado nas respostas ao Questionário de Avaliação, a carta de serviços disponibilizada no sítio eletrônico da UA é do ano de 2018, e conforme já demonstrado no Apêndice A.11 não demonstra os serviços básicos de atuação da autarquia, tais como: emitir um boletim, solicitar um certificado de conclusão, realizar uma matrícula e entre outros;
- d) Inclusão de dados sobre as ouvidorias dos campi: Inserção de dados referentes às ouvidorias descentralizadas dos polos do IFAM no interior do Amazonas, tais como: nome de ouvidor, portaria de nomeação, currículo do ouvidor e canais de contato, conforme demonstrado no Apêndice A.3.

e) Inclusão de um link atualizado para acesso direto à Plataforma Fala.Br, tendo em vista o procedimento atual não ser intuitivo, conforme demonstrado no Apêndice A.6.

5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 103 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR referentes ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

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

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

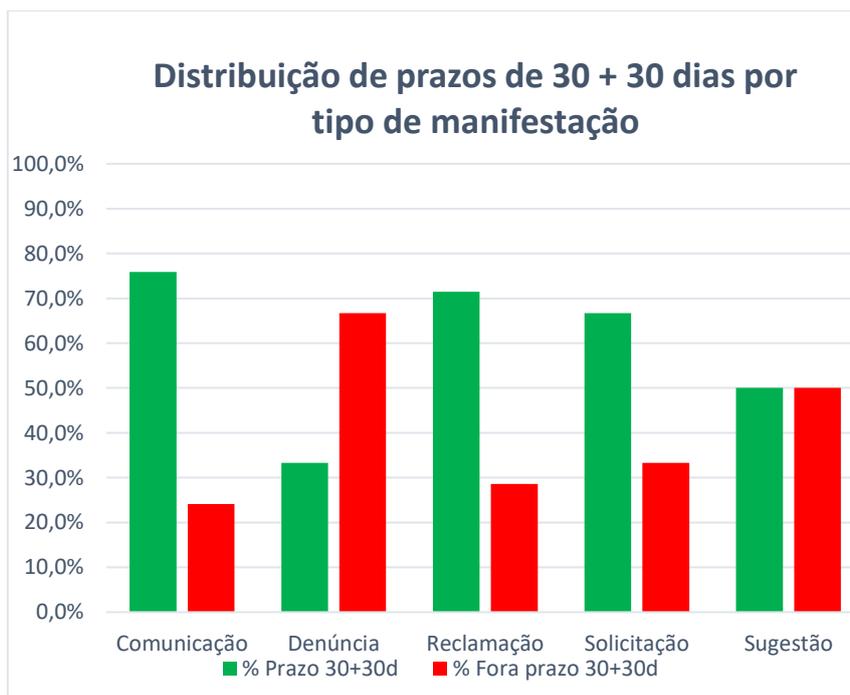
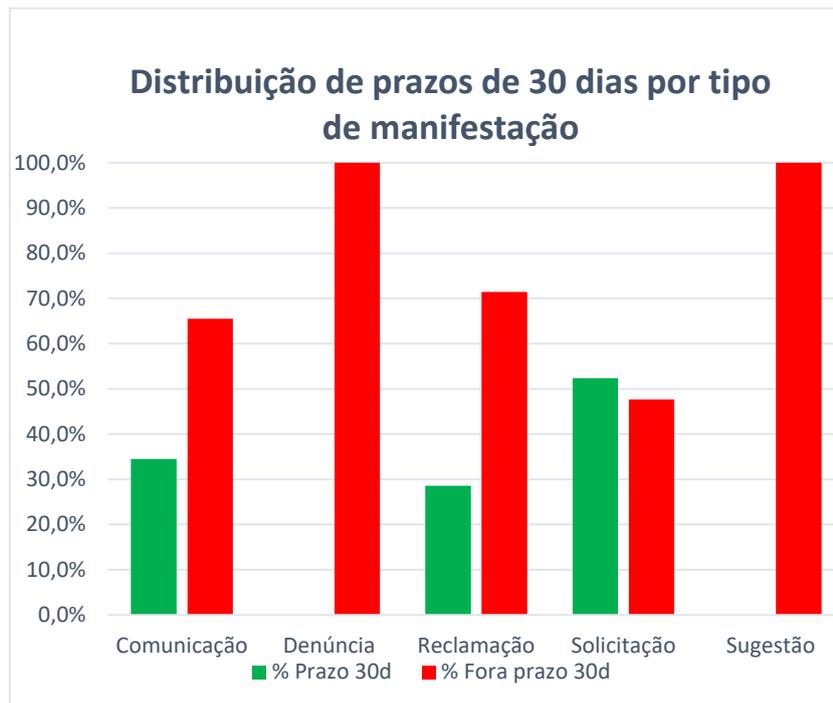
Em 50% das manifestações analisadas, o campo Assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: ou o campo não foi preenchido, ou não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente. Notou-se que uma grande parte desse percentual de classificação inadequada se deve à confusão entre os pedidos de acesso à informação, que devem ser solicitados pelo canal do e-Sic dentro da Plataforma Fala.Br e os pedidos de solicitação ou comunicação, que devem ser utilizados o canal do e-Ouv dentro da mesma plataforma.

Os principais assuntos abordados na ouvidoria, dentro do espaço amostral, foram de Processo Seletivo e de Licitações. O primeiro ocasionado pela atividade fim da autarquia, que é a forma de acesso aos principais serviços oferecidos, portanto relacionou-se mais com comunicações, denúncias e solicitações. O segundo assunto, comum a todos órgãos públicos no processo aquisição de bens e serviços, tornou-se bastante recorrente devido à confusão dos tipos de manifestação citada no parágrafo anterior.

Sobre os prazos de resposta das manifestações de ouvidoria, verificou-se que dentro do prazo legal, que é de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, a ouvidoria

respondeu 68% em conformidade legal. Todavia, a utilização da dilatação do período deve ser exceção, e quando procedida a análise do prazo de 30 dias para as respostas evidenciou-se um percentual de apenas 32% em conformidade. Ou seja, procedendo uma análise mais aprofundada, 36% das manifestações foram respondidas no prazo excepcional permitido em lei e outros 32% não foram respondidas nesse prazo prorrogado.

Adentrando nos tipos de manifestação e o prazo de resposta dessas manifestações, procedeu-se uma análise gráfica dos dois prazos temporais, em primeiro momento de 30 dias, e no segundo momento de 30 dias mais 30 dias. Os resultados podem ser visualizados abaixo:

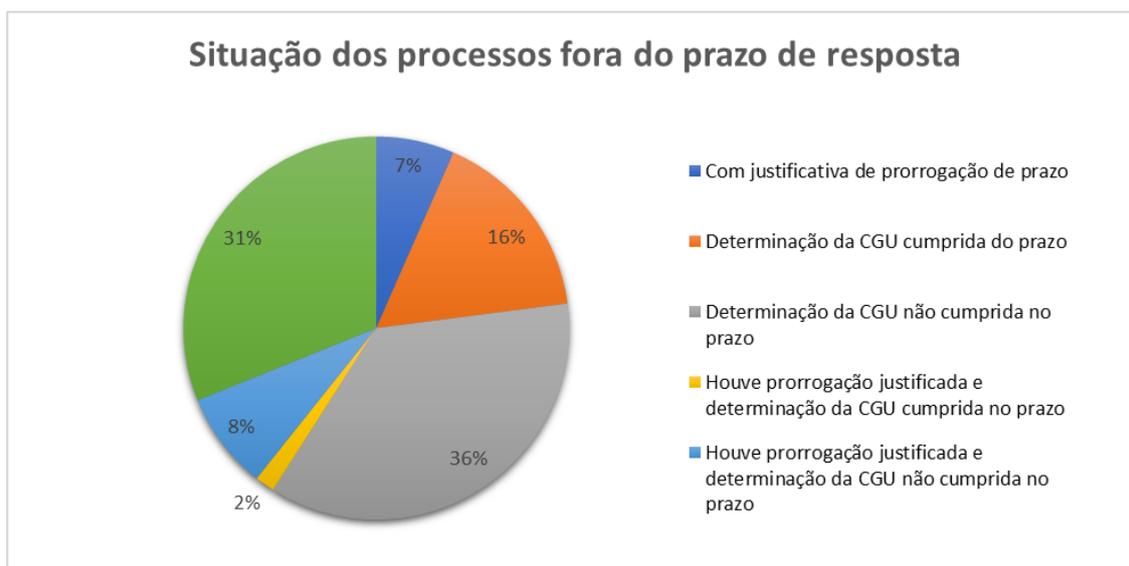


Observou-se que os prazos mais críticos são os de respostas às denúncias e às sugestões, que no prazo de 30 dias não houve nenhuma resposta em conformidade com esse prazo. Todavia, ressalva-se que as manifestações desses tipos totalizam apenas 8, sendo 6 denúncias e 2 sugestões, o que também pode causar distorção do resultado da análise.

Outro apontamento de relevância é o tratamento e resposta das reclamações, que durante o primeiro prazo de 30 dias possui 28,6% de respostas no tempo correto. Por outro lado, quando se analisa o segundo prazo de 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, o resultado das respostas tempestivas é de 71,4%. Esses números sugerem uma oportunidade de melhoria no fluxo de tratamento desse tipo de manifestação, pois há uma ordinária utilização do prazo que, em tese, deveria ser extraordinário.

De forma similar às reclamações, no tipo de manifestação “comunicação”, o prazo prorrogado também é utilizado de forma contumaz pela ouvidoria, baseado nos 75,9% de respostas dentro desse prazo comparados aos 34,5% respondidos no período de 30 dias. Mais uma vez, há o fluxo de trabalho desse processo que deve ser corrigido para se manter o prazo legal ordinário.

Destaca-se que apenas 17% manifestações respondidas fora do prazo inicial de 30 dias tiveram justificativas registradas na plataforma Fala.Br. Nessa esteira, em 2% houve prorrogação de prazo e determinação da CGU para resposta da manifestação em 20 dias que foi cumprida no prazo e outros 8% em que houve as mesmas prorrogação e determinação da CGU, todavia não houve resposta no prazo determinado de 20 dias. E também se ressalva a quantidade de determinações que esta CGU emitiu para cumprimento dos prazos das manifestações, chegando a 51% do total das manifestações respondidas fora do prazo de 30 dias.



Quanto à qualidade das respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações, cerca de 39%, não possuem clareza e objetividade. Essa avaliação deve-se ao fato da não indicação do encaminhamento feito na manifestação, muitas vezes adotando termos genéricos, tal como “setor competente” e afins para demonstrar o andamento do processo. Todavia, ao utilizar essa generalização, o manifestante não possui o entendimento de qual setor tramita o

seu pedido, e prejudica na transparência das informações, que é dever legal da Administração Pública.

Nessa esteira, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade. Nesse contexto, das amostras coletadas, todas as reclamações tiveram uma resposta adequada, com exceção de 30% que tiveram as respostas enviadas por anexo, portanto não estavam disponíveis para visualização na análise amostral.

Já na sugestão, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão. Porém das duas manifestações de tipo, uma não teve uma resposta adequada, limitando-se apenas a encaminhar para área competente, e a outra não estava bem classificada, coadjuvando para os indícios de inadequação da classificação das manifestações.

Em relação às comunicações, não configuram uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (anônima). Logo, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão. Foram analisadas 29 manifestações de comunicação, o tratamento impessoal foi respeitado na grande maioria das respostas da ouvidoria. Por outro lado, em parte considerável dessa amostra, o manifestante não ofereceu uma denúncia de irregularidade, e sim, utilizou-se da anonimização para fazer uma reclamação ou solicitação, sem atuação da ouvidoria na reclassificação das manifestações.

Por fim, nas respostas às solicitações, que são manifestações em que o cidadão requer atuação do Poder Público na prestação de serviço, a ouvidoria tratou 42 solicitações, o maior volume dos tipos de manifestação em ouvidoria. Notou-se que em 66% desses pedidos, o manifestante não procedeu corretamente a classificação no cadastramento inicial, confundindo “solicitação” e “pedido de acesso à informação”, que deve, como já citado, ser solicitado através do e-Sic, pela plataforma Fala.BR. Esse fato externa duas problemáticas: a não reclassificação da demanda pela ouvidoria e a insuficiência da divulgação de informações sobre os tipos de manifestação, campanhas de conscientização ou exemplos práticos para que o usuário possa entender melhor em qual tipo enquadra-se o seu pedido.

6. Limitações na execução das atividades de ouvidoria

Nas respostas ao Questionário de Avaliação, a ouvidoria do órgão informou que essa unidade se encontra vinculada à Reitoria, em conformidade com a resolução nº 72/2022, do CONSUP/IFAM. Todavia, observou-se que os normativos principais que instituem as competências, atividades e forma de organização do IFAM dispõem que a Ouvidoria está vinculada à Diretoria Executiva do órgão, conforme demonstrado no

Apêndice A.2, e que essa resolução², que trata da readequação do Estatuto Interno da autarquia, não apresenta citação à ouvidoria.

Essa divergência trata-se do processo de vinculação da ouvidoria ao Reitor da instituição que ainda está sendo realizada, porém não se formalizou essa modificação. Então considerando o atual posicionamento da Ouvidoria, este se encontra fora da boa prática instituída pelo Art. 9º do Decreto nº 9.492/2018 que dispõe:

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Nessa esteira, os efeitos administrativos dessa estrutura fazem que a Ouvidoria esteja em condições desfavoráveis para consecução das suas competências, principalmente ao solicitar informações de outros setores do IFAM para responder as demandas da unidade. A vinculação direta à Reitoria daria, além de acesso com maior facilidade, uma maior autoridade da ouvidoria para requerer informações relevantes as suas atividades.

Além disso, a Ouvidoria possui limitação de acesso a sistemas, que, por exemplo, até recentemente não tinha acesso ao Sistema de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH para consultar dados de servidores, conforme manifestado pelo Ouvidor e registrado em Ata de Reunião. Esse tipo de restrição dificulta o trabalho da ouvidoria pois essa fica dependente do envio das informações pelos setores, o que contribui para a intempestividade das respostas das manifestações demandas.

Outra dificuldade relatada é a quantidade de servidores que a unidade possui, sendo apenas o ouvidor responsável por todas as atividades designadas à ouvidoria, bem como também é a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, e responsável pela política de transparência ativa e dados abertos. Todas essas competências centralizadas em apenas um servidor não são razoáveis, o que por vezes pode ocasionar atraso nas entregas que possuem prazos legais, prejudicando a avaliação da unidade.

Em resumo, as limitações elencadas impactam diretamente no tempo de resposta das manifestações, pois com sobrecarga de trabalho e dificuldade de acesso da informação requerida fazem com que as manifestações de ouvidoria fiquem recorrentemente sendo prorrogadas. Além disso, a falta de servidores na Ouvidoria contribui para não execução de atividades da ouvidoria, tais como atualização da carta de serviços, atualização das informações no site da ouvidoria e não formalização dos fluxos de trabalho da unidade.

Por fim, acrescenta-se às limitações já citadas, que o posicionamento hierárquico dado à Ouvidoria, como coordenação, deixa o cargo de Ouvidor menos atrativo e dificulta a rotatividade que deve ser mantida pela UA nesse cargo, conforme a Portaria CGU nº 581/2021. É oportuno também citar que o atual ocupante do cargo de Ouvidor já está nesta função há mais de 6 anos, sendo necessário justificativa da autoridade máxima da autarquia para manutenção do titular da unidade de ouvidoria

² Link de acesso às resoluções: <https://drive.google.com/drive/folders/1Aw2wM4c3yrvpxL-LfUtE08nDLTC7maNI>

em virtude de imprescindível finalização de trabalhos relevantes, podendo ser prorrogada a sua titularidade por mais 1 ano, conforme dita a Portaria CGU nº 1.181/2020.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas, 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, para que o prazo legal de resposta às manifestações possa ser cumprido.

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

III - atualizar o sítio eletrônico com as informações dos servidores que ocupam a função de ouvidor geral e ouvidor dos campi, divulgação do relatório de gestão da ouvidoria, atualização da carta de serviços e do endereço eletrônico de acesso à plataforma Fala.Br.

IV – orientar e publicar informativos para os usuários sobre as diferenças de utilização dos pedidos de acesso à informação e das solicitações em ouvidoria, junto de uma efetiva reclassificação por parte da ouvidoria dessas manifestações.

V – formalizar justificativa para prorrogação de prazos na plataforma Fala.Br.

VI – examinar a conveniência e oportunidade de fornecer de acesso a sistemas informativos para a Ouvidoria, no intuito de agilizar as respostas e as prestações de informações solicitadas no âmbito da unidade.

VII – verificar a possibilidade de aumento do número de servidores lotados na Ouvidoria, bem como substituir o atual titular da unidade ou justificar a permanência do mesmo nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

VIII – formalizar o reposicionamento da estrutura da Ouvidoria no organograma do IFAM para que ela possa estar diretamente vinculada à Reitoria, conforme o Decreto nº 9.492/2018.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFAM, 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 e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período selecionado, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão regular para o atendimento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências e oportunidades de melhoria que podem ser implantadas pela unidade a fim de aperfeiçoar as atividades de competência da ouvidoria, e por conseguinte, melhorar o atendimento ao cidadão.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade; orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva; e fortalecimento da importância do funcionamento da unidade setorial de ouvidoria. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão vinculado à Diretoria Executiva, na estrutura administrativa do Instituto Federal do Amazonas
Data de criação	28/03/2011
E-mail	ouvidoria@ifam.edu.br
Página na Internet	http://www2.ifam.edu.br/aceso-a-informacao/ouvidoria
Canal de atendimento	Pessoalmente - horário de atendimento: Segunda a sexta-feira de 8h às 12h e de 13h às 17h. Por telefone Carta Webmail Plataforma de Ouvidorias e Acesso à Informação - Fala. BR
Endereço	Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas Reitoria do IFAM – Térreo Rua Ferreira Pena, 1109, Centro. Manaus/Amazonas. Cep: 69025-010
Telefone	(92) 3306 0058
Ouvidor	Reginaldo da Conceição Gomes
	ouvidoria@ifam.edu.br
	Servidor efetivo do Instituto Federal do Amazonas
	Experiência de 6 anos em ouvidoria Nomeado no cargo em 21/09/2016, Portaria nº 1928 – GR/IFAM

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

O Instituto Federal do Amazonas (IFAM) é uma Instituição Federal de educação básica, superior e profissional criado nos termos da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, mantida pela União, como entidade da administração indireta na forma da legislação em vigor, conforme seu Estatuto.

Conforme o Art. 5º do Estatuto do IFAM:

“O Ifam tem as seguintes finalidades e características:

I - ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional;

II - desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais;

III - promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infra-estrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão;

IV - orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do Instituto Federal;

V - constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;

VI - qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino;

VII - desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica;

VIII - realizar e estimular a pesquisa básica e aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico; e

IX - promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.”

A estrutura organizacional atual da IFAM fundamenta-se em seu Estatuto e Regimento Geral, que disciplina os aspectos de organização e funcionamento comuns

aos vários órgãos e serviços da instituição. Conforme o Regimento Geral, a administração do Instituto deve ser realizada pelos órgãos colegiados, pela Reitoria e pelas Diretorias-Gerais dos *Campi*, e apoio de uma estrutura organizacional integrando e articulando a atuação dos órgãos situados em cada nível.

De acordo com o art. 3º desse referido documento¹, o Conselho Superior, de caráter consultivo e deliberativo, é o órgão máximo do IFAM, tendo suas funções definidas no Estatuto. Para consolidar o apoio na gestão acadêmica e administrativa, o IFAM possui os seguintes colegiados consultivos:

a) - No âmbito da organização sistêmica:

1. Colégio de dirigentes;
2. Conselho de ensino, pesquisa e extensão;
3. Comitê de administração;
4. Comitê de ensino;
5. Comitê de extensão;
6. Comitê de pesquisa, pós-graduação e inovação tecnológica;
7. Comitê de desenvolvimento institucional;
8. Comitê de gestão de pessoas;

b) - No âmbito da unidade gestora - Campus:

1. Conselho educacional;
2. Conselho de curso.

A supervisão, coordenação e administração é atribuída à Reitoria, como órgão executivo, e por meio de gestão descentralizada, há delegação de responsabilidades para as Diretorias Gerais dos *Campi*. A composição da Reitoria é dividida de acordo com o seguinte:

- a) Gabinete;
- b) Pró-Reitorias;
- c) Diretorias Sistêmicas; e
- d) Diretoria Geral dos *Campi*

Destaca-se a atuação das Pró-Reitorias sendo órgãos executivos que planejam, superintendem, coordenam, fomentam e acompanham as atividades das seguintes áreas:

- a) Pró-Reitoria de Ensino;
- b) Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação Tecnológica;
- c) Pró-Reitoria de Administração e Planejamento;
- d) Pró-Reitoria de Extensão; e
- e) Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional.

Auxiliam na missão institucional da Reitoria os órgãos de controle e assessoramento, os quais possuem funções específicas descritas no Estatuto e no Regulamento Geral da entidade federal e são listados a seguir:

- a) Procuradoria Jurídica;
- b) Auditoria Interna;
- c) Comissão Própria de Avaliação;
- d) Comissão Permanente de Pessoal Docente;

- e) Comissão Interna de Supervisão;
- f) Comissão Geral de Licitação;
- g) Comissão de Ética;
- h) Ouvidoria; e
- i) Coordenação de Avaliação e Controle Interno.

¹ Link de acesso ao documento: http://www2.ifam.edu.br/arquivos/regimento-ifam/regimento_geral_publicado_no_dou_-2.pdf. Acesso em: 03/08/2022.

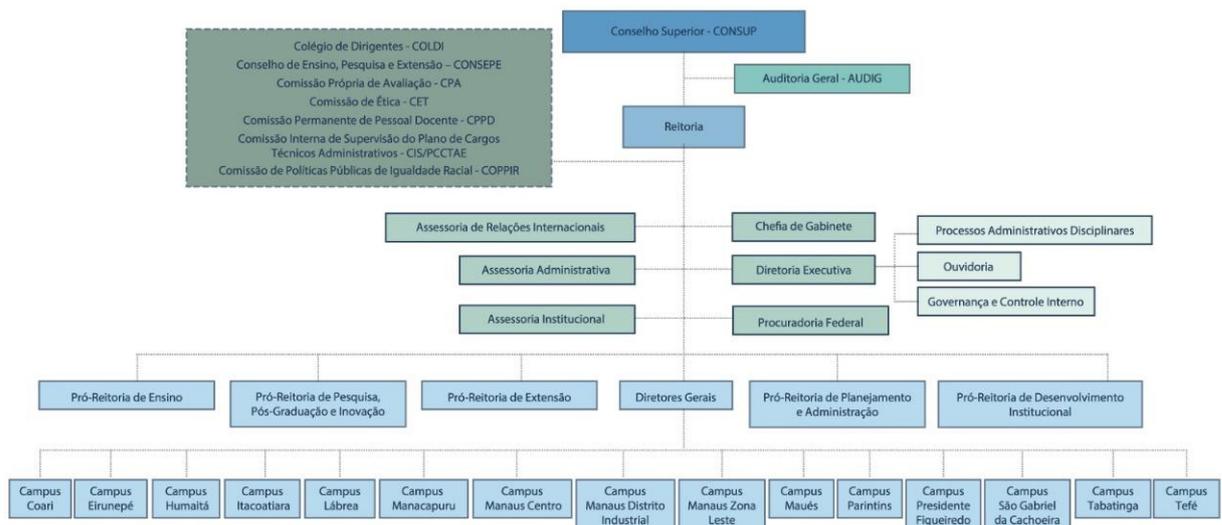
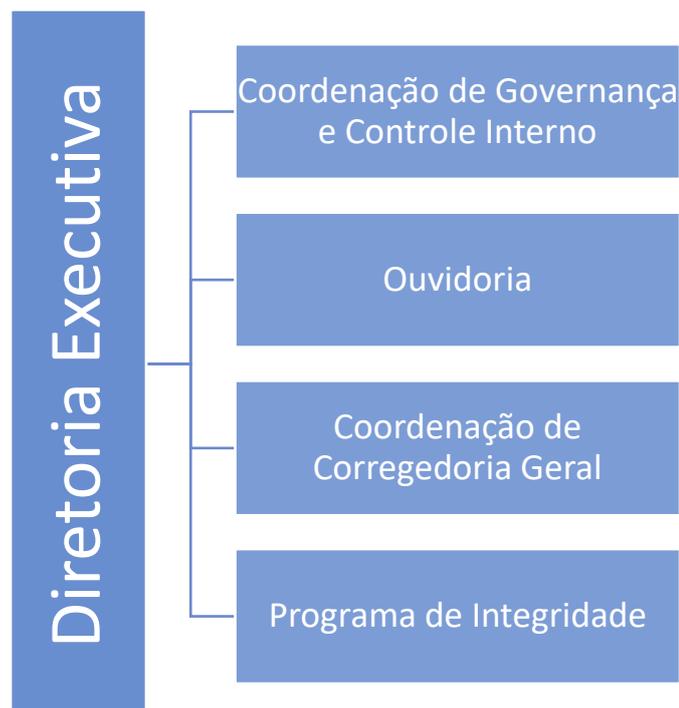


Figura 4: Estrutura organizacional do IFAM.

Importante mencionar a instituição da Diretoria Executiva, através da Portaria nº 1583 GR/IFAM, de 22/05/2015, que é o órgão responsável pelo assessoramento ao Reitor, Pró-Reitores e Diretores Gerais, bem como é o Sistema de Controle Interno do IFAM, tendo a composição pelas seguintes unidades: Coordenação de Governança e Controle Interno, Ouvidoria, Corregedoria e Programa de Integridade.



A Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas foi instituída através da Resolução Nº 02/2011, do Conselho Superior– CONSUP, que dispõe sobre o Regimento Geral do IFAM, e nos artigos 54 a 58 foram identificadas normativos de regulação interna das atividades da Ouvidoria.

Definiu-se a Ouvidoria como órgão de assessoramento da Reitoria com a missão do acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna (docentes, discentes, servidores) e da comunidade externa (cidadãos, entidades interessadas e órgãos de controle). Foi realizada no Regimento Geral, uma divisão de Ouvidoria, sendo composta por uma Ouvidoria Geral e as Ouvidorias dos *Campi*.

O art. 56 define as competências da Ouvidoria Geral do IFAM sendo demonstrado abaixo um resumo dessas competências:



Foi possível identificar no Plano de Integridade da IFAM 2018 que a Ouvidoria é um dos órgãos responsáveis pelas ações de integridade do Instituto Federal do Amazonas, e compõe o Comitê de Integridade, sendo instituído pela Portaria nº 1.089/2018, para tratar os seguintes temas:

- receber demandas dos canais de comunicação de integridade relacionados nesse documento;
- reportar as conclusões do Comitê ao dirigente máximo;
- emitir orientação interna, de acordo com o mapeamento de riscos à integridade;
- capacitar servidores nos assuntos relacionados à governança e integridade;
- responder questionamentos e relatórios solicitados pela sociedade e órgãos de controle;
- fazer análises relacionadas à integridade; e
- disseminar as ações deste plano na sua área de atuação.

Na Carta de Serviços ao cidadão não foram encontradas informações novas, apenas o já constatado no Regimento Geral, e alguns dados de contato da Ouvidoria, bem como o nome do Ouvidor da instituição, conforme consulta abaixo:

Coordenadoria da Ouvidoria Geral - COUUG
Responsável: Reginaldo da Conceição Gomes

Serviços Prestados: Acolhimento e encaminha manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa. Além de receber e, sob anuência do Reitor, encaminha às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade, interna e externa, do IFAM; Coordena, supervisiona e orienta, conjuntamente com a Direção Geral de Campus os trabalhos das Ouvidorias dos Campi; informa ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação; organiza os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, fazendo uma relação informal e acolhedora;

10

PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO AMAZONAS

INSTITUTO FEDERAL
FEDERAL
AMAZONAS

orienta os servidores docentes e não docentes, os alunos, e membros da comunidade externa sobre a melhor forma de encaminhar seus pedidos, instrui-los e acompanha sua tramitação; contribui para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes; facilita a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não existir ou for insuficiente a atuação dos outros controles administrativos internos ou externos, ou quando se retardem por embaraços processuais; recebe críticas, queixas e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os envolvidos a aperfeiçoá-los e corrigi-los pela busca dialogada de consenso; direta ou indiretamente, via divulgação de análises e teses, encaminhar, para estudo da Administração, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos que lhe pareçam à causa de problemas para cuja solução tenha sido chamada a contribuir; acompanha a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências tomadas; mantém em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos do IFAM seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência; mantém registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

Telefone: (92) 3306 0058
E-mail: ouvidoria@ifam.edu.br
Público-alvo: servidores, alunos e comunidade externa
Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira, de 8h às 12h e 13h às 17h.
Outras informações: www.ifam.edu.br

Figura 5: Parte relacionada à Ouvidoria na Carta de Serviços do IFAM.

Sobre a Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas e os tipos de manifestações, há no seu sítio eletrônico², compêndio de informações no formato de perguntas e respostas:

“1. O que faz a Ouvidoria do IFAM?³

Resposta: É uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas, produtos e serviços prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas.

Nosso trabalho é contribuir para a melhoria de práticas e procedimentos, no sentido de levarmos os envolvidos a aperfeiçoá-las e corrigi-las pela busca dialogada do consenso.

Quem pode apresentar manifestação para a Ouvidoria do IFAM?

Resposta: Qualquer cidadão pode formular manifestação junto à Ouvidoria por meio eletrônico ou presencialmente.

2. Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria do IFAM?

Resposta: Elogios, sugestões, reclamações, solicitações ou denúncias podem ser registrados através do portal e-Ouv, através do endereço <http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/registre-sua-manifestacao>. Também

³ http://www2.ifam.edu.br/aceso-a-informacao/perguntas_frequentes/ensino/perguntas, acesso no dia 10/08/2022.

atendemos pessoalmente, na Ouvidoria Geral, localizada na Reitoria do IFAM, ou nas Ouvidorias Setoriais, em cada Campi do IFAM, onde houver. Se preferir, disponibilizamos o fone: (92) 3306-0058

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno (Auditoria Interna, Unidade de Correição) e externo (TCU, CGU, PF).

Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo IFAM.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido pelo IFAM.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração do IFAM.

Sugestão: O demandante apresenta uma comunicação verbal ou escrita propondo uma ação de melhoria ao IFAM.

3. Qual é o prazo para receber resposta?

Conforme dispõe a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União, o prazo para resposta a uma manifestação é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a Ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.

4. É possível formular denúncia anônima?

Sim, a Ouvidoria da IFAM pode receber denúncia anônima, esta considerada como aquelas que chegam a Ouvidoria sem a identificação do denunciante, no entanto, elas somente serão encaminhadas aos órgãos competentes desde que haja elementos suficientes para a verificação dos fatos.

5. A Ouvidoria atua com sigilo nos dados e identidade do manifestante?

Sim. A Ouvidoria assegura o sigilo na tramitação das manifestações formuladas pelos usuários, quando solicitado ou ex officio, assim como restringe o acesso à identificação e demais informações do manifestante, quando solicitado, assim, as manifestações seguirão para os setores responsáveis sem o nome e demais dados do manifestante. Somente quando indispensável à apuração dos fatos, é que o nome do manifestante será encaminhado com a manifestação, e nesses casos o órgão demandado, ficará responsável por restringir o acesso à identificação do manifestante a terceiros.

6. Como acompanhar minha manifestação?

As manifestações ao serem registradas através do Sistema e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo) geram um número de protocolo encaminhado automaticamente ao e-mail cadastrado que possibilitará ao interessado acessar as orientações e encaminhamentos realizados no sistema. É possível, ainda, o interessado obter informações sobre a sua manifestação pessoalmente na unidade Ouvidoria.”

A.3 Canais de Atendimento

Conforme Relatório de Gestão de 2021, do ponto de vista do processo de encaminhamento de demandas, a Ouvidoria acolhe as manifestações dos cidadãos

(informação, sugestão, reclamação, denúncia, comunicação e elogio) por meio dos seguintes canais de atendimento: pessoalmente; por telefone; webmail (ouvidoria@ifam.edu.br); por meio do Sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, Sistema e-OUV, que hoje foi substituído pela Plataforma Fala Br pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e por meio do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). Destaca-se, contudo, que o demandante é sempre orientado a registrar sua demanda pela Plataforma Fala BR e, caso ele não possua condições próprias de fazê-lo, a Ouvidoria - Geral acolhe a demanda e, em seguida, a registra naquele Sistema.

No sítio da Ouvidoria da IFAM, no site oficial da entidade, no item “2.1 Canais de Atendimento”, consta link que direciona para uma página contendo explicação acerca do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e direcionamento para o sistema em questão, o que leva a crer que este (Fala.BR) é o canal preferencial de atendimento da Ouvidoria da Unidade Avaliada.

Não foram identificados outros canais no sítio oficial, além do Fala.BR, utilizados para manifestações ou denúncias, não sendo possível verificar nos Portais do Aluno, Professor, Técnico e Aposentado, uma vez que os acessos são restritos.

Assim, ao se analisar o site da Ouvidoria do IFAM de forma sistêmica, assim como a Carta de Serviços, foram localizados os seguintes canais de atendimento:

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

- E-mail: ouvidoria@ifam.edu.br

- Telefone fixo: (92) 3306-0022

- Atendimento presencial: Ouvidoria do Instituto Federal do Amazonas - Reitoria do IFAM - 4º andar : Rua Ferreira Pena, 1109, Centro, CEP: 69025-010, Manaus/AM. Horário de Atendimento: Segunda sexta-feira de 8h às 12h e de 13h às 17h.

Regista-se que a página inicial do sítio do Instituto Federal do Amazonas (<https://www2.ifam.edu.br/>) traz o Portal da Ouvidoria como uma página acessível por clicar na aba “Ouvidoria” na barra de opção do lado esquerdo, estando na guia de “Acesso à informação”. Os botões de acesso ao portal estão em posição de rápida localização estando uma nomenclatura intuitiva aos usuários.

Logo abaixo desta opção, existe a opção “Telefones Ouvidoria” que carrega uma página a qual é possível encontrar a identificação da Ouvidoria Geral, Ouvidoria do Campus Centro e Ouvidoria do Campus Distrito Industrial, todas essas situadas no município de Manaus/AM. Essa página também contém informações sobre o número telefônico das unidades, endereço e contato de endereço eletrônico (e-mail).

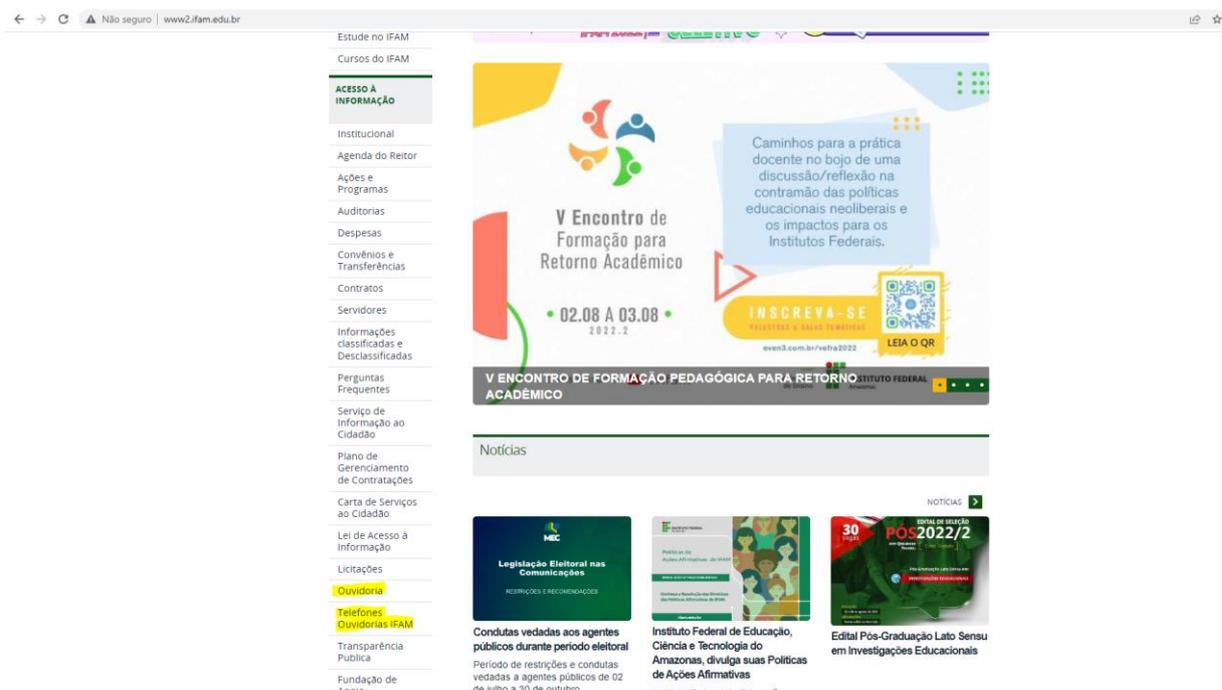


Figura 6: Página inicial do site do IFAM com indicação das abas de Ouvidoria.

Esse site relaciona-se à Ouvidoria Geral do IFAM, sendo que cada Campus possui um sítio eletrônico específico, que contém uma página de Ouvidoria descentralizada, com um servidor responsável, contato via número telefônico e webmail específico. Cabe ressaltar que nem todos os *campi* possuem uma página para Ouvidoria específica e há falta de padronização entre esses itens.

Realizando-se um levantamento de informações através do site do IFAM, chegou-se aos seguintes resultados:

Tabela 1: Dados de transparência ativa relacionados à atividade de ouvidoria do IFAM. Acesso em: 15/08/2022.

CAMPUS	SITE DA OUVIDORIA	OUVIDOR	E-MAIL	TELEFONE
Reitoria	http://www2.ifam.edu.br/acesso-a-informacao/ouvidoria	Reginaldo Da Conceição Gomes	ouvidoria@ifam.edu.br	(92) 3306-0022
Manaus Centro	http://www2.ifam.edu.br/campus/cmc/institucional/ouvidoria	-	ouvidoria_cmc@ifam.edu.br	(92) 3621-6759
Manaus Zona Leste	-	-	-	-
Manaus Distrito Industrial	http://www2.ifam.edu.br/campus/cmdiacesso-a-informacao/ouvidoria	Edilson Santos de Oliveira Duarte	ouvidoria_cmdi@ifam.edu.br	-
São Gabriel da Cachoeira	-	-	-	-
Coari	-	Maria da Paz Félix de Souza	ouvidoria.co@ifam.edu.br	-

Lábrea	http://www2.ifam.edu.br/campus/labrea/aceso-a-informacao/ouvidoria	-	-	(97) 98407-5987
Irاندuba	-	-	-	-
Maués	-	-	ouvidoriamaues@ifam.edu.br	-
Parintins	-	-	-	(92) 3533-4607
Tabatinga	-	-	-	-
Presidente Figueiredo	http://www2.ifam.edu.br/campus/cprf/aceso-a-informacao/ouvidoria	Jucy Barbosa De Oliveira	ouvidoria.cprf@ifam.edu.br	(92) 3324-1033
Itacoatiara	http://www2.ifam.edu.br/campus/itacoatiara/diretoria-geral/ouvidoria	Sandro Ferronato Francener	ouvidoria_cita@ifam.edu.br	-
Humaitá	http://www2.ifam.edu.br/campus/humaita/epe/materias-ensino-pesquisa-e-extensao/ouvidoria-do-campus-humaita/view	Rosangela Costa	ouvidoria.chum@ifam.edu.br	-
Manacapuru	http://www2.ifam.edu.br/campus/manacapuru/aceso-a-informacao/ouvidoria/ouvidoria-4	Zenete Ruiz da Silva	ouvidoria.cmpu@ifam.edu.br	-
Eirunepé	http://www2.ifam.edu.br/campus/eirunepe/arquivos/lai/folderouvidoria.pdf	Dhiekson Xavier Souza	ouvidoria.ceiru@ifam.edu.br	(97) 3481 -1353
Tefé	http://www2.ifam.edu.br/campus/tefe/aceso-a-informacao/ouvidoria	Raimundo Nonato Zurra Júnior	ouvidoria.tefe@ifam.edu.br	(97) 98408-2471
Boca do Acre	-	-	-	-

Em princípio, a tabela mostra os dados que foram possíveis ser acessados por meio de pesquisa no site principal de cada unidade descentralizada. Analisando-se as informações coletadas, as unidades dos municípios de Manaus, Presidente Figueiredo, Tefé e Eirunepé possuem as informações de ouvidor, contato telefônico, webmail e site específico para ouvidoria.

Observou-se que a unidade do município de Itacoatiara não possui contato telefônico, porém foi colocada uma observação no site explicando que a cobertura das operadoras de telefonia na região não possui qualidade adequada para o atendimento do cidadão por este meio de comunicação.

As unidades dos municípios de Lábrea, Coari, Manacapuru, Maués, Humaitá e Parintins possuem alguma informação ausente nos seus sites específicos de ouvidoria, sendo demonstradas analiticamente na tabela acima. E as unidades dos municípios de São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga, Irاندuba e Boca do Acre, bem como a unidade Manaus Zona Leste, não possuem informação ou site eletrônico sobre suas ouvidorias locais.

Para ilustrar a situação, utiliza-se um sistema de classificação por cores, o qual a cor verde sinaliza que a unidade do município possui todas as informações básicas, na

cor amarela sinalizando que a unidade está faltando alguma informação e na cor vermelha demonstrando que a unidade não possui nenhuma informação relativa à ouvidoria.

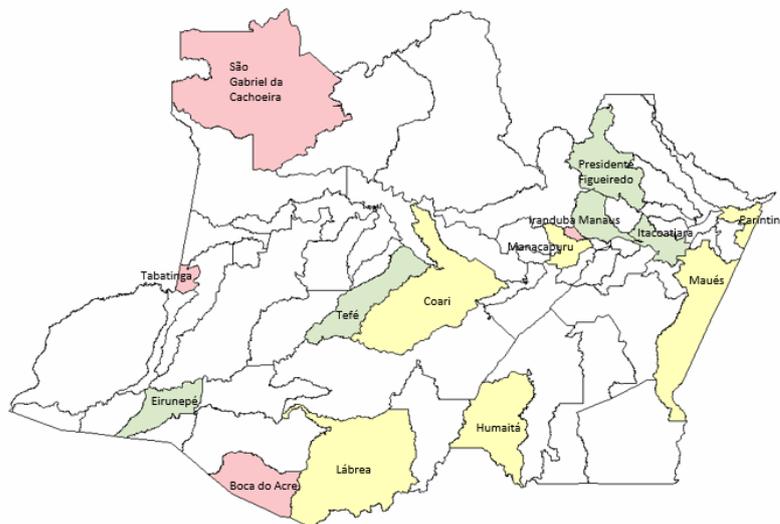


Figura 7: Infográfico dos municípios em que o IFAM possui campus classificado em cores.

Tais fatos demonstram que o acesso à Ouvidoria Geral do IFAM é de fácil acesso através do site principal da entidade, porém quanto as Ouvidorias dos *Campi* não está padronizado um acesso para todas unidades e cada uma delas tem seu próprio padrão na página da ouvidoria, bem como algumas não a possuem, o que dificulta o acesso pelo cidadão/usuário pois a informação não está centralizada.

A página em si da Ouvidoria do IFAM apresenta poucas informações, inclusive alguns materiais desatualizados e repetidos. O leiaute, apesar de básico, não facilita o entendimento e utilização por parte dos cidadãos/usuários, pois contém apenas informações em texto, modelados em tópicos que trazem informações gerais sobre a ouvidoria, de forma bastante semelhante ao que está apresentado nas Perguntas Frequentes.

São os seguintes tópicos da página da Ouvidoria do IFAM:

“1. QUEM SOMOS E COMO TRABALHAMOS

Somos a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas.

Nosso trabalho é contribuir para a melhoria de práticas e procedimentos, no sentido de levarmos os envolvidos a aperfeiçoá-las e corrigi-las pela busca dialogada do consenso.

Procuramos atender de maneira informal e acolhedora, sendo imparcial e discreto no recebimento das manifestações. Nossa conduta é pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, pela solução pacífica dos conflitos e pela prevalência dos direitos humanos, dentre outros.

Entendemos que sua manifestação é uma oportunidade para a melhoria da Instituição, por isso, desde já, agradecemos por seu interesse.

2. O QUE SABER ANTES DE REGISTRAR SUA DEMANDA

2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

Elogios, sugestões, reclamações, solicitações ou denúncias podem ser registrados através do portal e-Ouv, através do endereço <http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/registre-sua-manifestacao>. Também atendemos pessoalmente, na Ouvidoria Geral, localizada na Reitoria do IFAM, ou nas Ouvidorias Setoriais, em cada Campi do IFAM, onde houver. Se preferir, disponibilizamos o fone: (92) 3306-0022.

2.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- a) Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno (Auditoria Interna, Unidade de Correição) e externo (TCU, CGU, PF).
- b) Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo IFAM.
- c) Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido pelo IFAM.
- d) Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração do IFAM.
- e) Sugestão: O demandante apresenta uma comunicação verbal ou escrita propondo uma ação de melhoria ao IFAM.

2.2 SIGILO

Caso solicitado quando em face de uma denúncia, a sua identificação será resguardada e só será revelada mediante ordem judicial. Contudo, se assim preferir, poderá ser efetuada denúncia sem revelação de identidade, totalmente anônima. Nesse caso, entretanto, deve-se indicar de maneira clara e objetiva os fatos denunciados e a pessoa imputada, uma vez que não será possível contatar o denunciante para solicitar-lhe informações adicionais.

2.3. PRAZO PARA RETORNO

O prazo para resposta de cada manifestação será de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado, motivadamente, por mais 10 (dez).

3. SAIBA MAIS SOBRE A OUVIDORIA

Constituição da República Federativa do Brasil, art. 37, § 3º, I e III;

Regimento geral do IFAM, art. 54 a 58;

Instrução Normativa OGU 01/2014.

Cartilha OGU - Orientações para a implantação de uma unidade de ouvidoria;

Revista da CGU, p79 - Denúncia anônima e processo administrativo disciplinar;

Ofício Circular 52/2008/OGU/CGU-PR - Orienta as unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos a serem adotados quando do recebimento de manifestação anônima;

Decreto nº 6.932/2009 - Dispões sobre a simplificação do serviço público prestado ao cidadão e dá outras providências;"

O Portal da Ouvidoria traz disposições gerais no primeiro tópico sobre a função e competência da Ouvidoria, bem como os princípios que moldam a conduta desse órgão. No segundo tópico, fornece informações sobre o que se deve saber antes de registrar uma manifestação, explicando os canais de atendimento, que podem ser por meio presencial, por telefone, por webmail e o mais aconselhado, através do portal e-Ouv, que faz parte da plataforma Fala Br.

São explanados também para o cidadão de maneira sucinta os tipos de manifestação os quais possam classificar a demanda do usuário para sua inclusão no sistema do e-Ouv e para o gerenciamento da ouvidoria do órgão. Também é explicado o sigilo nas manifestações de denúncia, tendo a opção de efetuar-la sem a revelação de identidade. E por fim, explica-se o prazo para retorno da manifestação.

No último tópico é instruída com vários links para normativos sobre ouvidoria, seja na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, seja no Regimento Geral do IFAM, bem como outros normativos da Controladoria-Geral da União que dispõe sobre orientações, procedimentos e simplificação no serviço público.

Nota-se que no Portal da Ouvidoria não traz nenhuma informação sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, suas funções, membros e forma de ingresso. Também nesse site principal não se encontra o nome do Ouvidor Geral do IFAM, o ato de sua nomeação e nem seu currículo profissional. Os dados relacionados ao Ouvidor Geral foram solicitados diretamente da Ouvidoria e foram incluídos na análise situacional deste relatório.

Por outro lado, notou-se que há uma ausência de identificação dos fluxos de processo no tratamento das manifestações, principalmente das denúncias, em que deve haver um procedimento formalizado para orientar os servidores que atuam com esse tipo de manifestação devido à gravidade do conteúdo e ao sigilo necessário do denunciante.

Percebe-se, assim, que o sítio da Ouvidora do IFAM precisa de melhorias para atingir a sua função precípua de maneira satisfatória.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma e o sistema SIPCAC e e-mail institucional para encaminhamentos das respectivas áreas técnicas.

Ressalva-se que o endereço eletrônico colocado no site da ouvidoria do IFAM leva à página do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo – SisOuv, tendo que o usuário ainda procurar pela plataforma FalaBr e ser encaminhado para outro site para poder registrar sua manifestação, o que não é intuitivo e de fácil acesso.

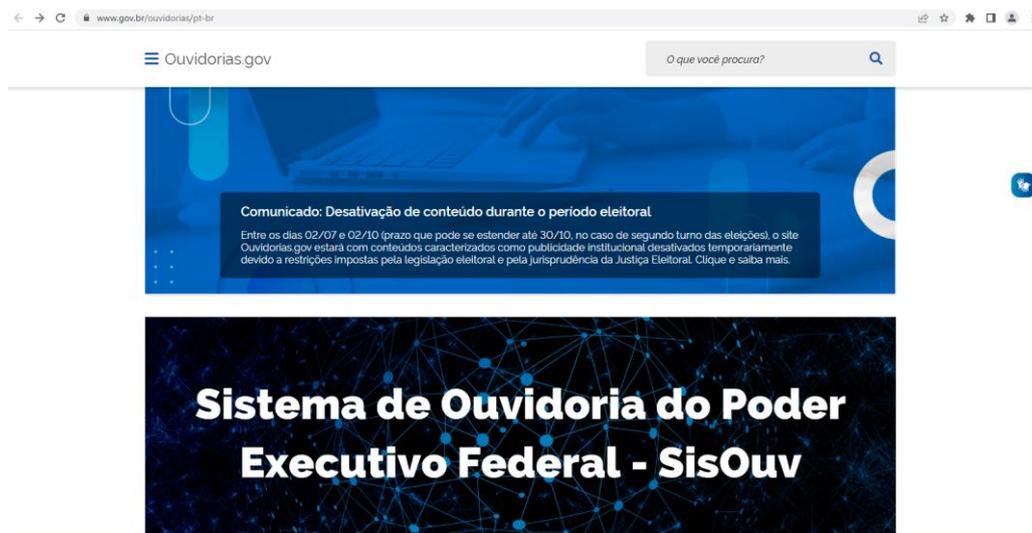


Figura 8: Página inicial da plataforma FalaBr com acesso a partir do site do IFAM

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Na análise preliminar não encontrou publicado nenhum descritivo do fluxo interno de tratamento das manifestações, e quando a Ouvidoria foi solicitada para prestação de esclarecimentos sobre a formalização desses fluxos, informou-se a seguinte resposta: "não há um fluxo interno formal para as tratativas das manifestações da Ouvidoria, sendo adotado os parâmetros gerais da Lei nº 13.460/2017, Lei nº 12.527/11 e Lei nº 9.784/99 nas tratativas".

Quando enviado o Questionário de Avaliação, a Ouvidoria procedeu com respostas mais conclusivas a respeito do fluxo de interno de tratamento das manifestações de ouvidoria, conforme foi feito um resumo abaixo:

Denúncias

- **Recebimento:** é recebido somente pela ouvidoria, por meio do Fala.BR, e-mail, telefone e presencial, que em todo caso é registrado no Fala.BR.
- **Tratamento:** É analisada a tipologia da manifestação, em seguida é averiguada a existência de elementos suficientes para o prosseguimento do tratamento da manifestação. Caso exista os indícios de materialidade e autoria, encaminha-se para a autoridade máxima do órgão, por meio de documento, ou processo no SIPAC, ou e-mail, com sugestão de atuação dos órgãos de controle interno ou externo a fim de corrigir as irregularidades ou ilegalidades, punir os envolvidos, sendo informado a decisão final ao denunciante no prazo de 30 dias, prorrogável por igual período, pelo mesmo canal de ingresso.

Elogios

- **Recebimento:** é recebido pelo ouvidor, por meio do Fala.BR, e-mail, telefone e presencial, que em todo caso é registrado no Fala.BR.
- **Tratamento:** a ouvidoria encaminha por e-mail, documento ou processo no SIPAC, à Diretoria de Gestão de Pessoas para a comunicação ao servidor (es) elogiado (s), bem como para o registro nos assentos funcionais do servidor elogiado.

Reclamações:

- **Recebimento:** é recebido pela ouvidoria, por meio do Fala.BR, e-mail, telefone e presencial, que em todo caso é registrado no Fala.BR.
- **Tratamento:** a ouvidoria analisa os atos e fatos narrados, encaminha por e-mail, documento ou processo no SIPAC, aos setores/serviços reclamados, solicitando esclarecimentos sobre a prestação daqueles serviços que foram reclamados, dependendo do caso, sugere-se a resolução do problema apontado a fim de satisfazer o usuário bem como de melhorar a prestação daquele serviço, informando ao usuário a decisão final do órgão, no prazo de até 30 dias, prorrogável por mais 30.



A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. Assim, para solicitação de subsídios para os setores internos há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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

Consoante a mesma Lei, as informações que os órgãos devem divulgar na Carta de Serviços de sua competência são dispostas no art. 7º, § 2º e § 3º, sendo esses descritos brevemente no infográfico abaixo:



Em consulta ao sítio do IFAM, observa-se que a Carta de Serviços da Instituição está disponível através do caminho:

- Na página principal do sítio oficial (<https://www2.ifam.edu.br/>) no guia “Acesso à informação” na aba “Carta de Serviços ao cidadão” chega-se a uma página em que é possível baixar em arquivo pdf a Carta de Serviços do IFAM (<http://www2.ifam.edu.br/noticias/carta-de-servico-ao-cidadao/CARTEDESERVIOAOCIDADA0.pdf>).

A Carta de Serviços ao Usuário da entidade contém 24 páginas, está estruturada em 4 partes: 1 – Apresentação; 2 – O IFAM; 3 – Estrutura Organizacional; e 4 – Cursos Oferecidos.

As duas primeiras partes, “APRESENTAÇÃO” e “O IFAM”, estão concisas e claras, podendo haver melhoras no tópico “Finalidades” que por se tratar de citação à Lei de criação dos Institutos Federais, torna a comunicação com linguagem mais formal, não sendo adequada para o público-alvo da Carta de Serviços.

A parte da “ESTRUTURA ORGANIZACIONAL” tem como boas práticas a disponibilização do contato telefônico, e-mail, horário de atendimento e do responsável pelo setor, o que gera transparência e acessibilidade ao usuário, que possui canais de comunicação com a autarquia.

Por outro lado, a utilização de parágrafos longos, sem separação clara dos serviços, prazos, processos oferecidos pela entidade pública, dificulta o entendimento do leitor, além da utilização das atribuições descritas nos normativos do IFAM que possuem uma generalização e formalização que contribuem para obstaculizar a compreensão do texto. Há também uma desatualização dos servidores que estão no corpo diretivo do órgão, o que prejudica a transparência para os usuários.

No tópico referente aos “CAMPI”, há boas práticas de transparência e estabelecimento de canais de comunicação com as unidades, disponibilizando de contato telefônico, e-mail, endereço e horário de funcionamento, assim como o Diretor Geral de cada campus.

Há também a indicação do endereço eletrônico para o ambiente virtual específico da unidade descentralizada, onde se encontram notícias, informações e serviços para os usuários internos e externos. A utilização desse recurso foi disponibilizada para 4 unidades: Manaus Centro, Manaus Zona Leste, Manaus Distrito Industrial e Coari, sendo o restante das unidades possuindo indicação que direciona para o site principal do IFAM.

Notou-se uma desatualização da quantidade de *campi* que foi informada na Carta de Serviços, onde se falam de um total de 15 unidades, sendo 3 na capital e 12 no interior, nos municípios seguintes: Coari, Eirunepé, Humaitá, Itacoatiara, Lábrea, Manacapuru, Maués, Parintins, Presidente Figueiredo, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Tefé, porém há dois campi ausentes de informações: Boca do Acre e Iranduba. Há também desatualização dos servidores que ocupam o cargo de Diretor Geral da unidade, conflitando-se com as informações disponibilizadas nos sites específicos dessas unidades.

E na parte de “CURSOS OFERECIDOS”, há boas práticas na utilização de tópicos, divididas por modalidades, e com explicação sucinta de cada uma, bem como a totalidade dos cursos oferecidos por cada unidade. As modalidades oferecidas pelo IFAM são as seguintes descritas no infográfico abaixo:

CURSOS TÉCNICOS MODALIDADE INTEGRADO	•Aluno cursa, ao mesmo tempo, o Ensino Médio e o técnico na mesma instituição de ensino
CURSOS TÉCNICOS MODALIDADE INTEGRADO	•Alunos que já possuem certificado do Ensino Médio ou equivalente e que desejam obter diploma profissionalizante
CURSOS EJA-PROEJA	•Aluno concluiu apenas o ensino fundamental e deseja adquirir o Certificado do Curso Técnico integrado ao médio
CURSOS EAD	•O curso técnico subsequente na modalidade a distância destina-se a alunos que já concluíram o ensino médio
CURSOS GRADUAÇÃO	•Cursos de nível superior com duração média de 04 (quatro) a 06 (seis) anos, tendo como foco a formação científica, humanística, tecnológica ou formação de educadores
CURSOS PÓS-GRADUAÇÃO	•São cursos voltados àqueles que possuem diploma de graduação e que desejam aprofundar seus conhecimentos científicos ou técnico-profissional

Já no Portal gov.br, através do endereço <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=IFAM>, é disponibilizada lista 10 serviços prestados pelo IFAM, conforme figura abaixo:

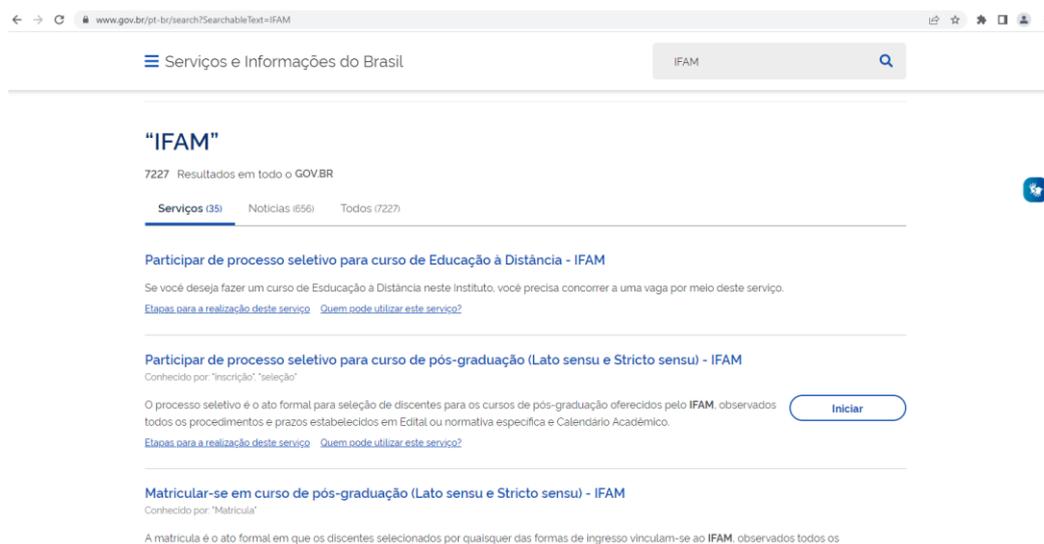


Figura 9: Carta de Serviços do IFAM contida no site Gov.br.

Observa-se que a Carta de Serviços do IFAM não possui os serviços descritos no Gov.br, tornando-se mais um instrumento de conhecimento da instituição do que cumprir a sua função precípua de fornecer informações de como obter os serviços que são disponibilizados pela instituição.

Corroborar para essa conclusão ao se visitar a Carta de Serviços de Instituto Federais de outros estados onde se observa um alinhamento entre os serviços disponibilizados nesses documentos e o disponibilizado no site do Gov.br, como o IFSC, IFPR, IFMG e entre outros.

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, tendo como padrão o utilizado em outros Institutos Federais, e melhor modulação das informações a respeito dos serviços prestados ao cidadão, visando uma compreensão mais fácil e ampla dos programas e ações ofertados pelo IFAM.

Pode-se afirmar que a Carta de Serviços não se encontra adequada e condizente com os requisitos constantes da legislação aplicável (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018; e Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017).

A.15 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 de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema 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.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como IFAM – Instituto Federal do Amazonas e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022:

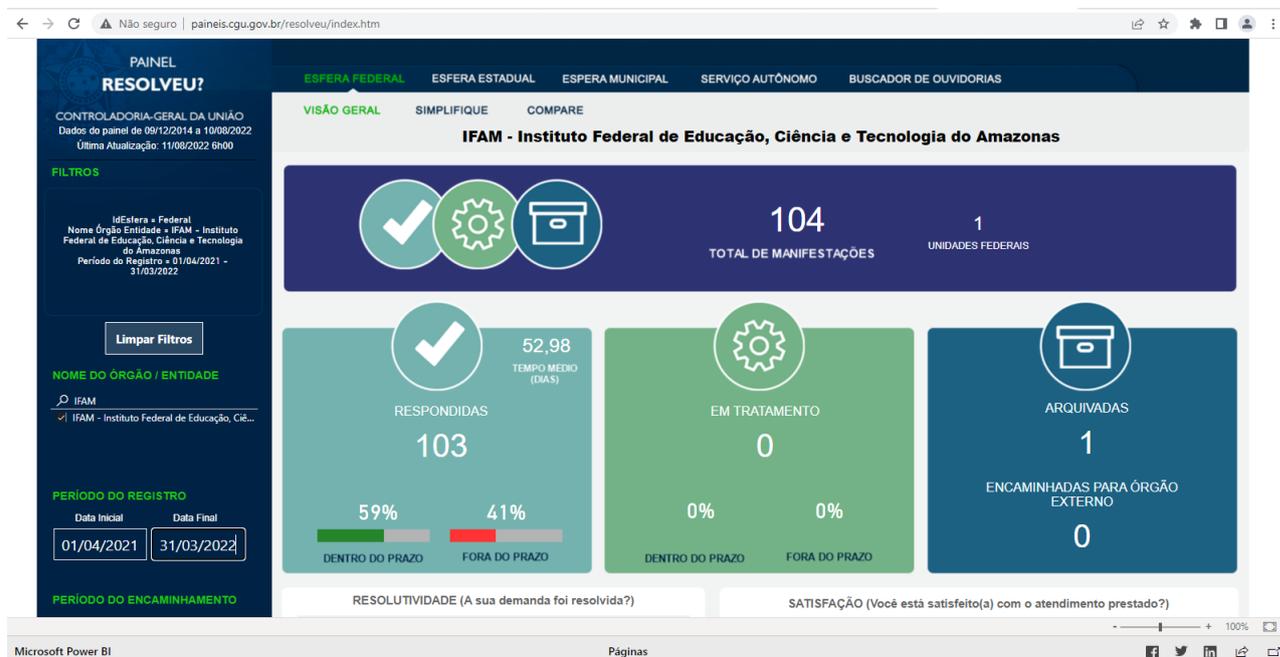


Figura 10: Consulta do IFAM no painel Resolveu? referente ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022 – parte 1.

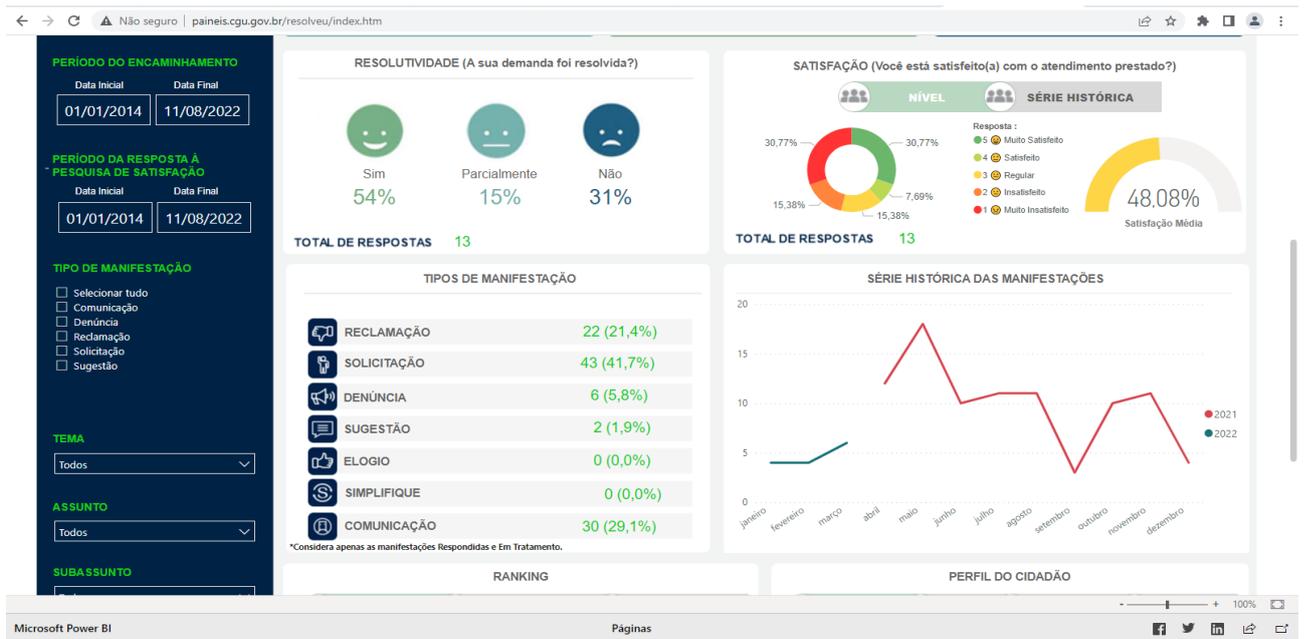


Figura 11: Consulta do IFAM no painel Resolveu? referente ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022 – parte 2.

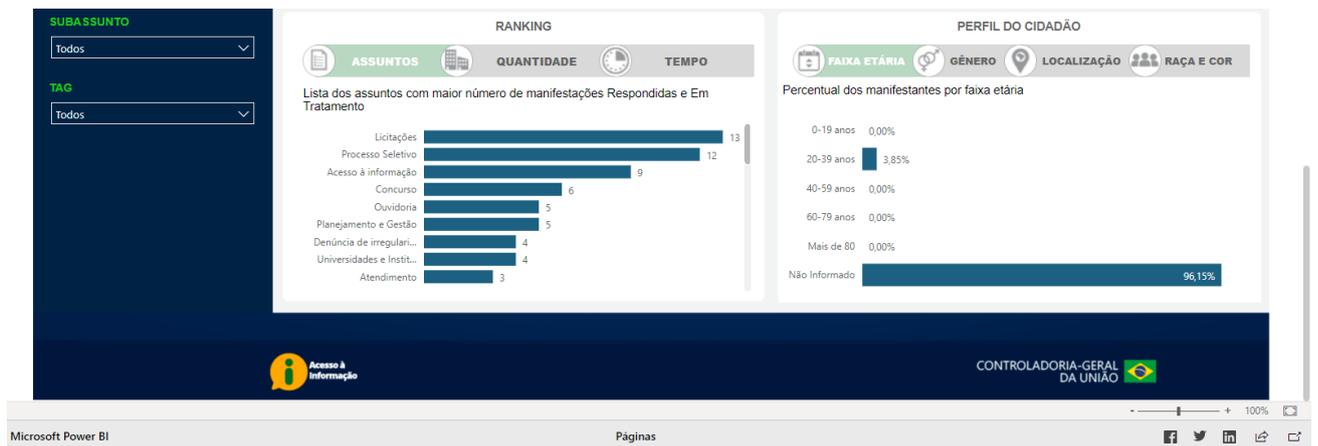


Figura 12: Consulta do IFAM no painel Resolveu? referente ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022 – parte 3.

Os dados estatísticos a respeito de ouvidoria do IFAM foram divulgados no Relatório de Gestão da unidade no ano de 2021, porém estão contabilizadas as manifestações de ouvidoria e as solicitações de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação, tendo em vista que esse órgão desconcentrado possui ambas as atribuições. Logo, fazer uma comparação entre essas duas bases de dados impossibilita uma análise objetiva do funcionamento do registro das manifestações do órgão comparadas ao Painel Resolveu?.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida com base em todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **104** manifestações.

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 104, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/04/2021 a 31/03/2022, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta

- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data Reencaminhamento
- Data da Resposta

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e § 2º do art.12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e Portaria CGU nº 581/2021, determinam que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os

procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

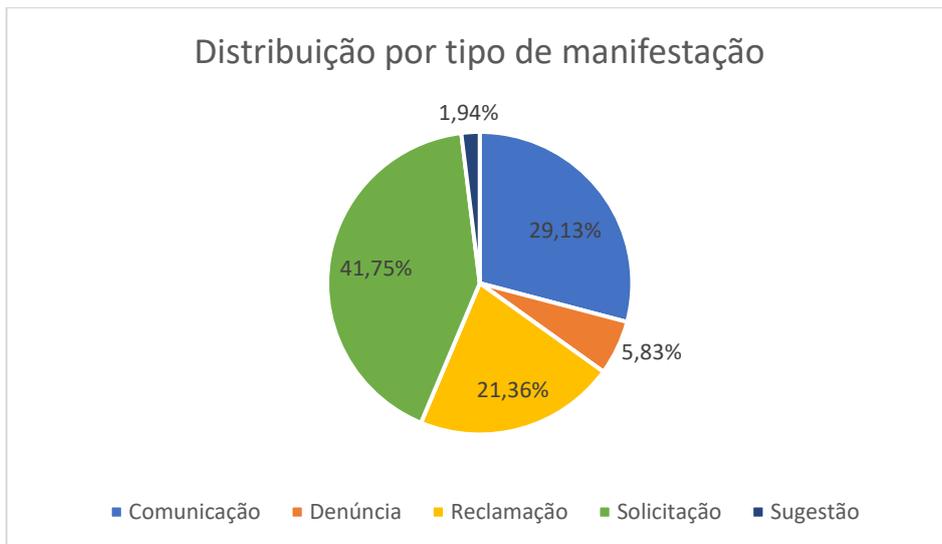
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente (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 ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 6. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 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?*

B.2 Resultados

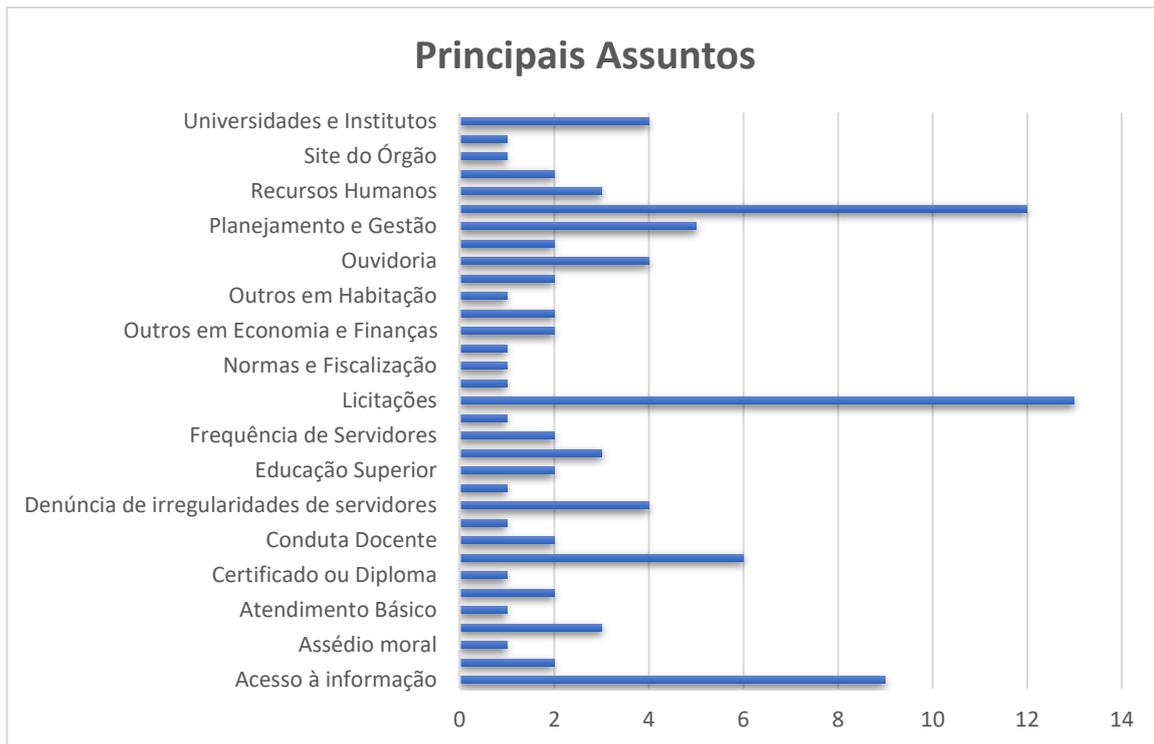
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR do período de **01/04/2021 a 31/03/2022**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 103 manifestações, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir.

No total de manifestações recebidas pela ouvidoria do IFAM no período em questão, foram reservadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	29
Denúncia	6
Elogio	0
Reclamação	21
Solicitação	42
Sugestão	2
Soma	100

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:



Os dados retirados de satisfação do Painel Resolveu? sobre a satisfação e resolutividade de manifestações durante o período de análise dessa avaliação demonstram que o nível, para os manifestantes que responderam a pesquisa de satisfação, está com classificação regular, sendo de 44,64% de satisfação média. E a resolutividade está com metade das manifestações com classificação de “resolvida” e a outra metade está com resposta parcial ou não resolvida.

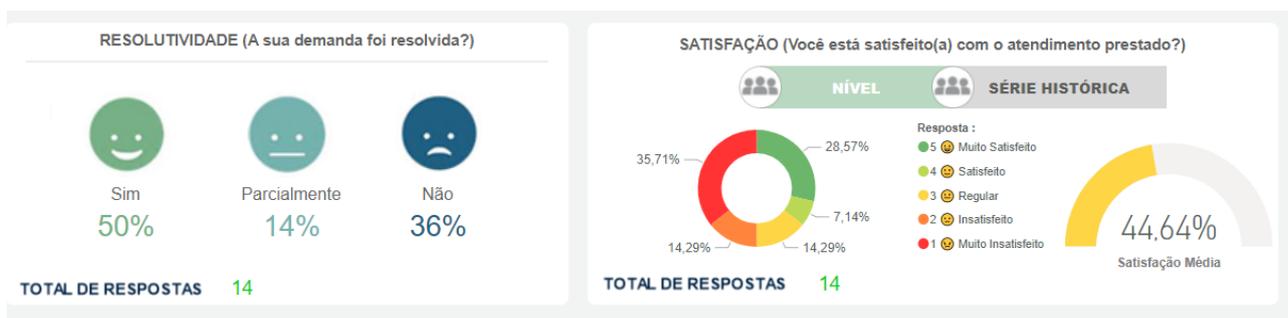
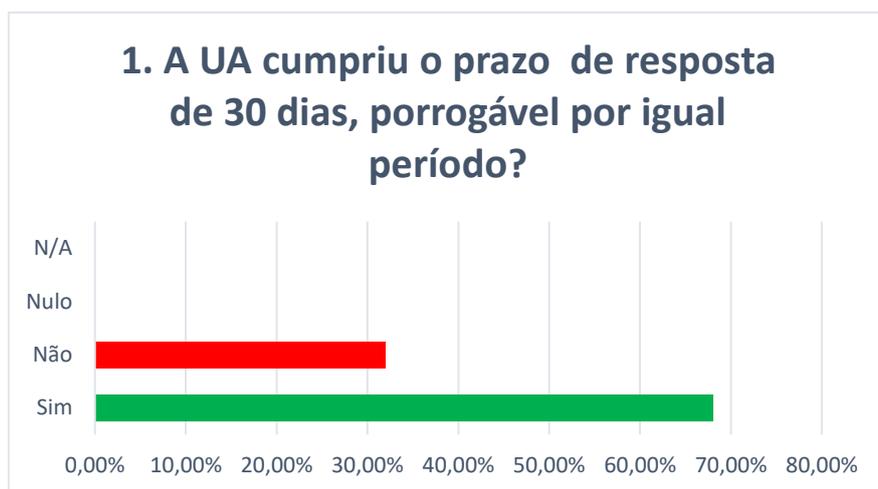


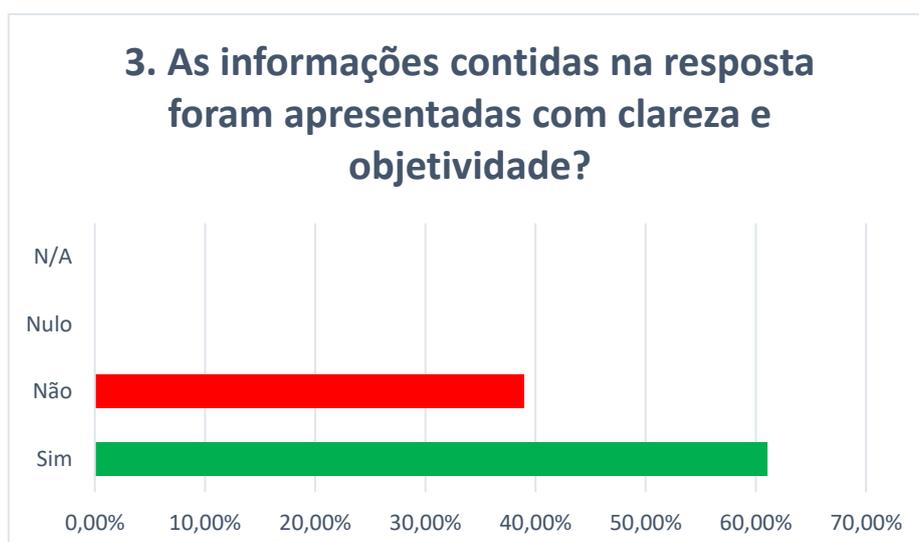
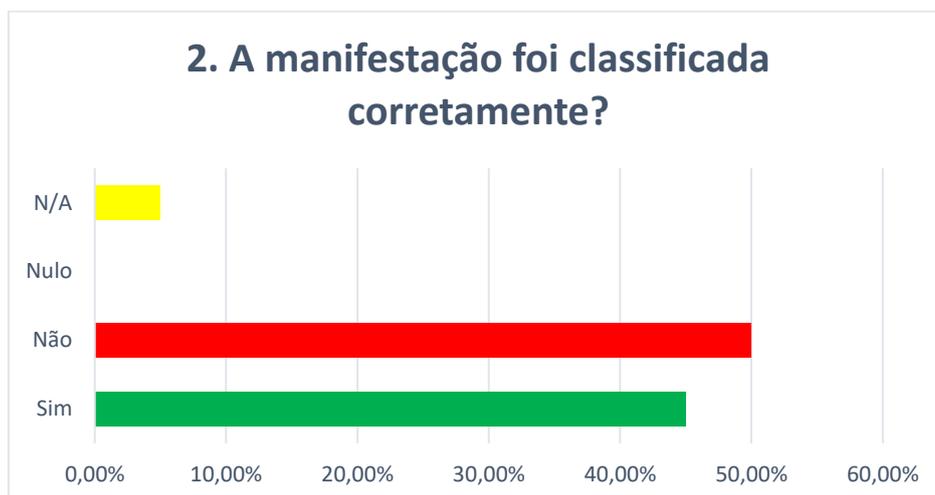
Figura 13: Resultado do questionário de satisfação do usuário no painel Resolveu? durante o período de abril de 2021 a março de 2022

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

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

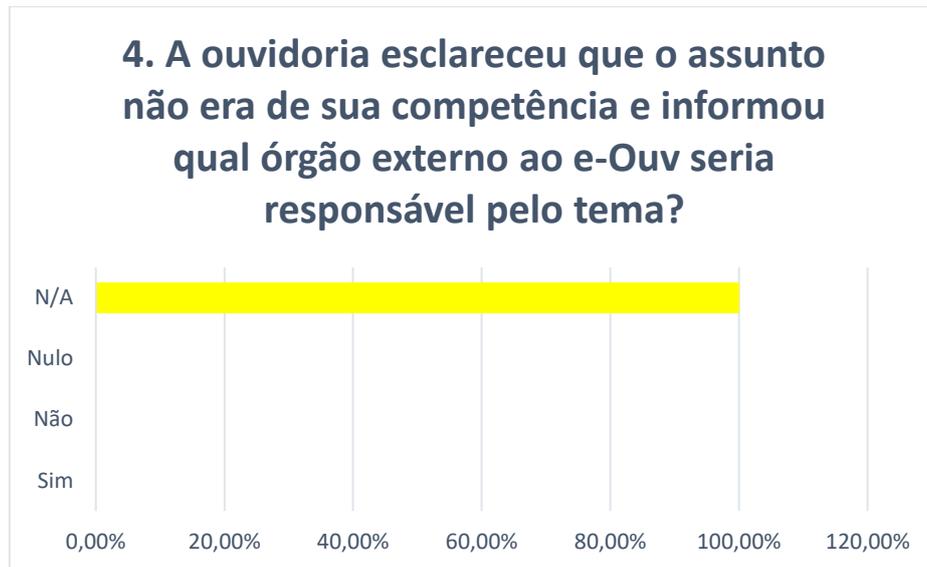


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 68 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 32 fora do prazo legal.

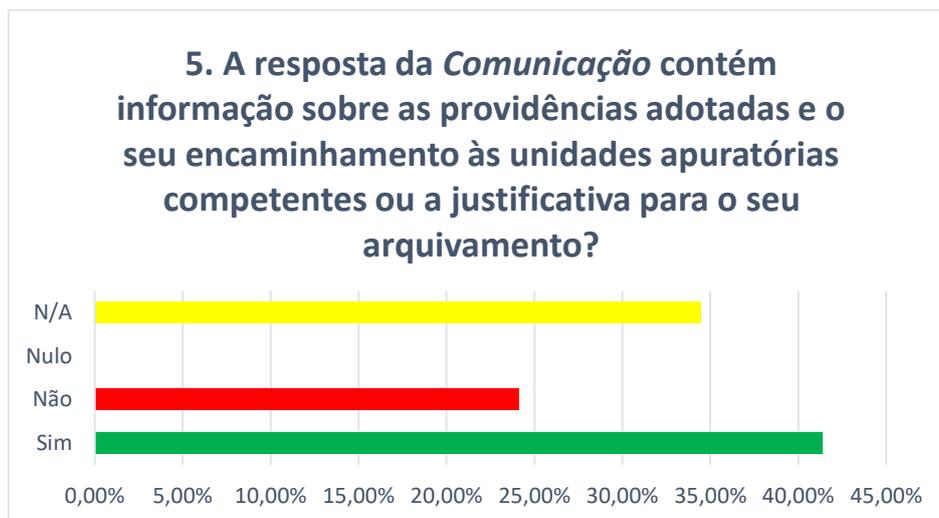


Os gráficos das Perguntas 2 e 3 são autoexplicativos. Na Pergunta 2, o N/A se refere às manifestações em que não é possível analisar o conteúdo, pois o pedido está

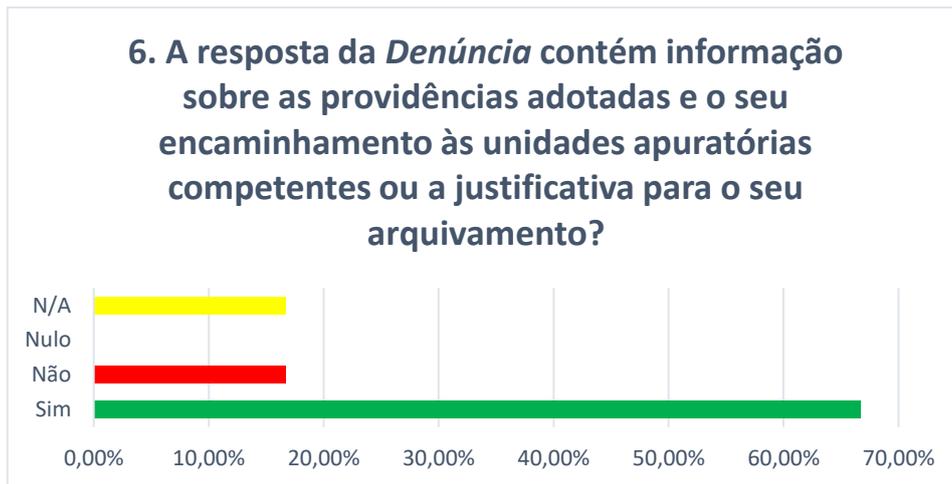
em anexo. A Pergunta 3 se refere ao conteúdo apresentado pela ouvidoria na resposta às manifestações quanto a clareza e objetividade, sendo que em mais de 60% da amostra foi avaliada em conformidade.



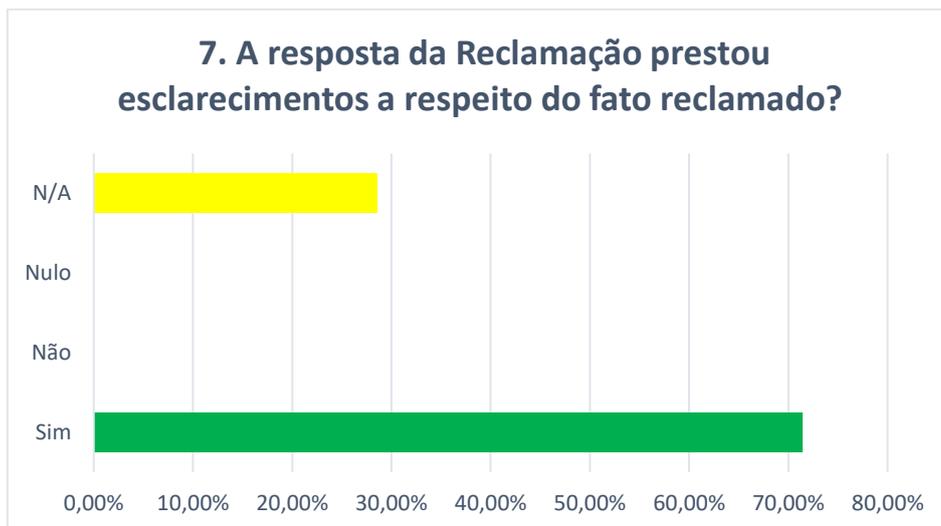
No gráfico da Pergunta 4, é mostrado que 100% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFAM.



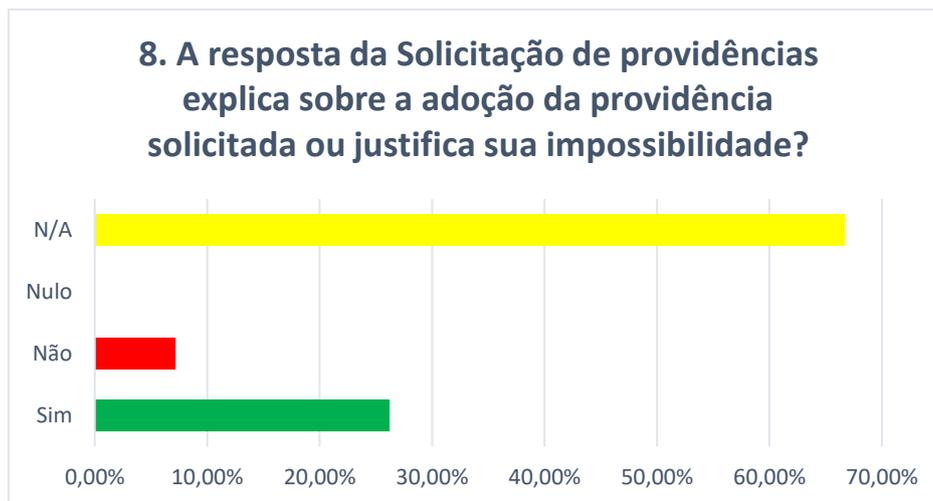
Pelo exposto na Pergunta 5, considerando a seleção inicial, conclui-se um pouco mais de 40% das comunicações foram adotadas as providências corretamente e classificou-se como “Não se aplica” as manifestações que possuem conteúdo diferente de uma “Comunicação”, porém foram classificadas dessa maneira erroneamente.



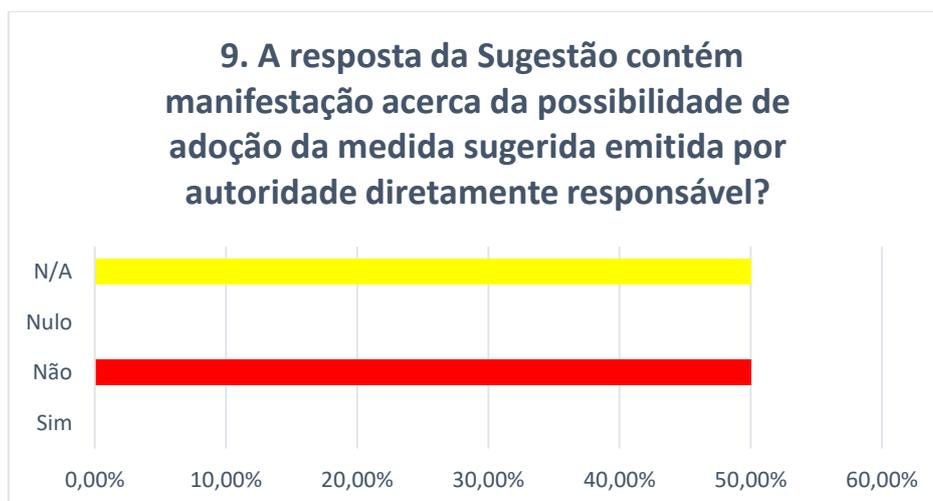
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de seis, uma foi considerada não corretamente classificada e a maioria foi respondida pela ouvidoria de maneira satisfatória.



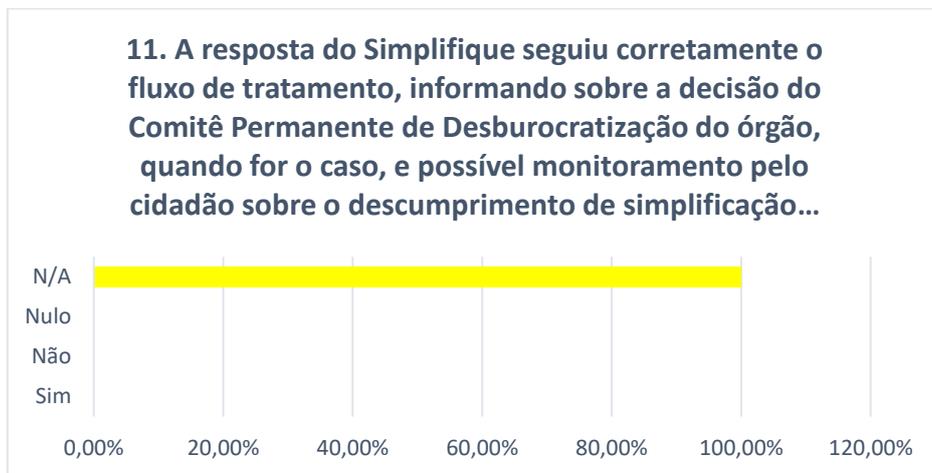
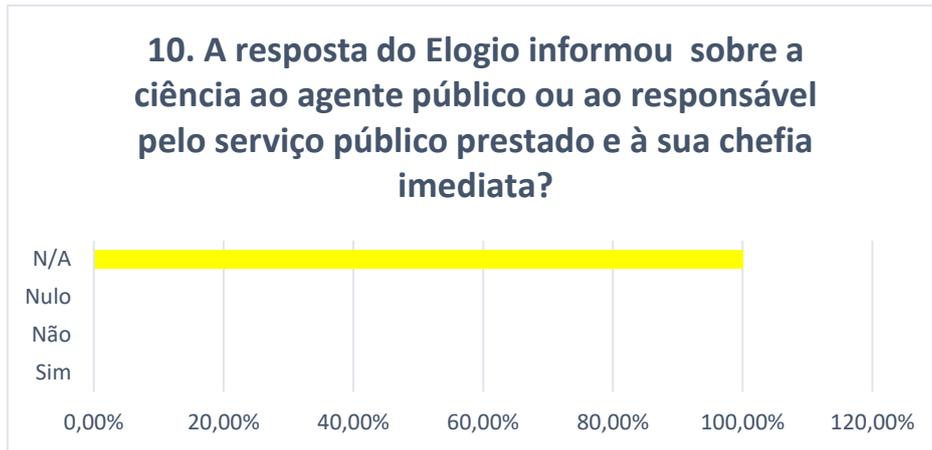
Sobre a Pergunta 7, percebe-se que as reclamações obtiveram esclarecimentos adequados na maioria das respostas da ouvidoria, utilizando-se o “Não se aplica” para aproximadamente 30% das manifestações desse tipo em que a resposta da ouvidoria foi o encaminhamento da área fim, enviado em anexo e não constante na amostragem fornecida.



Pelo exposto do gráfico da Pergunta 8, conclui-se que a maioria das solicitações foram classificadas como “Não se aplica” por motivo de se não enquadrar nesse tipo de manifestação, tendo 28 das 42 amostras confundidas como “solicitação”, mas na realidade se classificam como um “pedido de acesso à informação”, que deve ser feito pelo sistema e-SIC. No mais, as solicitações corretamente classificadas foram em sua maioria devidamente respondidas com as adoções de providências solicitadas.

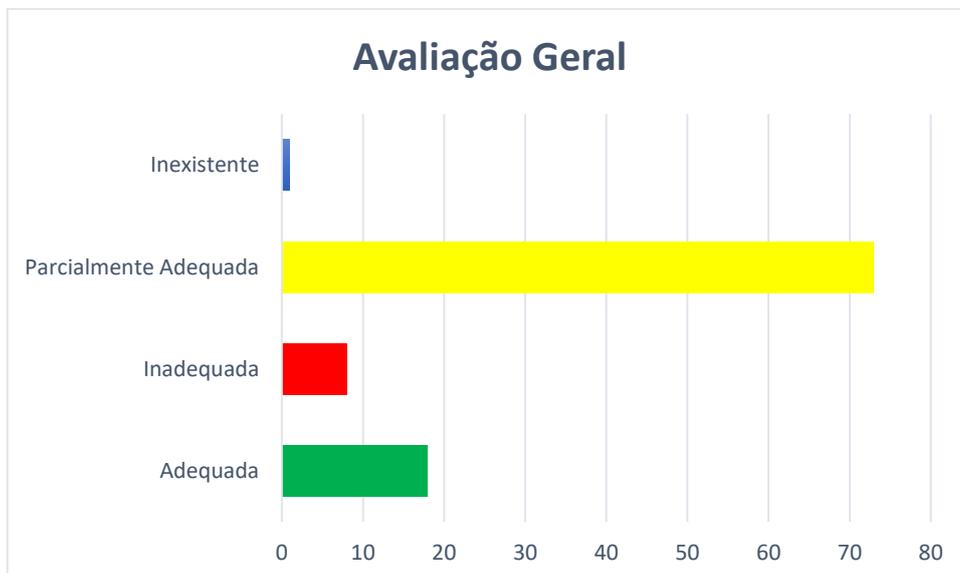


Na amostra realizada, apenas 2 manifestações foram classificadas como sugestão, porém como se pode analisar do gráfico da pergunta 9, uma delas foi classificada erroneamente como “sugestão” e a outra não teve manifestação da ouvidoria sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.



Não foram encontradas na amostra as manifestações classificadas como “elogio” e como “simplifique”, não se aplicando essas perguntas.

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



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho abaixo do esperado com apenas 18% com avaliação Adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Dos 73% com tratamento parcialmente adequado, a maioria se refere à desatenção no prazo de resposta e na descrição adequada da resposta, deixando claro e transparente para qual área será encaminhada a manifestação para as devidas providências.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**. 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.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

A versão preliminar do relatório de avaliação foi encaminhada pela CGU à unidade avaliada por meio eletrônico para manifestação do ente. Houve uma reunião de busca conjunta de soluções com a unidade auditada, visando elaborar ações para implementar as recomendações deste relatório. A seguir, a Ouvidoria do IFAM manifestou-se sobre os achados e recomendações da avaliação da CGU através do Ofício nº 440/GR/IFAM/2023.

E complementando a manifestação, a UA também enviou no mesmo ofício supracitado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações recomendadas e corrigir as fragilidades apontadas na avaliação. No Apêndice D se encontra o plano de ação proposto pela UA.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela CGU, estando a seguir algumas observações sobre o conteúdo apresentado.

A respeito da Recomendação 1, que trata da implementação de fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria, sendo uma etapa de formalização do trabalho executado pela UA, o prazo de 4 meses é razoável para elaboração, aprovação e publicação desses documentos.

A Recomendação 2, que trata da utilização do módulo de triagem do Fala.Br, é uma etapa que demanda conhecimento da ferramenta, treinamento dos servidores do órgão e recursos de tecnologia da informação para que possa ser implementada corretamente, portanto possui prazo razoável para atendimento da recomendação.

Quanto à Recomendação 3, que trata da atualização das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, a UA dividiu em 3 (três) partes com prazos distintos de execução, devido às distâncias que se localizam os polos do IFAM, reunir-se com todas as ouvidorias locais para atualizar as informações, carta de serviços e publicação dos relatórios de gestão da ouvidoria demanda um prazo amplo e condiz com o plano de ação apresentado, tendo a previsão de término da recomendação em 7 meses.

Em relação à Recomendação 4, que trata da orientação e publicação de material didático aos usuários dos serviços sobre os diferentes tipos de manifestação de ouvidoria, a UA irá confeccionar cartilhas eletrônicas que serão disponibilizadas no seu endereço eletrônico e no e-mail institucional bem como informativos sobre o tema.

A Recomendação 5, que trata de formalização de justificativas para prorrogação dos prazos de respostas das manifestações no Fala.Br, entende-se que as atividades propostas pela UA de elaboração de uma justificativa padronizada e orientação dos setores sobre o cumprimento dos prazos, atente parcialmente a

recomendação, devendo a UA tomar as devidas precauções que a prorrogação de prazo é exceção e não um procedimento rotineiro.

A Recomendação 6 dispõe sobre a disponibilização dos sistemas informativos para ouvidoria, a UA fará solicitação ao Gabinete da Reitoria para liberação dos acessos necessários à atividade de ouvidoria, sendo estimado um prazo adequado.

Quanto a Recomendação 7, que trata da possibilidade de aumento do número de servidores lotados na ouvidoria, a UA irá designar um servidor para auxiliar nas atividades da Ouvidoria Geral do IFAM, também importante mencionar que a UA já procedeu a substituição do titular da ouvidoria, conforme foi recomendado pela CGU.

E por fim, a Recomendação 8, que trata do reposicionamento da ouvidoria na hierarquia da UA, já foi atendida durante a execução dos trabalhos, conforme a Portaria nº 1.315/CR/IFAM de 29/08/2022, vinculando a ouvidoria diretamente à autoridade máxima do IFAM.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o previsto, lembrando que ao longo de sua execução, provavelmente reste necessário que um maior refinamento das atividades a serem realizadas e atores envolvidos.

Apêndice D

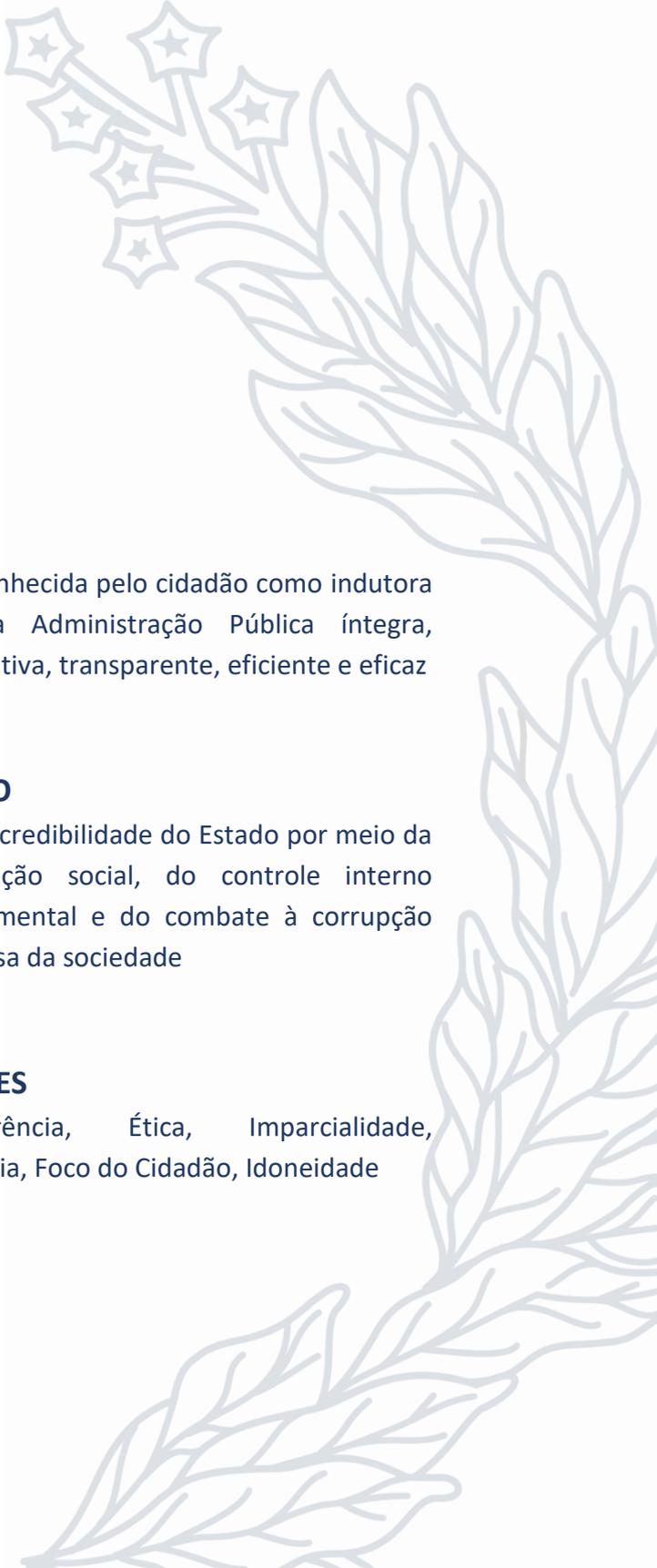
Plano de Ação da Unidade

Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual*	Benefício
I. Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, para que o prazo legal de resposta às manifestações possa ser cumprido	<p>a) mapear os fluxos internos de todos os tipos de manifestações de ouvidoria e pedido de acesso à informação;</p> <p>b) reorganizar e desenhar os procedimentos adotados;</p> <p>c) disponibilizá-los na página da ouvidoria;</p> <p>d) orientar os gestores sobre a necessidade de atendimento das demandas da Ouvidoria dentro do prazo previsto em Lei, evitando-se a ocorrência de atrasos nas respostas;</p> <p>e) adotar práticas de reiterações, por meio de e-mails, ressaltando a legislação vigente e as penalidades que poderão ser aplicadas, caso o gestor descumpra os prazos.</p>	Reitor Diretor da DPDI Ouvidora	mar/2024	Em Andamento	Transparência nos atos da ouvidoria e formalização de fluxos de trabalho
II. Utilizar módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior Rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	<p>a) fazer um levantamento das unidades que terão acesso ao módulo;</p> <p>b) reunir com os gestores para explicar os novos procedimentos;</p> <p>c) cadastrar os setores no novo módulo, juntamente com os responsáveis de cada unidade;</p> <p>d) disponibilizar as cartilhas da CGU para os gestores;</p> <p>e) fazer treinamento com as equipes, com simulações, dentro do módulo;</p>	Reitor Diretor da DPDI Ouvidora Equipe da DGTI	ago/2024	Prevista	Proteção as informações das manifestações e rastreabilidade de acesso.

	f) implantar o módulo;				
III. Atualizar o sítio eletrônico com as informações dos servidores que ocupam a função de ouvidor geral e ouvidor dos campi, divulgação do relatório de gestão da ouvidoria, atualização da carta de serviços e do endereço eletrônico de acesso à plataforma Fala.Br.	a) solicitar os dados dos servidores dos campi que atuam nas atividades de Ouvidorias e Serviços de Acesso à informação para a atualização no site do IFAM; b) requerer ao Gabinete da Reitoria a designação de comissão para revisão da carta de serviços; c) criar um campo na página da ouvidoria onde será disponibilizado o relatório de gestão da ouvidoria, a partir de 2023.	Reitor Diretor da DPDI Ouvidora	jun/2024	Em Andamento	Incremento de transparência ativa sobre as atividades da ouvidoria, serviços ofertados e resultados alcançados.
IV. Orientar e publicar informativos para os usuários sobre as diferenças de utilização dos pedidos de acesso à informação e das solicitações em ouvidoria, junto de uma efetiva reclassificação por parte da ouvidoria dessas manifestações.	a) elaborar os informativos e publicá-lo na página da ouvidoria. b) criar uma cartilha com as informações sugeridas, disponibilizando-a no sítio do Instituto e por meio do e-mail institucional; c) atentar para as classificações das manifestações, solicitando ajuda da IA (inteligência artificial) da plataforma Fala.BR, se for preciso, quando da reclassificação.	Reitor Diretor da DPDI Ouvidora	mar/2024	Prevista	Efetividade das atividades da ouvidoria, incrementando a capacidade operacional da UA.
V. Formalizar justificativa para prorrogação de prazos na plataforma Fala.Br.	a) mapear as respostas cadastradas, quando da solicitação de prorrogação; b) elaborar modelos de justificativas, informando aos gestores, por meio de e-mail, em quais situações esse recurso poderá ser utilizado; c) disponibilizar a cartilha da ENAP para os gestores, com essas informações.	Ouvidora	abr/2024	Em Andamento	Atendimento aos normativos que regulam as atividades da ouvidoria.
VI. Examinar a	Solicitar ao Gabinete da	Ouvidora	dez/2023	Em	Diminuição do

conveniência e oportunidade de fornecer de acesso a sistemas informativos para a Ouvidoria, no intuito de agilizar as respostas e as prestações de informações solicitadas no âmbito da unidade.	Reitoria o acesso aos sistemas necessários ao bom desempenho das atividades de ouvidoria;			andamento	prazo médio de resposta às manifestações de ouvidoria.
VII. Verificar a possibilidade de aumento do número de servidores lotados na Ouvidoria, bem como substituir o atual titular da unidade ou justificar a permanência do mesmo nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.	Requer junto ao Reitor que designe um servidor (a) para atuar na Ouvidoria Geral.	Reitor Ouvidora	mar/2023	Prevista	Diminuição do prazo médio de resposta às manifestações de ouvidoria.
VIII. Formalizar o reposicionamento da estrutura da Ouvidoria no organograma do IFAM para que ela possa estar diretamente vinculada à Reitoria, conforme o Decreto nº 9.492/2018.	Já atendido por meio da Portaria nº 1.315/GR/IFAM, de 29/08/2022, que vincula a Ouvidoria à Autoridade Máxima do IFAM.	Reitor	Não se aplica	Atendida	Atendimento aos normativos que regulam as atividades da ouvidoria.

* 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