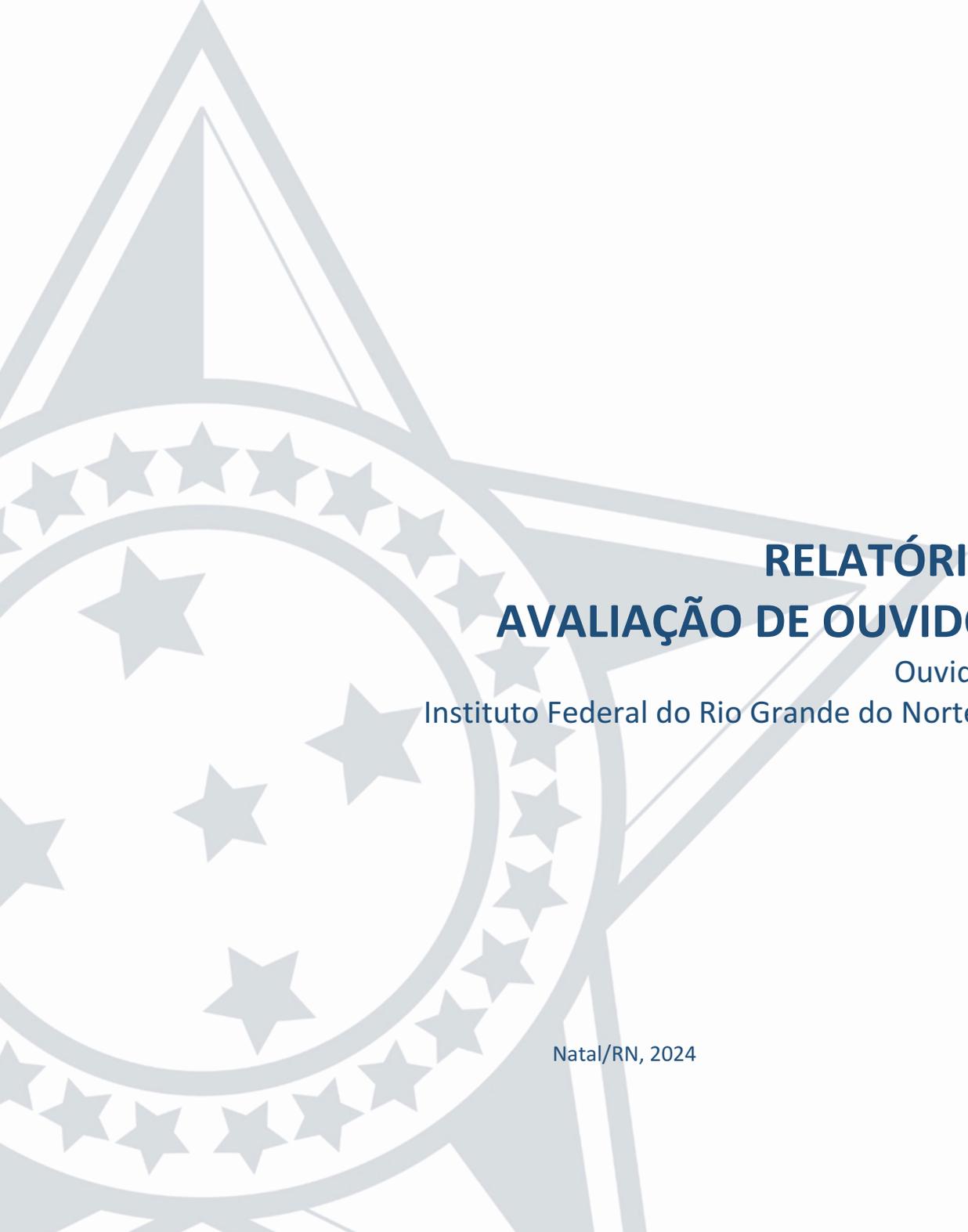


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal do Rio Grande do Norte - IFRN

Natal/RN, 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

EVELINE MARTINS BRITO
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

ROGÉRIO VIEIRA DOS REIS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RN)
Fabio Silveira de Oliveira

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RN)
Juliana Rangel Barboza
Karlla Danielle Mendonça Salgado

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte - IFRN.

Município: Natal – RN.

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

Período avaliado da amostra de manifestações: janeiro de 2021 a dezembro de 2021.

Data de execução: junho de 2022 a agosto de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade apresentou uma gestão inadequada e ineficiente de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de não vislumbrar a Ouvidoria como um Órgão estratégico perante a instituição não utilizando-a como instrumento de Gestão e melhoria dos serviços públicos sendo esta apenas uma mera encaminhadora de demandas e respostas.

Ademais, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Necessidade de atualização do sítio eletrônico;
- b) Ausência de publicação do Relatório de Gestão;
- c) Falta de supervisão da Ouvidoria no canal CONTATO;
- d) Normativos que tratam sobre Ouvidoria estão desatualizados;
- e) Necessidade de institucionalização do Fluxo de encaminhamento de manifestações;
- f) Não utilização do módulo triagem/tratamento da Plataforma Fala.BR;

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

- I. Atualizar o sítio eletrônico a fim de pontuar quais, de fato, são os canais de recebimento de manifestações, remover as informações desatualizadas, esclarecer que tipo de assunto deve ser tratado no canal de CONTATO e resolver a limitação de acesso (solicitação de login e senha) em um dos endereços de ouvidoria;
- II. Publicar os Relatórios de Gestão contendo informações estratégicas que possam subsidiar o processo decisório da Alta administração do Órgão;
- III. Atualização dos normativos que tratam do tema Ouvidoria;
- IV. Formalização do fluxo de encaminhamento das manifestações para as unidades setoriais e apuratórias;
- V. Adequar o fluxo de triagem quando do recebimento das manifestações, incluindo neste, a análise da classificação emitida pelo manifestante e, em caso de necessidade, fazer a mudança para a classificação adequada;
- VI. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 realizando os procedimentos de pseudonimização, de acordo com o previsto no Decreto nº 10.253/2019;

Lista de Siglas e Abreviaturas

IFRN	Instituto Federal do Rio Grande do Norte
CGU	Controladoria-Geral da União
OGU	Ouvidoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
SISOUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Limitações ao exercício da Ouvidoria.....	10
2. Desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria	12
3. Inexistência do Relatório de Gestão da Ouvidoria.....	14
4. Existência de um canal de comunicação não supervisionado pela Ouvidoria.....	15
5. Atualizar normativos	17
6. Inadequação do fluxo de encaminhamento para as unidades internas.....	17
7. Não utilização do módulo triagem/tratamento disponível na Plataforma Fala.BR.....	18
8. Carta de serviço desatualizada.....	19
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	23
Apêndice A.....	24
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	41
Apêndice D.....	42

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

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

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas 33 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN, órgão vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Educação - MEC, 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 IFRN atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria provenientes de usuários externos (cidadãos) e internos (alunos e servidores)

Cabe destacar que a Ouvidoria do IFRN também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação desde o segundo semestre de 2021 utilizando, no momento atual, a mesma equipe que trata as manifestações de ouvidoria e realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

As informações da UA foram coletadas do sítio do IFRN, dos seus normativos internos e do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFRN são dispostos no Apêndice A.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Limitações ao exercício da Ouvidoria

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, em seu Art. 13, as ouvidorias terão, como suas atribuições precípuas, dentre outras: acompanhar a prestação dos serviços da Instituição visando garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Com o pleno e estratégico funcionamento desta unidade, se possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e a partir da análise, inserção de conhecimento e interação com os gestores públicos e com a sociedade. Essas temáticas tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública, podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços e aprimoramento das políticas.

Foi relatado pela própria UA que a Ouvidoria hoje cumpre apenas o papel de encaminhamento das manifestações para que os setores façam as suas devidas apurações, não acompanhando a prestação dos serviços da Instituição nem realizando chamamentos públicos periódicos do Conselho de Usuários deixando assim de cumprir as atividades previstas no art. 7º da Portaria CGU n.º 581/2021:

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

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas; III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

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

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

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

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

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

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

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

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

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

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

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

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

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015

Conforme informado no questionário de avaliação, a equipe de ouvidoria é composta apenas por um único servidor, o Ouvidor do Órgão, cargo que, no atual momento encontra-se vago desde julho de 2022 e, temporariamente, as atividades de ouvidoria estão sendo exercidas pelo servidor responsável pelo Serviço de Acesso à Informação, que trabalha em regime de 30 horas semanais e possui capacitação na área de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados não tendo realizado nenhuma instrução no tema de Ouvidoria. Porém, em recente contato, foi informado que o Órgão já está em processo de nomeação para um novo Ouvidor.

Também foi informado no questionário que a Instituição não considera que a rotatividade de seus componentes seja frequente, embora o último Ouvidor não tenha chegado a concluir seu primeiro mandato e foi informado que existem outras questões mais relevantes que têm interferido no trabalho, porém tais questões não foram detalhadas na resposta fazendo-se necessária a identificação destas questões e a busca por dirimir seus efeitos sobre realização das atividades do setor.

Além de ter sido informado no questionário, ficou demonstrado Reunião na Reitoria no dia 28/06/2022 e nas demais análises que a força de trabalho que compõe a ouvidoria apresenta-se insuficiente para atender as demandas tanto no quesito quantitativo quanto em formação no tema Ouvidoria.

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

O Art. 71 da Portaria nº 581/2021 trata das obrigações de transparência que deverão ser adotadas pelas unidades do SisOuv, transcritas abaixo:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas: I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em breve pesquisa no sítio eletrônico da UA, foi observado que as informações essenciais se encontram de forma pulverizada em várias páginas e não apenas na área dedicada ao Tema Ouvidoria. No endereço informado no questionário como área específica para o tema Ouvidoria (<https://portal.ifrn.edu.br/institucional/ouvidoria-doifrn>) não foram especificados os canais de atendimento, a exceção da Plataforma Fala.BR. Embora a unidade tenha informado no questionário que pode ser contactada por meio do telefone, whatsapp, e presencialmente, as informações disponibilizadas no sítio eletrônico não deixam claro para o cidadão a existência dos canais de telefone, whatsapp e presencial (não é informado para qual endereço o usuário deve se dirigir) (FIGURA 1) visto que na sessão “Como registrar uma Manifestação” encontramos o texto abaixo mencionando apenas A Plataforma Fala.BR cujo atendimento encontra-se suspenso:

“A ouvidoria recebe as manifestações registradas preferencialmente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Fala.BR é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ela é resultado da junção dos sistemas e-Sic e eOuv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o

cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).”

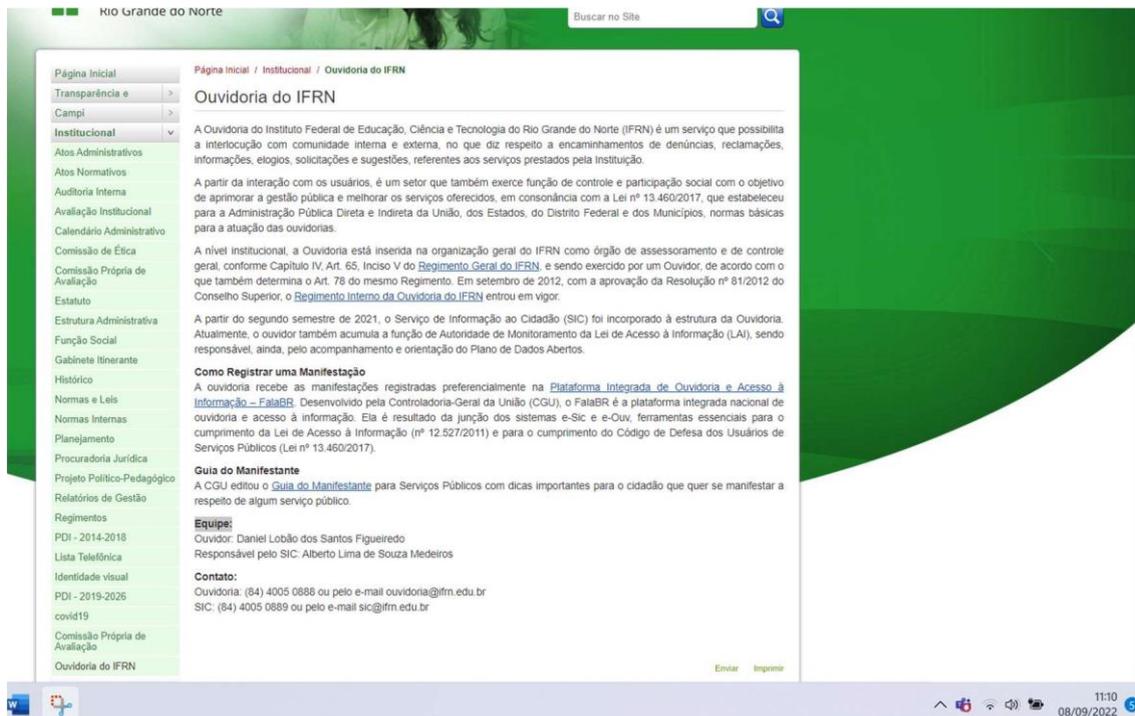


Figura 1 - Captura de tela da página destinada ao tema Ouvidoria feita em 08/09/2022 no endereço <https://portal.ifrn.edu.br/institucional/ouvidoria-do-ifrn>

Além da dificuldade encontrada na página supracitada, também localizamos uma aba chamada OUVIDORIA que consta no site da Instituição, seguindo o direcionamento Página Inicial / Institucional / Ouvidoria (diferente da página oficial da Ouvidoria que segue o direcionamento: Página Inicial / Institucional / Ouvidoria do IFRN), no qual solicita NOME DO USUÁRIO e SENHA para fornecer seu acesso. Ao ser questionada, o IFRN informou que verificou que a aba ouvidoria estava sendo direcionada para o link antigo, que estava fora do ar no Portal do IFRN, com acesso apenas para administradores do portal e por este motivo o nome de usuário e senha estavam sendo solicitados informando que o problema já havia sido solucionado. Porém em rápida verificação na data de 08/09 foi constatado que o problema permanece (FIGURA 2).

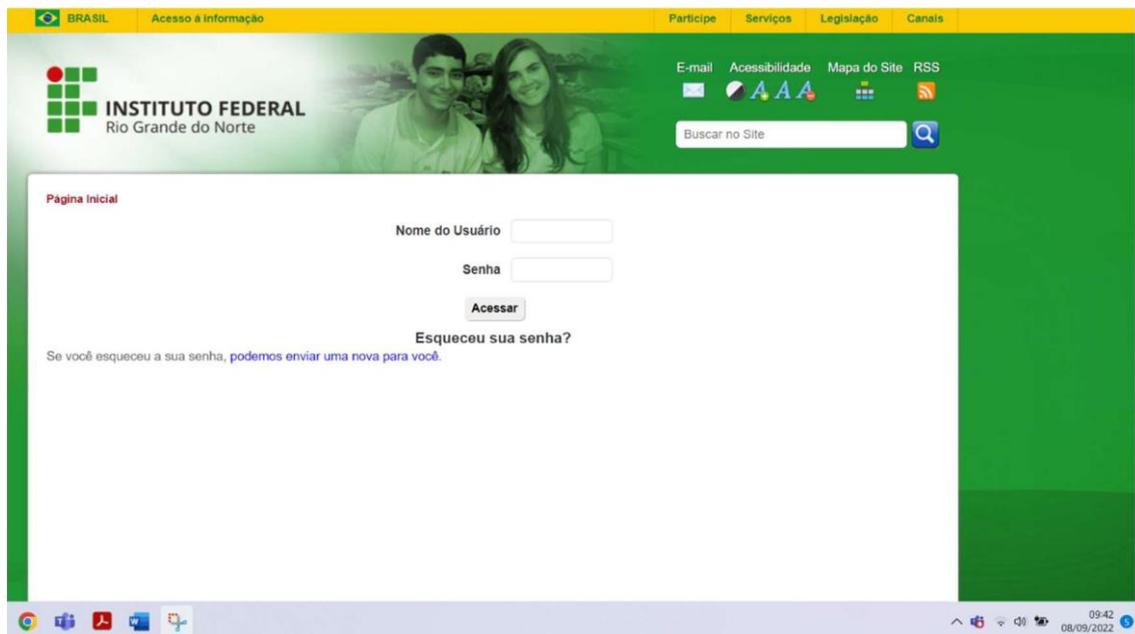


Figura 2 - aba Ouvidoria solicita nome do usuário e senha

Ademais foi possível identificar o descumprimento de vários outros itens do artigo supracitado, sendo eles: o nome do titular da unidade de Ouvidoria encontra-se desatualizado, não informando sua data de ingresso no cargo nem apresentando seu currículo; não foram localizados na seção ouvidoria os relatórios de gestão, o link de acesso ao "Painel resolveu?" e os relatórios consolidados acerca da qualidade dos serviços prestados.

3. Inexistência do Relatório de Gestão da Ouvidoria

A Lei nº 13.460/2017 faz-se bem clara em seus artigos 14 e 15, citados abaixo, quanto à obrigatoriedade da publicação e divulgação do relatório anual de gestão por parte dos Órgãos

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

Foi informado pela UA que os relatórios de gestão são publicados no endereço: <https://portal.ifrn.edu.br/acessoainformacao/auditorias/relatorios-de-gestao>. Porém foi mencionado que desde a posse do último Ouvidor os relatórios de gestão da Ouvidoria não foram publicados. Após verificação feita no endereço informado, confirmou-se que os relatórios referentes aos anos de 2020 e 2021 não foram publicados e, observando os relatórios de 2018 e 2019, foi possível constatar que nestes a Ouvidoria fez apenas a apresentação dos dados constantes no Painel Resolveu?, não apontando as falhas ou sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, sendo assim não cumprindo um de seus principais papéis que é o de ser um órgão estratégico que subsidia o processo decisório da Alta Administração do Órgão.

Nesse sentido, de acordo com os achados desta avaliação, foi evidenciado que a UA não vem elaborando seus relatórios de gestão da forma correta: com fins estatísticos, contendo a consolidação das informações e indicadores gerenciais que deveriam subsidiar o processo decisório da Alta Administração do Órgão descumprindo assim a exigência legal.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, o relatório de gestão adequado deve ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade, com periodicidade mínima anual e até o primeiro dia do mês de abril de cada ano e conter os seguintes itens:

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

II - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

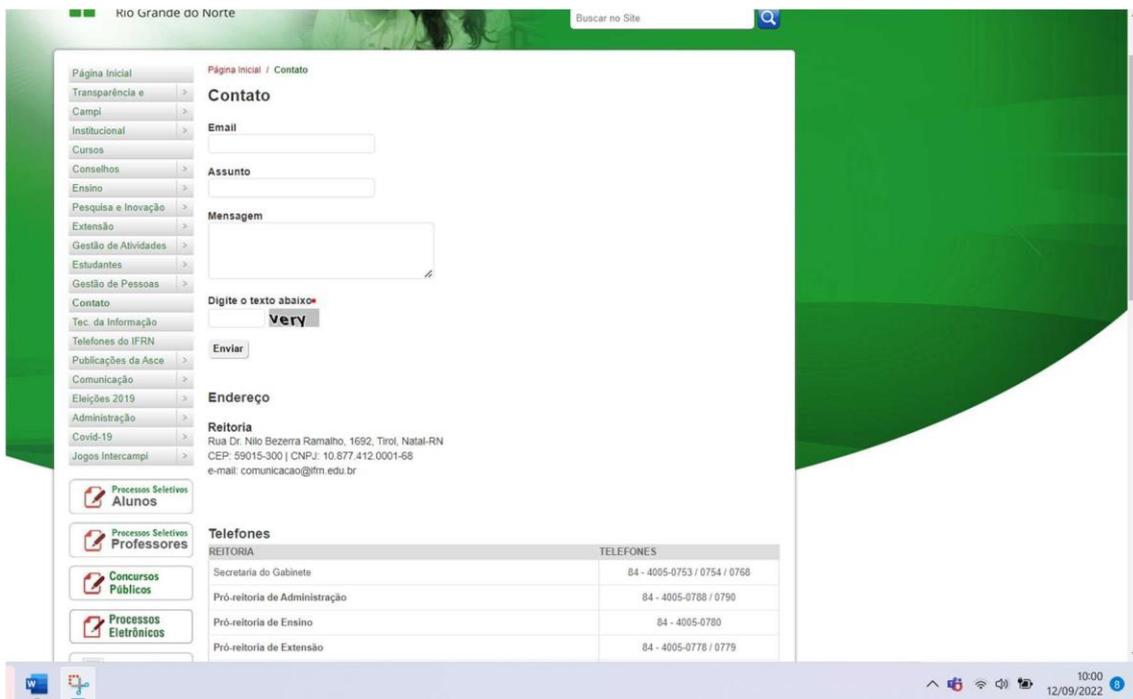
V - Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

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

4. Existência de um canal de comunicação não supervisionado pela Ouvidoria

De acordo com o IFRN, o canal de comunicação CONTATO encontrado na página do IFRN é gerido pela Assessoria de Comunicação Social e Eventos da Reitoria sendo uma das principais ferramentas de atendimento ao público para assuntos gerais. É comumente utilizado para informações a respeito de processos seletivos, cursos, matrículas, início das aulas e para tirar dúvidas da comunidade. Foi relatado que, na percepção da UA, nos últimos anos, tem acontecido uma migração desse tipo de atendimento para as redes sociais, porém, esse meio de contato continua existindo porque ainda surgem muitas demandas que são atendidas por meio dele. Ainda de acordo com a UA, as mensagens registradas por este canal são redirecionadas automaticamente para a Assessoria de Comunicação, portanto, a Ouvidoria não participa desse tipo de manifestação recebida por este canal, apenas, eventualmente, quando a Assessoria recebe alguma manifestação que diz respeito à Ouvidoria, a mensagem é redirecionada para que sejam dados os devidos encaminhamentos.

Em breve pesquisa no link destinado ao CONTATO, não é informado para a comunidade acadêmica o objetivo estabelecido para o canal, que tipo de assunto deve ser tratado (FIGURA 3). Diante disto, foi identificada a possibilidade da existência de manifestações que cheguem às unidades setoriais sem supervisão e triagem da ouvidoria podendo ser prejudicado o tratamento e a resposta ao usuário. O canal de CONTATO precisa, necessariamente, ser estabelecido como canal de ouvidoria para que seja supervisionado por ela.



A manutenção desta prática da forma que está sendo realizada, implica no descumprimento da Portaria CGU nº 581, de 9 de março De 2021 em seu inciso I e parágrafo 3º do Art 13 e Arts. 24 e 40 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, transcritos abaixo:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a está integrado, observando-se que:

I - As manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria.

Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 40. Para os fins a que se refere o art. 39, as unidades do SisOuv deverão:
I - Analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

II - Adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria.

5. Atualizar normativos

De acordo com o informado pela UA, a Ouvidoria do IFRN está submetida tanto ao Regimento Geral do IFRN, aprovado pela Resolução Nº. 15/2010-CONSUP/IFRN, de 29/10/2010, como também pelo seu próprio Regimento Interno, aprovado pela Resolução Nº 81/2012-CONSUP/IFRN. Ambos os documentos estão atualmente vigentes e, no momento, não há processos de atualizações. Em pesquisa no site do Órgão localizamos o Regimento Interno da Reitoria do IFRN, aprovado pela Resolução Nº 16/2011-CONSUP/IFRN que, em seu Art. 22, também faz menção às competências da Ouvidoria.

Porém foi detectada a necessidade de adequação principalmente no que tange ao conteúdo que trata a apuração de denúncias como competência da Ouvidoria (Resolução Nº. 15/2010 - Art. 79,V; Resolução Nº 81/2012 - Art. 4, V e Resolução Nº 16/2011 – Art. 22, IV) uma vez que a Ouvidoria não realiza apuração e é vedada diligência por sua parte no caso de denúncias.

Ambos os dispositivos trazem o mesmo texto transcrito abaixo:

“Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar as reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes”

A necessidade de atualização dos normativos torna-se ainda mais evidente quando localizamos no Art. 11 da Resolução nº 81/2012 um texto conflitante com o conteúdo supracitado.

Art.11 A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas por esse Órgão de Assessoramento e Controle.

Ademais, por se tratar de normativos bem antigos encontram em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regula o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) no qual a Ouvidoria do IFRN faz parte necessitando serem revistos em sua totalidade.

6. Inadequação do fluxo de encaminhamento para as unidades internas

Não foi localizado nenhum normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria do IFRN descumprindo, assim o Art. 42 Portaria CGU nº 581/2021 transcrito abaixo:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Contudo a UA informou que, para gerenciar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, são utilizados o Sistema Unificado de Administração Pública (Suap) e a Plataforma Fala.BR.

No que diz respeito à tramitação interna dos processos, foi informado que o Sistema Suap possui uma funcionalidade de retorno programado, de modo a reforçar o prazo de resposta da solicitação, por parte do setor responsável pelo atendimento. Uma vez recebendo o retorno, a resposta é inserida no Fala.BR para que o manifestante tenha conhecimento.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é o mesmo das demandas externas, não havendo um fluxo detalhado exclusivamente para as demandas internas ou para as manifestações do tipo denúncia. Lembrando que um fluxo bem estruturado deve abordar também o tratamento das manifestações e o encaminhamento de das recebidas, eventualmente, por outras unidades.

Fluxos internos bem definidos são de extrema importância e trarão 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:

- I. 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;
- II. Descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- III. Estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFRN durante o processo; e
- IV. Descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

A elaboração de um normativo é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de demandas de denúncias e comunicações, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Daí a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

7. Não utilização do módulo triagem/tratamento disponível na Plataforma Fala.BR

A Portaria CGU nº 581/2021 trata em seu Art. 18 § 1º e § 2º sobre a utilização do módulo de triagem e tratamento disponível na Plataforma Fala.BR:

Art. 18 - § 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.

A UA informou que as manifestações recebidas no Sistema Fala.BR são transferidas manualmente para o Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), por meio do qual são abertos processos de tramitação interna que são destinados aos setores que julgamos ser responsáveis pelo atendimento da manifestação. Uma vez recebida, a resposta é cadastrada no Sistema Fala.BR, para que o cidadão tenha acesso. Não deixando de ressaltar que o IFRN, não informou à Controladoria-Geral da União 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.

O tratamento de informações sensíveis fora da Plataforma Fala.BR faz com que a Instituição perca a segurança e a rastreabilidade de acessos às informações sensíveis implicando na assunção dos riscos de exposição de informações sensíveis inclusive já tendo sido demonstrado o descumprimento dos dispositivos legais que garantem a proteção dos dados das pessoas envolvidas na manifestação no achado 8.

A utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

8. Carta de serviço desatualizada

A UA informou que sua Carta de Serviços foi publicada em 2015 e, desde então, não houve mais atualizações, porém, de acordo com a Lei nº 13.460/2017 em seu Art. 7º §4º: “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.”

A Portaria SGD/ME 548/2022 promove uma definição a respeito desta periodicidade no inciso II do Art. 5: “manter permanentemente atualizadas as informações sobre seus serviços na Plataforma gov.br, com revisão no mínimo anualmente”.

Ademais, o Art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 detalha como deve se dar a participação da Ouvidoria no processo:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

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

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

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

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

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 IFRN:

I – Fazer com que a ouvidoria deixe de ter apenas um papel de encaminhador de demandas e respostas e passe a atuar no acompanhamento prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódicas com o Conselho de Usuários. Para que a Ouvidoria possa exercer suas competências em de forma plena, faz-se necessário promover a adequação qualitativa e quantitativa da equipe disponível para tais atividades;

II – Atualizar o sítio eletrônico a fim de pontuar quais, de fato, são os canais de recebimento de manifestações bem como remover as informações desatualizadas e esclarecer para a comunidade acadêmica o objetivo estabelecido e que tipo de assunto deve ser tratado no canal de CONTATO e resolver, de forma efetiva, a limitação de acesso (solicitação de login e senha) em um dos endereços de ouvidoria (o ideal é que a Ouvidoria possua apenas um único caminho e que este seja direcionado a partir da página principal);

III – Publicar os Relatórios de Gestão da maneira correta conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017 contendo informações estratégicas que possam subsidiar o processo decisório da Alta administração do Órgão;

IV – Atualização dos normativos que tratam do tema Ouvidoria que, por serem muito antigos, encontram em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regula o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv);

V - Formalização do fluxo de encaminhamento das manifestações para as unidades setoriais e apuratórias diminuindo o risco de descontinuidade da gestão e promovendo maior segurança jurídica em todas as etapas do tratamento das manifestações;

VI – Adequar o fluxo de triagem quando do recebimento das manifestações, incluindo neste, a análise da classificação emitida pelo manifestante e, em caso de necessidade, fazer a mudança para a classificação adequada;

VII - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas trazendo mais segurança para Instituição na salvaguarda da identidade dos

envolvidos nas manifestações realizando os procedimentos de pseudonimização, de acordo com o previsto no Decreto nº 10.253/2019;

VIII – Atuar junto à Alta Cúpula do Órgão para atualizar e manter permanentemente atualizadas as informações contidas na Carta de Serviços ao Cidadão, com revisão no mínimo anualmente;

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFRN, bem como os 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, especialmente, a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da NAOP/RN/CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade e o Plano de Trabalho apresentado, elaborado após a apresentação do Relatório Preliminar à unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão inadequada e ineficiente de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria apresentando várias limitações ao pleno exercício da Ouvidoria destacando como mais críticos a inobservância da Lei Geral de Proteção de Dados no momento do tratamento das manifestações fazendo com que tenham sido detectado ameaças à salvaguarda da identidade dos envolvidos e, em alguns casos, ficou demonstrada que tal irregularidade de fato ocorreu; e a inadequação seguida nos últimos anos da não publicação do relatório de gestão da unidade que juntamente com o não acompanhamento da resolutividade das manifestações junto aos setores apuratórios, faz com que a Ouvidoria deixe de cumprir um de seus principais papéis, que é o de subsidiar o processo decisório da alta administração do Órgão.

Na avaliação ficou claramente demonstrada a necessidade de investimento em capacitação e adequação no quantitativo da equipe para que a Ouvidoria possa exercer seu papel perante a Instituição, composta por 22 campi, e a sociedade quando analisamos o tratamento dado as manifestações, o envio de respostas inadequadas aos manifestantes, e, mais recentemente, a paralisação total no tratamento das manifestações, o que já foi superado.

Há também a necessidade de adequação dos normativos que tratam do tema Ouvidoria que, por serem muito antigos, encontram em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regula o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) no qual a Ouvidoria do IFRN faz parte não deixando de incluir neste futuro normativo a regulamentação a respeito do fluxo de encaminhamento das

manifestações para as unidades setoriais e apuratórias bem como atualização da carta de serviço ao cidadão.

Não menos importante, é imprescindível a atualização do sítio eletrônico e que as informações estejam contidas em uma única área destinada para o tema Ouvidoria para que o usuário possa identificar de forma clara quais são os canais de manifestação e definir a questão do canal CONTATO que recebe manifestações e questionamentos sem estar supervisionado pela Ouvidoria.

Por fim, conforme demonstrado em vários achados, a adoção do módulo triagem/tratamento disponível na Plataforma Fala.BR traria mais segurança e rastreabilidade ao tratamento das manifestações reduzindo assim o risco que a manipulação de informações sensíveis fora da Plataforma Fala.BR está trazendo para a Instituição.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: fazer a Ouvidoria evoluir como uma ferramenta de gestão estratégica dentro da Instituição; facilitar o acesso do cidadão aos canais de Ouvidoria e aos normativos que regulam suas atividades; melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; sensibilização das áreas setoriais sobre a importância do trabalho da 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

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia
E-mail	ouvidoria@ifrn.edu.br
Página na Internet	https://portal.ifrn.edu.br/institucional/governanca/ouvidoria/
Endereço	Po
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR
Horário de funcionamento	Rua: Dr. Nilo Bezerra Ramalho, nº 1692 – Bairro Tirol CEP 59015-300 - Natal/RN
Ouvidor	Danielle Santos da Silva Carvalho
Ouvidor Substituto	Alberto Lima de Souza Medeiros

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte - IFRN integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. No IFRN, a Unidade Avaliada – UA está diretamente ligada à Reitoria e tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição; suas competências estão estabelecidas no Regimento Interno da Ouvidoria Aprovado pela Resolução nº 81/2012-CONSUP/IFRN, de 27/09/2012:

Art. 4º. Compete à Ouvidoria, nos termos do Art. 79 do Regimento Geral do IFRN:

I. receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFRN;

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

III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

IV. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

V. Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar as reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI. Requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição; revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área; e

VII. Manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria do IFRN, de acordo com seu Ouvidor em reunião presencial realizada na Instituição, incorpora também as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011.

O IFRN constitui-se dos seguintes órgãos:

- I. Órgãos colegiados;
- II. Órgãos executivos de administração geral:
 - a) Reitoria;
 - b) Campi;
- III. Órgãos de assessoramento e de controle geral.

São os seguintes os colegiados do IFRN, distribuídos pelos dois níveis de sua estrutura:

I. Na administração geral:

- a) Conselho Superior;
- b) Colégio de Dirigentes;
- c) Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

II. Na administração de cada Campus:

- a) Conselho Escolar;
- b) Colégio Gestor;
- c) Colegiado de Diretoria Acadêmica;
- d) Colegiado de Curso Técnico;
- e) Colegiado de Curso Superior de Graduação;
- f) Colegiado de Programa de Pós-Graduação;
- g) Conselho de Classe.

Os órgãos executivos da administração geral do IFRN são os seguintes:

I. Reitoria

- a) Gabinete;
- b) Pró-Reitorias:

- i. Pró-Reitoria de Administração;
- ii. Pró-Reitoria de Ensino;
- iii. Pró-Reitoria de Extensão;
- iv. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação;
- v. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional;

c) Diretorias Sistêmicas:

- i. Diretoria de Gestão de Atividades Estudantis;
- ii. Diretoria de Gestão de Pessoas; e
- iii. Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação.

II. Campi

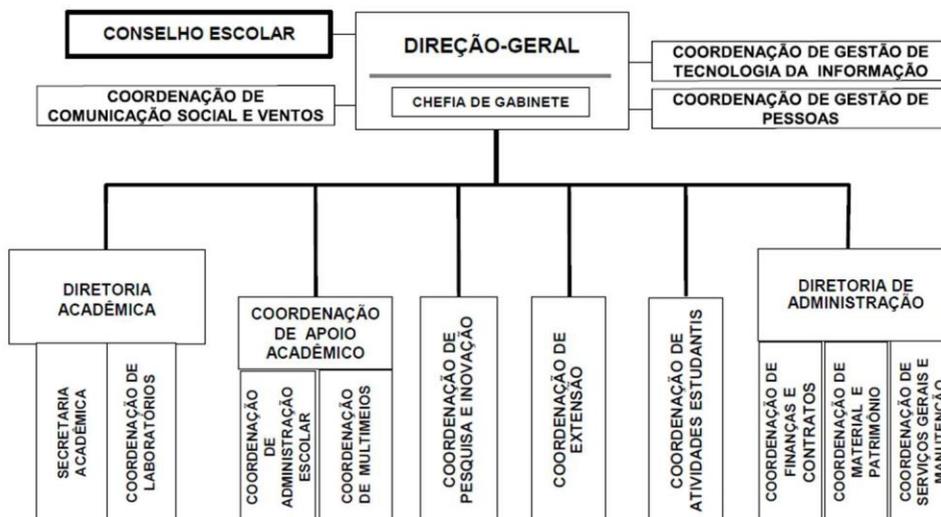
Os órgãos de assessoramento e controle do IFRN são os seguintes:

- I. Comissão de Ética;
- II. Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação;
- III. Comissão Permanente de Pessoal Docente;
- IV. Comissão Própria de Avaliação;
- V. Ouvidoria;
- VI. Auditoria Geral; e
- VII. Procuradoria Jurídica.

Nas figuras a seguir é esboçado a Estrutura Organizacional de Referência do IFRN, retirado do sítio <https://portal.ifrn.edu.br/institucional/arquivos/organogramaifrn/view>:

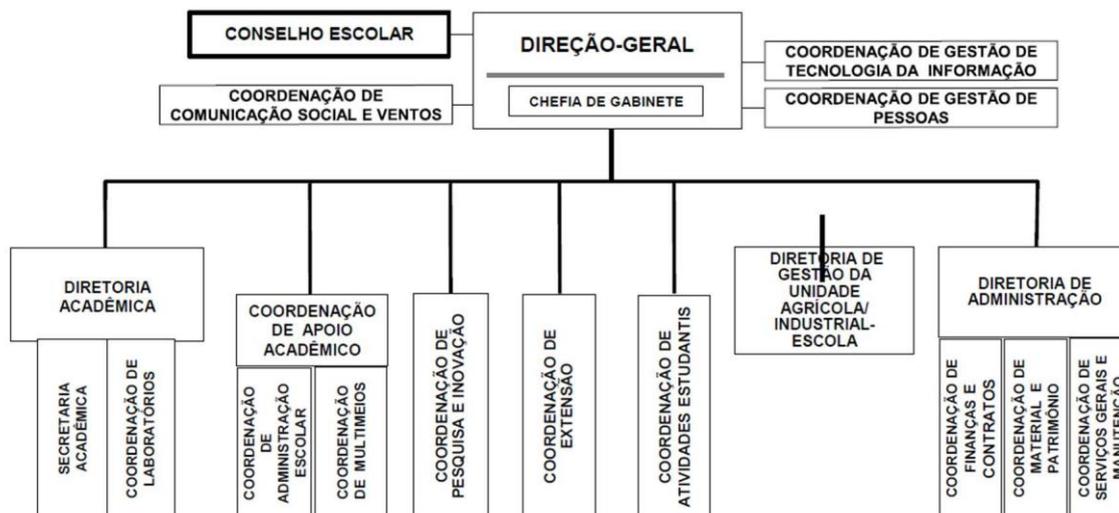
IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA

CAMPI DA EXPANSÃO, SEM UNIDADE AGRÍCOLA/INDUSTRIAL – 18 funções
(CAICÓ, CANGUARETAMA, CEARÁ-MIRIM, JOÃO CÂMARA, NATAL-CIDADE ALTA, NATAL-ZONA NORTE, NOVA CRUZ, PARNAMIRIM, SANTA CRUZ, SÃO GONÇALO DO AMARANTE, SÃO PAULO DO POTENGI)

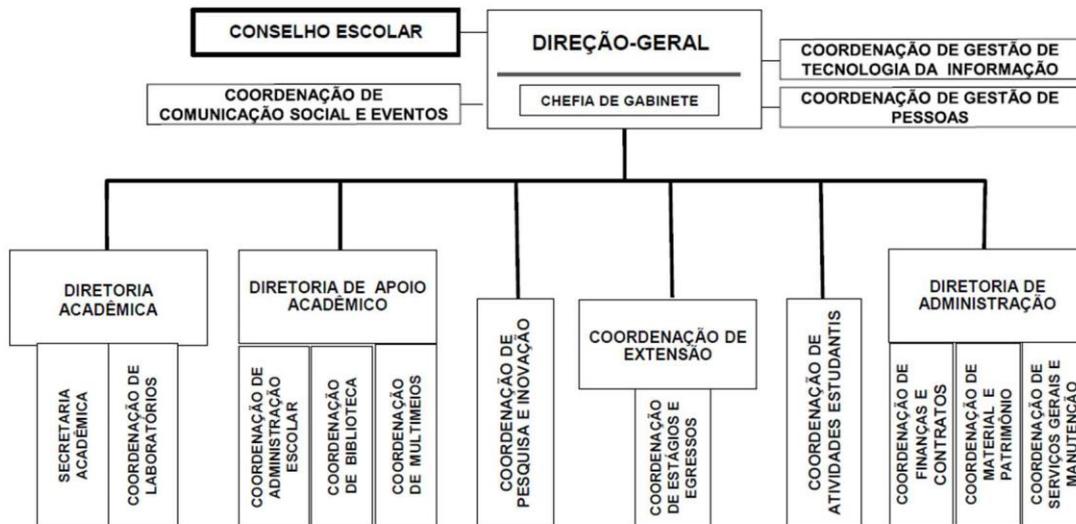


IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA

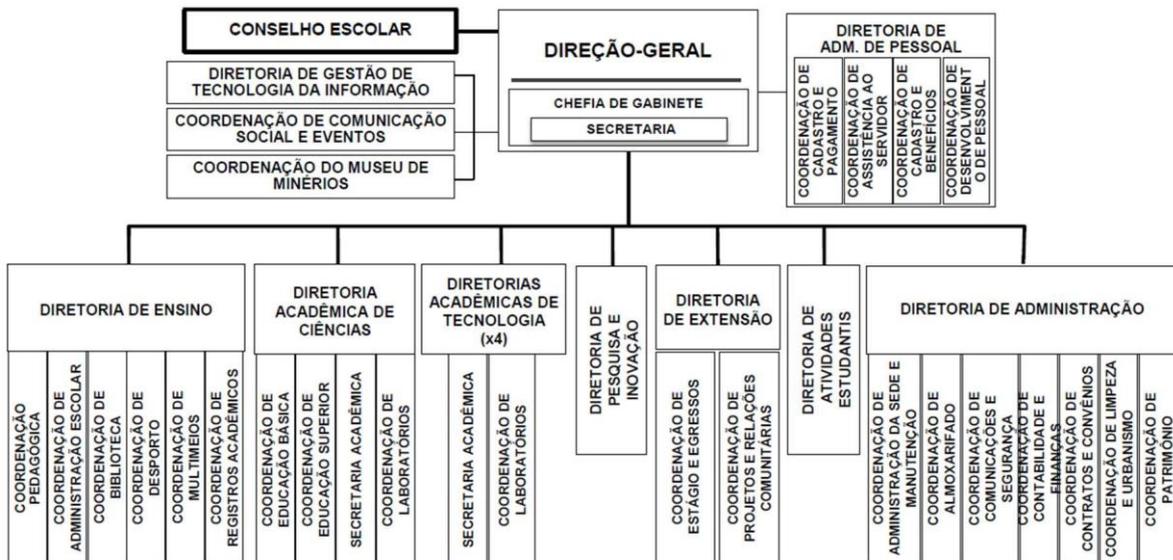
CAMPI DA EXPANSÃO, COM UNIDADE AGRÍCOLA/INDUSTRIAL – 19 funções
(APODI, CURRAIS NOVOS, IPANGUAÇU, MACAU e PAU DOS FERROS)



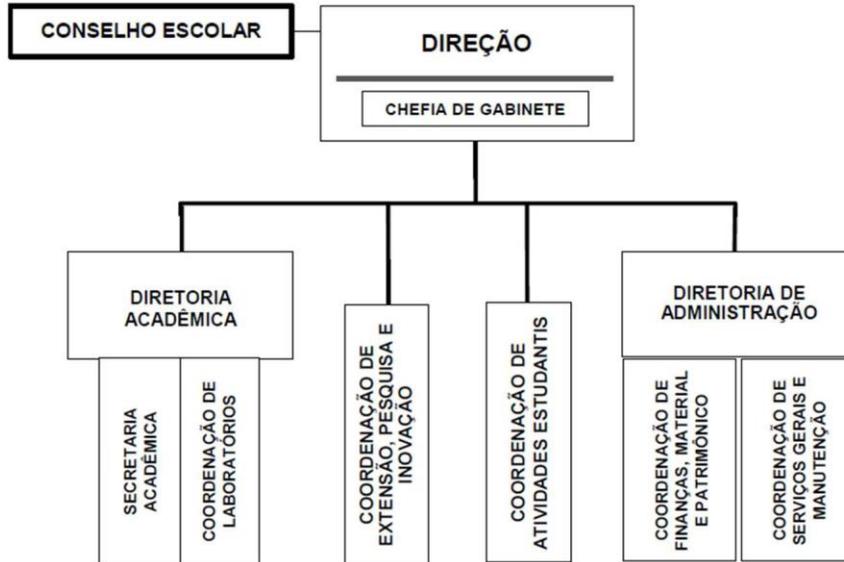
IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA
CAMPUS MOSSORÓ – 20 funções



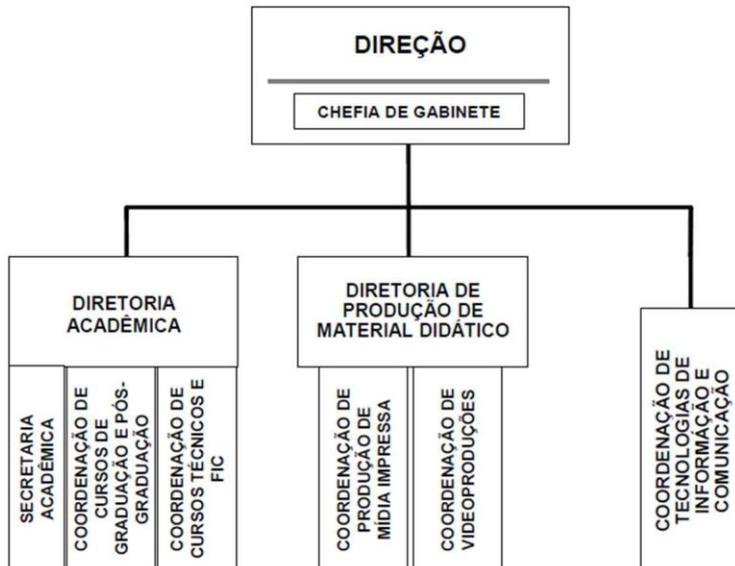
IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA
CAMPUS NATAL-CENTRAL – 48 funções

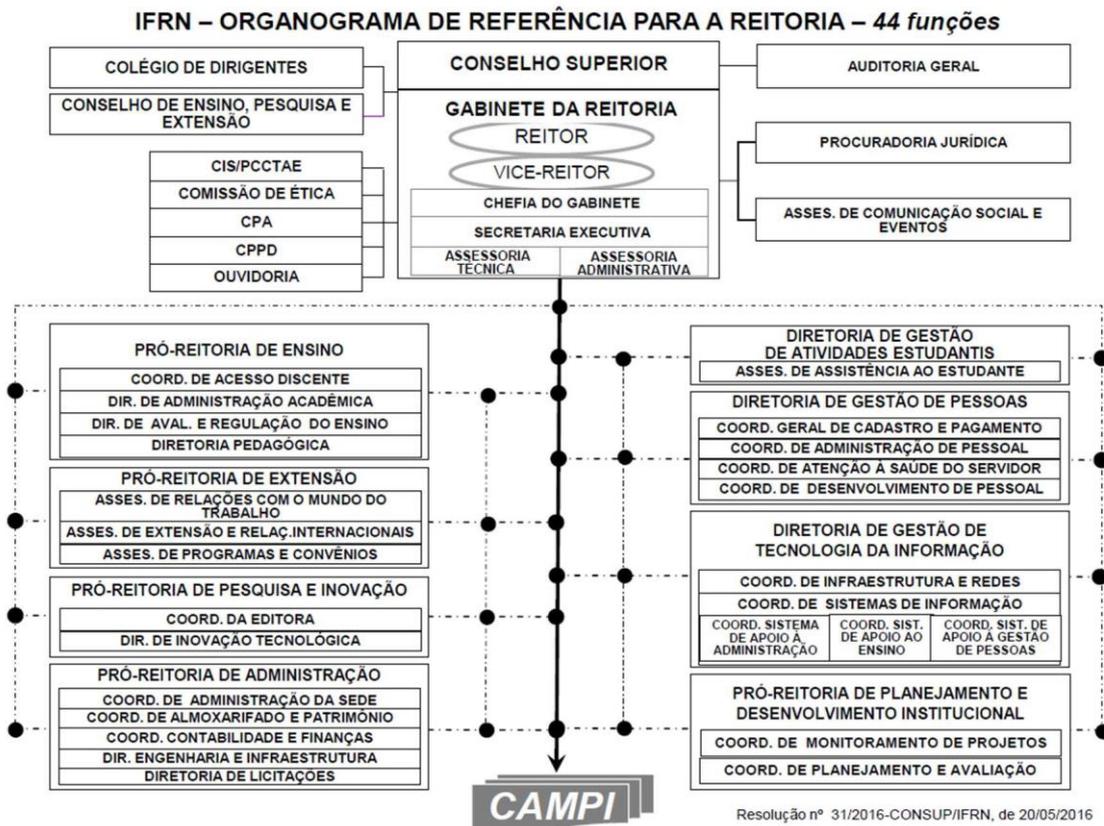


IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA
CAMPI AVANÇADOS – 10 funções
(LAJES E PARELHAS)



IFRN – ORGANOGRAMA DE REFERÊNCIA
CAMPUS DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA – 10 funções





Dando atenção especificamente à unidade de Ouvidoria, esta foi instituída pela Resolução nº 41 do Conselho Diretor do então Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio Grande do Norte – CEFET/RN e, conforme Regimento Interno da atual Instituição, aprovado pela Resolução nº. 15/2010-CONSUP/IFRN, caracteriza-se como um órgão de assessoramento e controle, ligado diretamente à Reitoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

A.3 Normativos Internos

Em resposta ao questionário de avaliação a UA respondeu que está submetida está tanto ao Regimento Geral do IFRN, aprovado pela Resolução nº. 15/2010CONSUP/IFRN, de 29/10/2010, como também pelo seu próprio Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 81/2012-CONSUP/IFRN e que ambos os documentos estão atualmente vigentes e, no momento, não há processos de atualizações. É possível localizar os dispositivos na página da Ouvidoria do Órgão pelo link: <https://portal.ifrn.edu.br/institucional/ouvidoria-do-ifrn>

Em pesquisa no site do Órgão localizamos o Regimento Interno da Reitoria do IFRN, aprovado pela Resolução Nº 16/2011-CONSUP/IFRN que, em seu Art. 22, também faz menção às competências da Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Em reunião presencial realizada na instituição, o Ouvidor do Órgão informou que a equipe de ouvidoria é composta apenas por ele.

Há um outro servidor também, porém este está dedicado exclusivamente ao Serviço de Informação ao Cidadão.

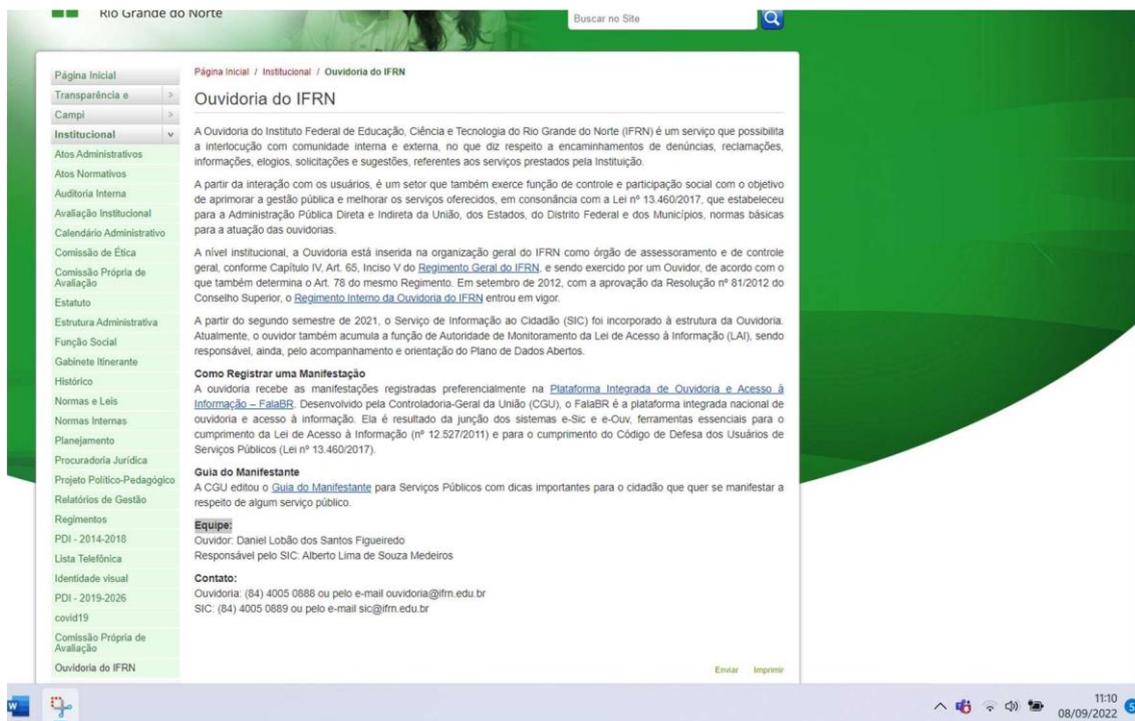
Porém, em meio ao processo de avaliação, o cargo de Ouvidor tornou-se vago e razão do pedido de exoneração por parte do servidor ocupante e suas atividades estão sendo exercidas, no que é possível, pelo servidor responsável pelo SIC.

A.5 Canais de Atendimento

De acordo com o questionário enviado, Ouvidoria do IFRN não possui perfil em nenhuma rede social e os canais de atendimento disponibilizados são:

- i. Internet, representada pela própria Plataforma Fala.BR;
- ii. atendimento telefônico;
- iii. atendimento por WhatsApp;
- iv. atendimento presencial.

Porém, em uma breve consulta nas informações contidas na página destinada ao tema Ouvidoria no sítio eletrônico do IFRN, no dia 08/09/2022, a página não deixa claro que a Ouvidoria possui todos os canais supramencionados, apenas o envio de manifestações via Plataforma Fala.BR é mencionado na Sessão “Como registrar uma manifestação”.



O canal CONTATO encontrado na página do IFRN é gerido pela Assessoria de Comunicação Social e Eventos da Reitoria e é comumente utilizado para informações a respeito de processos seletivos, cursos, matrículas, início das aulas e para tirar dúvidas da comunidade. De acordo com a UA, as mensagens registradas por este canal são redirecionadas automaticamente para a Assessoria de Comunicação, portanto, a Ouvidoria não participa desse tipo de manifestação recebida por este canal, apenas, eventualmente, quando a Assessoria recebe alguma manifestação que diz respeito à

Ouvidoria, a mensagem é redirecionada para que sejam dados os devidos encaminhamentos.

Não há normativo que regulamente o fluxo para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro, entretanto existe orientação de encaminhamento para a Ouvidoria caso a manifestação seja efetuada nas demais unidades.

A.6 Sistemas Informatizados

O IFRN utiliza o Sistema Unificado de Administração Pública (Suap) como plataforma de gestão administrativa, por meio do qual todos os processos eletrônicos são gerados e tramitados. O fluxo de processos referente à intermediação das manifestações recebidas pela plataforma Fala.BR acontece por meio do Suap, sendo que o intercâmbio dessas informações acontece de forma manual por meio do qual são abertos processos de tramitação interna que são destinados aos setores que a Ouvidoria julga serem responsáveis pelo atendimento da manifestação. Uma vez recebida, a resposta é cadastrada na Plataforma Fala.BR para que o cidadão tenha acesso.

A.7 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A Ouvidoria informou que os trabalhos referentes à proteção de dados pessoais vêm sendo realizados em conjunto com a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DIGTI), por meio da implementação de um conjunto de melhorias e funcionalidades no Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), visando adequações à LGPD. Além das adequações serem realizadas a nível de sistema, destacamos que também existe um cuidado especial por parte da Ouvidoria nesse sentido, tanto no que diz respeito ao manejo dessas manifestações, como também no ato de registro de respostas aos manifestantes. Porém, como ficou demonstrado no achado 8 do relatório preliminar, o cuidado especial citado parece não existir de fato.

A.8 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação, trabalho de rotina do ouvidor faz com que o mesmo tenha conhecimentos acerca dos assuntos mais demandados nas manifestações. Porém, muito provavelmente em virtude da carência de recursos humanos, não há um mapeamento de forma sistematizada.

A.9 Entidades Vinculadas

A Ouvidoria do IFRN não possui outras ouvidorias vinculadas.

A.10 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 nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A UA informou que sua Carta de Serviços foi publicada em 2015 e, desde então, não houve mais atualizações.

A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Apesar do órgão acreditar que a Ouvidoria ocupe uma posição estratégica na Instituição, não só como ferramenta de atendimento ao público, controle e transparência, como também no fornecimento de dados quantitativos e qualitativos que subsidiem a alta gestão em tomadas de decisões, visando o aperfeiçoamento e a melhoria da qualidade dos serviços prestados não restando dúvidas de que a Ouvidoria possa ter também competências para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da Instituição; não ocorre na prática a implementação de procedimentos dessa natureza.

Como informado pela própria UA, o fato de a Ouvidoria possuir tal competência, não implica que essas demandas venham sendo realizadas, efetivamente, embora haja o consentimento de que procedimentos dessa natureza sejam necessários para contribuir qualitativamente com a Instituição.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como IFRN – Instituto Federal do Rio Grande do Norte no período de 01/01/2021 a 31/12/2021⁴:

⁴ A consulta foi realizada em 16/09/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

As manifestações recebidas pela UA no período 01/01/2021 a 31/12/2021 totalizam 197 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade
Comunicação	47
Denúncia	19
Elogio	0
Reclamação	36
Simplifique	0
Solicitação	46
Sugestão	0
Arquivadas	49
Total	197

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

Para análise, foram avaliadas 33 manifestações, sendo utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30

dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto 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, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.1 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram selecionadas todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

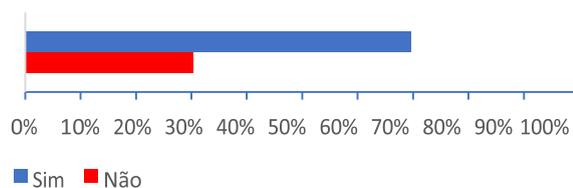
No total de manifestações recebidas pelo IFRN no ano período supracitado foram analisadas 33 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



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

Pergunta 1

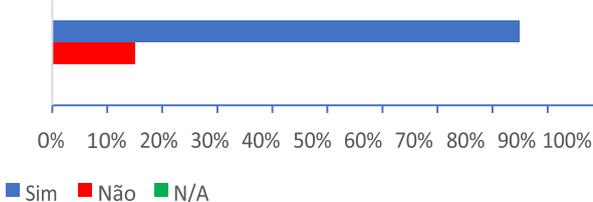
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 69,70% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

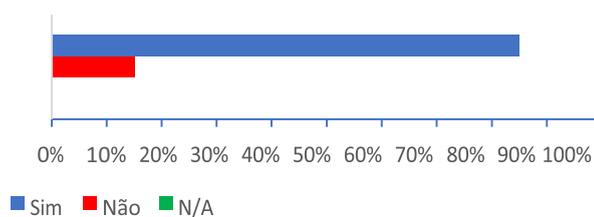
Pergunta 2

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



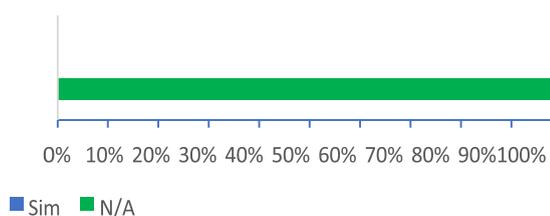
Pergunta 3

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



Pergunta 4

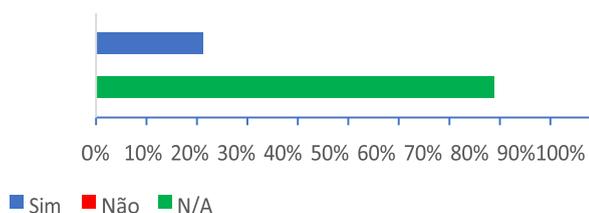
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 4, é demonstrado que 100% das manifestações examinadas foram, de fato, de competência do IFRN.

Pergunta 5

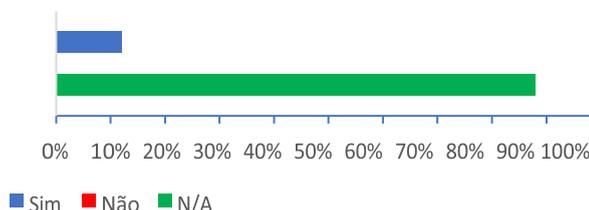
5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



Pelo exposto, considerando a análise de 7 comunicações, conclui-se que 100% das respostas a esse tipo de manifestação contêm informações sobre as providências adotadas e o seu correto encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou apresentou justificativa para seu arquivamento.

Pergunta 6

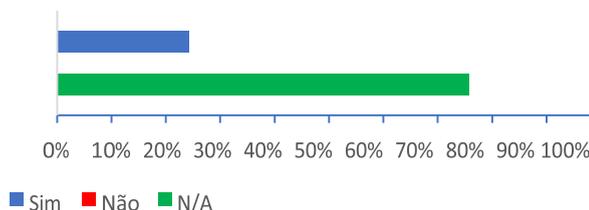
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias...



Pelo exposto, considerando a análise de 4 denúncias, conclui-se que 100% das respostas a esse tipo de manifestação também contêm informações sobre as providências adotadas e o seu correto encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou apresentou justificativa para seu arquivamento.

Pergunta 7

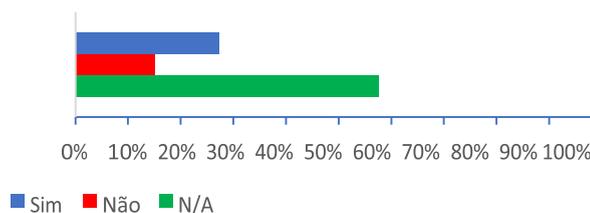
7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 10 reclamações analisadas, duas não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação sendo consideradas e analisadas como solicitação. Neste caso, nas 8 respostas analisadas como reclamação foi considerado que o Órgão prestou esclarecimentos adequados.

Pergunta 8

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

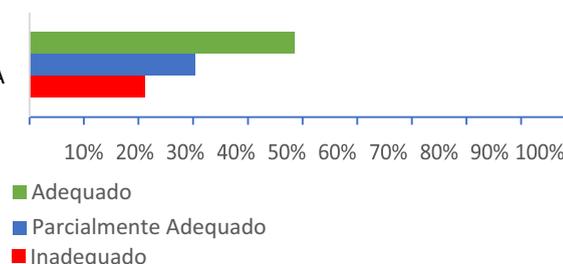


O gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as 14 (inicialmente 12, porém 2 reclamações foram consideradas solicitações) manifestações consideradas solicitações aproximadamente 22,27% atendiam perfeitamente ao questionamento do cidadão.

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

Avaliação Geral

Avaliação do tratamento técnico dado pela UA para a manifestação



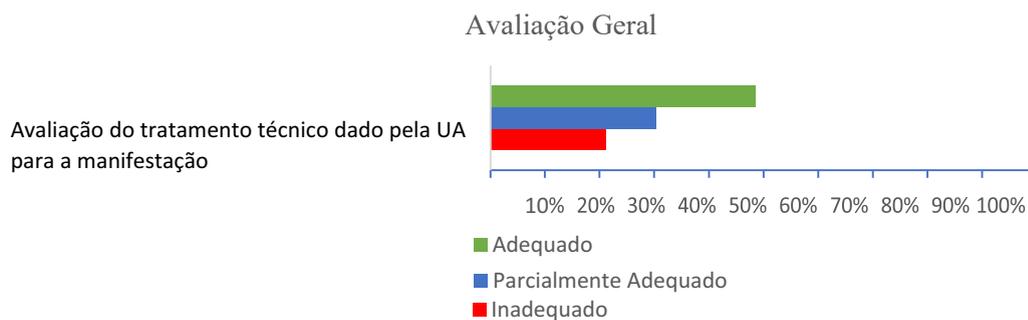
O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho ruim – de 21,21% com avaliação inadequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

B.2 Avaliação Final

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

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



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho ruim – de 21,21% com avaliação inadequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

⁶ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Alterações no Relatório Preliminar após Manifestação da Unidade

A unidade informou a solução de algumas irregularidades, com isso foram excluídas, na elaboração do Relatório Final, permanecendo no processo, constando do Relatório Preliminar, para fins de registro.

Os achados que foram excluídos da versão final são:

1. Paralisação do atendimento das demandas do Fala.BR
2. Tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria
3. Envio de respostas emitidas pelas áreas setoriais aos usuários sem adequada análise de seu conteúdo

Desse modo, as recomendações associadas a estes também foram excluídas do Relatório Final, permanecendo seu registro na versão preliminar constante do Processo referente a esta ação.

Por meio de mensagem eletrônica de 18/07/2023, a Ouvidora Danielle Santos da Silva Carvalho enviou o Plano de Trabalho do IFRN 01.2023, conforme documento a seguir:

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
REITORIA
Rua Dr. Nilo Bezerra Ramalho, 1692, Tirol, NATAL / RN, CEP 59015-300
Fone: (84) 4005-0768, (84) 4005-0750

PLANO DE TRABALHO 1/2023 - OUV/RE/IFRN

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA					
(Com base nas recomendações do Relatório de Avaliação da CGU)					
Recomendação	Situação Atual da Recomendação	Ação proposta	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Benefício
Limitações ao exercício da Ouvidoria: Fazer com que a ouvidoria deixe de ter um papel de encaminhador de demandas e passe a atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções e interlocução com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódica com o Conselho de usuários. Para que a Ouvidoria possa exercer suas competências de forma plena, faz-se necessário promover a adequação qualitativa e quantitativa da equipe disponível para tais atividades.	Em andamento.	Recomposição da equipe. (Objeto do Processo 23421.002274.2023-82.)	Equipe da Ouvidoria.	6 (seis) meses, após recomposição ou até dezembro de 2023.	Exercício das competências da Ouvidoria de forma plena.
Paralisação do atendimento das demandas do Fala.BR: Retomada urgente do tratamento das demandas com a realização de força tarefa para atender as demandas que se encontram em atraso e que, em 15/9/2022, se somam 230 manifestações.	Atendida. Mesmo contando com apenas 2 servidores, conseguimos realizar uma força tarefa e reduzir para apenas 18 manifestações pendentes.	Continuar o atendimento das demandas do Fala.BR.	Equipe da Ouvidoria.	Contínuo.	Atendimento dos prazos e retorno à sociedade de forma geral.
Desatualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria.	Em andamento. (Parcialmente atendida). De acordo com o art. 71 da Portaria nº 581/2021, foram cumpridos os itens I e II (alíneas a, b e g). Resta atender as alíneas (c, d, e) e o item f.	Inclusão das alíneas (c, d, e) e do item f.	Moderadores do site.	3 (três) meses. Até setembro de 2023.	Adequação à Portaria CGU nº 581, de 9 de março De 2021 em seu inciso I e parágrafo 3º do Art 13 e Arts. 24 e 40 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.
Inexistência do Relatório de Gestão da Ouvidoria.	Em andamento. (Parcialmente atendida)	Revisão dos relatórios.	Equipe da Ouvidoria.	1 (um) mês. Até julho de 2023.	Adequação à Portaria CGU nº 581, de 9 de março De 2021 em

	Relatório de atividades referente ao exercício 2020, fora entregue conforme consta nos autos do Processo 23421.003924.2020-64. Os Relatórios de atividades da Ouvidoria referente aos exercícios 2021 e 2022 estão em fase de conclusão e brevemente serão submetidos a aprovação do Consup.				seu inciso I e parágrafo 3º do Art 13 e Arts. 24 e 40 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.
Atualizar normativos: Atualização dos normativos que tratam do tema Ouvidoria que, por serem muito antigos, encontra-se em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regula o (SisOuv).	Não atendida. Considerando o fato de a Ouvidoria possui apenas dois servidores, sugerimos a Alta Administração que solicite análise do jurídico ou designe uma comissão para que se adeque e elabore uma minuta de resolução e submissão ao Conselho Superior. Obs: já foi feito um levantamento de modelos e os mesmos já constam nos autos do Processo 23421.000145.2021-98.	Composição de comissão e/ou grupo de trabalho. Sugerimos principalmente a recomposição da equipe, conforme processo 23421.002274.2023-82.	Comissão e/ou grupo de trabalho. Equipe da ouvidoria (após recomposição).	Até 6 (meses) após a designação da comissão e/ou grupo de trabalho. Até dezembro de 2023.	Conformidade com a legislação que regula o (SisOuv).
Inadequação do fluxo de encaminhamento para as unidades internas: Adequar o fluxo de triagem.	Não atendida. Ausência de documentos institucionais.	Composição de comissão e/ou grupo de trabalho.	Comissão e/ou grupo de trabalho.	Até 3 (meses) para conclusão dos trabalhos após designação de comissão ou grupo de trabalho.	Diminuição dos riscos e promoção de segurança jurídica.
Tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria.	Atendida. Devido ao fato de que a Plataforma Fala.BR não permite mais alteração no tipo de manifestação cadastradas em anos anteriores, estamos tendo todo cuidado com as novas manifestações, realizando a devida triagem, e reclassificações, caso necessário.	Continuação do tratamento adequado.	Equipe da Ouvidoria.	Contínuo.	Exercício das competências da Ouvidoria de forma plena.
Não utilização do módulo triagem/tratamento disponível na Plataforma Fala.BR	Não atendida.	Continuar a tramitação manifestações via processos no Suap.	Equipe da Ouvidoria.	Contínuo.	Contribuir para a gestão da informação e controle interno.

		serviço em vista que a utilização do módulo implicaria em mais um sistema para os servidores acessarem e implicaria ainda, em necessidade de treinamento para toda a Instituição.			
Envio de respostas emitidas pelas áreas setoriais sem adequada análise.	Atendida. Melhoria nas análises das repostas e resumo para o manifestante visando facilitar a compreensão. Caso a resposta não seja clara ou não contemple o pleito levantado pelo manifestante o processo é restituído ao setor competente, com a orientação necessária.	Aprimorar as melhorias nas análises das repostas e resumos para o manifestante.	Equipe da Ouvidoria.	Contínuo.	Evitar envios de respostas não conclusivas, bem como, o uso de linguagem agressiva, rebuscada ou inadequada.
Carta de serviço desatualizada.	Não atendida.	Atuação junto a Alta Administração para atualizar e manter atualizadas as informações.	Alta Administração e Ouvidoria.	6 (seis) meses. Até dezembro de 2023.	Conferir ainda mais transparência e eficiência na relação entre o IFRN e a sociedade.
Ausência de registro de resolatividade pela falta de comunicação entre a Unidade de Apuração do Órgão e a Ouvidoria.	Atendida. Estamos realizando o acompanhamento dos processos expedidos considerando o prazo estabelecido para resposta. No caso de processos que culminem na instauração de procedimentos de apuração, solicitamos nos autos do processo, que o resultado final nos seja comunicado.	Aprimoramento das estratégias de acompanhamento.	Equipe da Ouvidoria.	Contínuo.	Cumprimento do art. 6º B, do Decreto nº 10/153/2019.

Documento assinado eletronicamente por:

- Danielle Santos da Silva Carvalho, Ouvidora - FAG IFRN - OUV, em 01/06/2023 13:03:19.

Este documento foi emitido pelo SJAP em 01/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 556583
Código de Autenticação: c2a0d04285





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