

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima

Boa Vista/RR, 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

MAX TÚLIO RIBEIRO MENEZES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Roraima

SUPERVISÃO (OGU)

Simone Gama de Andrade

COORDENAÇÃO (NAOP/RR)

Celso Duarte de Sousa Junior

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RR)

Celso Duarte de Sousa Junior

Wesley Nascimento Berbel

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima.

Município: Boa Vista – RR.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do IFRR, 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: novembro de 2022 a março de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima, 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 Avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Todavia, constatou-se oportunidades de melhorias, como as dispostas a seguir:

- a) Ausência de Ouvidorias nos campi, em desacordo com o Regimento Geral do IFRR;
- b) A Controladoria Geral da União não é informada, anualmente, das medidas mitigadoras para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes pelo não uso do módulo de triagem;
- c) Política de participação e defesa do usuário, por meio do conselho de usuários, não implementada;
- d) Relatório de Gestão incompleto em relação às informações mínimas solicitadas pela Portaria CGU nº 581/2021;
- e) Sítio da Instituição com ausências de informações concernentes à transparência.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a Unidade Avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Roraima, entre outras as seguintes providências:

- I – Estabelecer um cronograma de instalação de Ouvidorias em cada um dos campi do IFRR;
- II – Realizar o cadastramento das unidades internas do IFRR no Fala.BR, a fim de que o trâmite das manifestações tenha mais segurança;
- III – Realizar capacitações por meio de cursos aos servidores da Ouvidoria do IFRR, a fim de promover a reciclagem sobre os trâmites de tratamento às manifestações;
- IV – Contemplar em seu planejamento a construção do Conselho de Usuários de forma a tornar mais eficiente as políticas públicas realizadas pelo IFRR.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
IFRR	Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OuvIFRR	Ouvidoria do Instituto Federal de Roraima
SisOUv	Sistemas de Ouvidoria do Poder Executivo federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Ausência de estrutura própria de ouvidoria nos campi, em desacordo à previsão contida no Regimento Geral do IFRR	10
2. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.....	10
3. Falta de implementação de processo de avaliação continuada de serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários.....	11
4. Inadequação na apresentação da Carta de Serviços.....	12
4.1. Ausência de mapeamento de serviços públicos para atualização da carta de serviços ...	12
4.2. Utilização simultânea de versões diferentes da Carta de Serviços ao Cidadão.....	12
4.3. Ausência de elementos informacionais essenciais na construção da Carta de Serviços ao Cidadão.....	14
5. Ausência de publicação dos fluxos de Ouvidoria Interna no sítio eletrônico da Unidade	15
6. Sítio da Instituição com ausências de informações concernentes à transparência	15
7. Inadequações no tratamento de manifestação	16
7.1. Falta de informação sobre encaminhamento ao local competente para apuração de manifestações	16
8. Manifestações recebidas por outros canais, contrariando a Art. 4º § 1º, do Decreto nº 10.153/2019.....	19
RECOMENDAÇÕES	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	21
Apêndice A.....	22
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	40
Apêndice D.....	48

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 (SISOUV) 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 Setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e informações relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à 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), nem 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.

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma análise de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria, o que levou a um total de 80 (oitenta) manifestações para análise pela OGU.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada (UA) é a Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima (OuvIFRR), dirigida por um titular de Unidade de Ouvidoria, a ser aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido uma única vez por igual período, conforme parágrafo único do artigo 57, do regimento geral do IFRR. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do Instituto Federal desenvolve seus serviços com base nos dispositivos do Art. 37, § 3º, inciso I da Constituição Federal/1988; Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Regimento Geral do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima - Resolução nº 148/2014-CONSUP, art. 56 a 60; e Portaria CGU nº 581/2021, de 09 de março de 2021, que estabelecem orientações para atuação das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017 (que determina os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública direta e indireta); Lei nº 12.527/2011; Decretos nº 10.153/2019; Decreto nº 9.492/2018 e demais legislações vigentes.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do IFRR, dos seus normativos internos, do Questionário de

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima (OuvIFRR) estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima.

1. Ausência de estrutura própria de ouvidoria nos campi, em desacordo à previsão contida no Regimento Geral do IFRR

Autarquia criada pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e vinculada ao Ministério da Educação (MEC), o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi especializada na oferta de educação profissional e tecnológica em diferentes modalidades de ensino. O IFRR é composto por cinco campi, quais sejam: Campus Amajari, Campus Boa Vista – Zona Oeste, Campus Novo Paraíso, Campus Avançado Bonfim e Campus Boa Vista.

As competências e composição das Ouvidorias estão informadas no Regimento Geral do IFRR, artigos 56 a 60. No artigo 57, é disposto que a Ouvidoria compreende:

- I. Ouvidoria-Geral, localizada na reitoria, vinculada ao gabinete do Reitor; e
- II. Ouvidoria dos Campi, vinculada ao gabinete do Diretor-Geral.

Entretanto, verificou-se que o IFRR conta apenas com a Unidade de Ouvidoria-Geral (situada à rua Fernão Dias Paes Leme, n.º 11, Calungá, Boa Vista-RR, CEP 69303-220), em descumprimento à própria previsão regimental do Instituto.

Nesse sentido, é importante ressaltar que no Relatório Anual de Atividades de ouvidoria, exercício 2022, constou como recomendação a “criação de setores de ouvidoria nos campi, para esclarecimentos aos alunos”.

2. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes

A unidade informou que utiliza a Plataforma Fala.BR para recepcionar e responder as manifestações, porém não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento para o trâmite das manifestações às áreas internas e de apuração. Conforme resposta da Unidade ao questionário de avaliação, a Ouvidoria informou que a tramitação das demandas entre as unidades é realizada por meio da utilização de e-mail corporativo.

Questionados por intermédio de mensagem eletrônica, em 07/02/2023, bem como em entrevista no dia 28/02/2023, sobre medidas mitigadoras adotadas para salvaguardar direito dos manifestantes, sobre o não uso do módulo de triagem, sobre a ausência de comunicação anual à Controladoria Geral da União sobre essas medidas e sobre a justificativa para uso de ferramenta diversa; os servidores da Ouvidoria do IFRR responderam que de fato essa comunicação não é realizada.

Observa-se que a sistemática adotada pela unidade envolve o manuseio de dados e informações das manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, no

momento de sua extração para trâmite via e-mail às unidades internas. O fato de ter que replicar o conteúdo da manifestação para realização de procedimentos de pseudonimização fora da Plataforma Fala.BR apresenta fragilidades no tocante aos aspectos de segurança de dados e informações pela possibilidade de vazamentos, bem assim quanto à dificuldade de rastreamento do agente responsável.

É importante mencionar que o tratamento de manifestações em ambiente externo à plataforma Fala.BR dificulta o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º):

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.

3. Falta de implementação de processo de avaliação continuada de serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são instâncias consultivas que oferecem à sociedade uma forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores dos serviços por meio das Ouvidorias Públicas. O art. 55 da Portaria CGU nº 581/2021, descreve os Conselhos de Usuários de serviços públicos como órgãos consultivos compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas Unidades Setoriais do SisOuv.

Assim, a Ouvidoria cria enquetes relacionadas aos serviços prestados pelo órgão e encaminha essas enquetes aos cidadãos voluntários que irão responder e passar suas impressões, a fim de munir os(as) gestores(as) com informações úteis para melhoria do serviço analisado.

O quadro 1 registra dispositivos da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelecem obrigações a serem cumpridas pelas Unidades do SisOuv para implementação do Conselho de Usuários no âmbito dos órgãos, bem assim o cotejamento desses com a realidade verificada no IFRR, que demonstra o não cumprimento da norma, como segue:

Quadro 1 – Cotejamento entre Portaria CGU nº 581/2021 e a situação encontrada

Portaria CGU nº 581/2021	Situação encontrada
Art. 7, VIII, “a” e “c”; e Art.56	A unidade não promove chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários.
Art.59, § § 2º e 3º	A unidade não possui planejamento quadrienal com relação dos serviços que serão objeto de chamamento a cada ano.
Art. 7, VIII, “d”; e Art. 59, § 1º	A unidade não produz relatórios consolidados das informações acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pelo respectivo órgão.

4. Inadequação na apresentação da Carta de Serviços

4.1. Ausência de mapeamento de serviços públicos para atualização da carta de serviços

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

A Portaria CGU nº 581/2021, artigo 43, parágrafo único, inciso I, informa que:

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 (grifo nosso)

Questionados por intermédio de mensagem eletrônica, em 07/02/2023, bem como em entrevista no dia 28/02/2023, a respeito do mapeamento de serviços públicos para elaboração e atualização da Carta de Serviços do Instituto Federal de Roraima (IFRR), os servidores da Ouvidoria desse Instituto, não assentaram documentos comprobatórios da realização dessa atividade.

4.2. Utilização simultânea de versões diferentes da Carta de Serviços ao Cidadão

Consoante o que determina a Lei nº 13.460/2017, os órgãos e entidades do SisOuv deverão divulgar suas respectivas Carta de Serviços aos Usuários. Por sua vez, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 43, inciso IV, informa que é dever dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Ouvidorias (SisOuv) manter a Carta de Serviços atualizada periodicamente. O art. 46 da mesma Portaria estabelece a obrigatoriedade às unidades do SisOuv de divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços também no Portal Gov.br.

Em teste de acesso à Carta de Serviços do IFRR, constatou-se que a instituição adota versões distintas (formato e conteúdo) deste documento em relação ao que é veiculado no sítio da Instituição e no Portal Gov.BR, conforme demonstram as imagens abaixo:

Imagem 1 – Carta de Serviços divulgada no sítio da Instituição e Sumário

The screenshot shows the website of the Instituto Federal de Roraima (IFRR). The main content area is titled 'Carta de Serviços ao Cidadão'. On the right side, there is a 'SUMÁRIO' (Table of Contents) with the following items and page numbers:

- 1. APRESENTAÇÃO... 5
- 2. PERFIL INSTITUCIONAL... 5
 - 2.1. Missão... 6
 - 2.2. Visão de Futuro... 6
 - 2.3. Valores... 6
 - 2.4. Objetivos da Instituição... 6
- 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL... 7
 - 3.1 Órgãos Colegiados... 7
 - 3.2 Órgãos de Controle... 8
 - 3.3 Comissões Permanentes... 9
 - 3.4 Órgãos de Assessoramento... 9
 - 3.5 Diretorias Sistêmicas... 10
 - 3.6 Órgão Executivos... 11
- 4. Como Ingressar no IFRR... 35
 - 4.1 Cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio... 35
 - 4.2 Cursos Técnicos Subsequentes ao Ensino Médio... 35
 - 4.3 Curso de Formação Inicial e Continuada Integrado ao Ensino Médio (Projeja)... 36
 - 4.4 Cursos de Formação Inicial e Continuada... 36
 - 4.5 Cursos de Formação Inicial e Continuada na Modalidade de Educação a Distância... 36
 - 4.6 Cursos Superiores... 36
 - 4.7 Cursos de Especialização... 36
 - 4.8 Cursos de Mestrado... 36
- 5. Assistência Estudantil... 37
 - 6. Programas Institucionais... 37
 - 6.1 Pró-Reitoria de Ensino... 37
 - 6.2 Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (Propesq)... 39
 - 6.3 Pró-Reitoria de Extensão (Proex)... 41
 - 7. Canais de Comunicação... 41
 - 7.1 Reitoria... 41
 - 7.2 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)... 41
 - 7.3 Ouvidoria... 42
 - 7.4 Campus Amajari... 42

Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Imagem 2 – Carta de serviços divulgada no Portal Gov.br

The screenshot shows the 'gov.br' portal page for the Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR). The page includes a search bar and a list of services available. Below the search bar, there is a section titled 'Serviços disponíveis' with the following list:

Serviço	Índice
Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)	4
Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado)	9
Matricular-se em curso de Educação a Distância - IFRR	14
Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada	18
Matricular-se em curso de Pós-Graduação	22
Obter Assistência Estudantil - IFRR	26
Obter diploma ou 2ª via de diploma	30
Participar de processo seletivo para curso de Pós-graduação	33
Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)	36
Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado)	38
Participar de processo seletivo para curso de Educação a Distância - IFRR	40
Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada	42
Protocolar documentos junto ao IFRR	44
Receber bolsa de Extensão - IFRR	47
Receber bolsa de Pesquisa - IFRR	50
Solicitar emissão de certificado ENCEJA	55

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/>

Nesse sentido, é importante observar que a divergência quanto à descrição e forma de obtenção dos serviços nos diversos documentos disponibilizados, tendem a gerar dúvidas e desorientação ao usuário dos serviços, devendo, portanto, ser buscada a uniformidade.

4.3. Ausência de elementos informacionais essenciais na construção da Carta de Serviços ao Cidadão

Conforme estabelecido na Portaria CGU nº 581/2021, art. 45, além da apresentação dos serviços disponibilizados pelo órgão ou instituição, a Carta de Serviços deve conter descrição de informações sobre a realização serviço, tais como a forma de obtenção, os meios, etapas, prazos, dentre outros elementos que orientam o cidadão na solicitação do serviço.

Ao realizar a verificação do conteúdo das duas Cartas disponibilizadas pelo Instituto em relação às informações estabelecidos como essenciais na composição do documento, conforme determinado pela Portaria, foi identificada a ausência de alguns desses itens, como segue:

Quadro 2 – Cotejamento entre Portaria CGU nº 581/2021 e a situação encontrada

Itens relacionados na Portaria CGU 581/2021 (Incisos do art. 45)	Carta de Serviços veiculada no sítio da Instituição	Carta de Serviços veiculada no Portal Gov.br
Serviços oferecidos (I)	Não foram evidenciados os trabalhos para o levantamento desses serviços	Não foram evidenciados os trabalhos para o levantamento desses serviços
Requisitos para acessar o serviço (II)	Sim	Sim
Etapas de processamento do Serviço (III)	Parcialmente	Sim
Prazo para prestação do Serviço (IV)	Sim	Sim
Forma de prestação do Serviço (V)	Sim	Sim
Forma de Comunicação com o Solicitante do Serviço (VI)	Sim	Sim
Locais e Formas de Acesso ao Serviço (VII)	Sim	Sim
Usuários com Prioridade no Atendimento (VIII)	Não	Sim
Tempo de espera para atendimento (XIX)	sim	Sim
Prazo para realização do Serviço (X)	Sim	Sim
Mecanismos de Comunicação com o usuário (XI)	sim	Sim
Procedimento para receber, atender gerir, e responder às sugestões e reclamações (XII)	Parcialmente	Não
Etapas presentes e Futuras do Serviço (XIII)	Parcialmente	Sim

Mecanismos para consulta de etapas cumpridas e não cumpridas do serviço (XIV)	Não	Sim
Tratamento a ser dispensado ao usuário do Serviço (XV)	Não	Sim
Elementos para o sistema de Sinalização visual das unidades de atendimento (XVI)	Não	Não

5. Ausência de publicação dos fluxos de Ouvidoria Interna no sítio eletrônico da Unidade

O art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece como:

“manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:

I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta;

II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e

III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas. (...)”

Por sua vez, o art. 42 do mesmo normativo, estabelece que

“as unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.” [grifo nosso]

Após verificação da publicidade dispensada aos fluxos de ouvidoria interna, constatou-se que, no sítio da Instituição, na aba de ouvidoria/fluxos de manifestações, somente há publicados os fluxos destinados ao público externo, não havendo registro de publicação de fluxos de ouvidoria interna.

6. Sítio da Instituição com ausências de informações concernentes à transparência

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, elenca algumas informações essenciais as quais devem ser dadas transparência pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Em verificação ao sítio institucional do Instituto Federal de Roraima (IFRR), quanto aos itens elencados na Portaria de publicidade obrigatória, visualizou-se que nem todas as informações foram disponibilizadas, como segue:

Quadro 3 – Cotejamento entre Portaria CGU nº 581/2021 e a situação encontrada

Informações de Transparência relacionadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021	Informações que contém no sítio / Seção Ouvidoria
Banner de acesso à plataforma Fala.br (I)	Sim, porém na seção Ouvidoria e não na seção principal do sítio eletrônico do órgão
Formas de acesso ao atendimento na Ouvidoria (II, a)	Sim
Endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondências (II, b)	Sim
Relatórios de Gestão (II, c)	Sim
Link de acesso ao “Painel resolveu?” (II, d)	Sim
Relatório consolidados de informações estratégicas da Ouvidoria (II, e)	Não
Nome, currículo e data de ingresso no cargo do titular de ouvidoria	Parcialmente (Não possui currículo e data de ingresso do titular)
Normas vigente que orientam o tratamento de manifestações	Não

7. Inadequações no tratamento de manifestação**7.1. Falta de informação sobre encaminhamento ao local competente para apuração de manifestações**

Consoante o Decreto nº 9.492/2018, art. 22, parágrafo único e o art. 19, inciso V, da Portaria CGU nº 581/2021, na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv deverão informar, dentre outras informações, nos casos de denúncia, sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre seu arquivamento.

Além disso, de acordo com os fluxos divulgados no Sítio do IFRR, seção Ouvidoria (www.ifrr.edu.br/ouvidoria/Fluxogramas), o procedimento a ser realizado quando do recebimento de denúncia é enviar à unidade apuratória competente, após verificação dos elementos mínimos.

Na análise empreendida às Comunicações de irregularidade e Denúncias em relação ao tratamento recebido pelas manifestações, verificou-se que, na maioria dos casos, as manifestações tiveram respostas resolutiva, dentro do prazo de resposta (30 dias ou até 60, se prorrogado). Porém, mesmo nas respostas resolutivas, na maior parte dos casos, não foram informadas as instâncias para onde essas manifestações foram encaminhadas.

A partir de análise específica das comunicações de irregularidade, foi observado que, das respostas a essas manifestações, em apenas um (1) caso fora informado para qual unidade apuratória a manifestação foi encaminhada; foi detectado, ainda, uma (1) manifestação com solicitação de complementação; e, por fim, verificou-se que nas demais comunicações (19) não há informação sobre o envio para apuração à unidade competente ou sobre a instância responsável pela apuração, conforme evidencia o quadro 4:

Quadro 4 – Análise do tratamento às manifestações

Quantidade	NUP	Manifestações com pedido de complementação	Na resposta, foi informada a unidade de apuração para a qual foi enviada a manifestação e/ou o responsável por sua resolução?	Percentual em relação ao quantitativo de comunicações da amostra (21)	Percentual em relação ao quantitativo de manifestações totais (80)
1	23546xxxxxx2021xx	--	Sim	4,76%	1,25%
19	23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 00106xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 00106xxxxxx2022xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 00106xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2022xx 23546xxxxxx2021xx 23546xxxxxx2022xx 23546xxxxxx2022xx	--	Não	90,48%	23,75%
1	00106xxxxxx2022xx	Sim	--	4,76%	1,25%

Em relação às denúncias de irregularidade tratadas pela Unidade Avaliada, verificou-se que ocorreu situação semelhante daquela observada no tratamento dispensado às comunicações. A amostra utilizada para avaliação da Ouvidoria do IFRR é composta por 8 (oito) manifestações do tipo “Denúncia”. A partir da análise dessas oito manifestações verificou-se o seguinte:

- I. Em dois casos (2) houve a informação sobre o encaminhamento da denúncia à instância apuratória, contudo não fora informada qual era essa instância.
- II. Nos demais casos (6), a resposta conclusiva à manifestação fora resolutive; contudo, não houve indicação das etapas sequenciais de tramitação pelas quais a manifestação foi submetida até a obtenção da resposta conclusiva, nem mesmo indicação da unidade que emitiu tal resposta.

Segue a consolidação e análise dos dados mencionados acima:

Quadro 5 – Análise do tratamento às manifestações

NUP	Foi informado ao Cidadão sobre o encaminhamento da manifestação à apuração?	Foi informado ao Cidadão a unidade para qual a manifestação foi encaminhada para apuração?	Na resposta conclusiva à manifestação, a Ouvidoria informou a unidade responsável por emití-la?	Percentual de Denúncias parcialmente adequada com os procedimentos de tratamento	Percentual de Denúncias Inadequada com os procedimentos de tratamento
23546xxxxxx2021xx	Sim	Não	--	25%	--
23546xxxxxx2022xx	Sim	Não	--		
23546xxxxxx2022xx	Não	Não	Não, contém apenas identificação do signatário apurador.	--	75%
23546xxxxxx2021xx	Não	Não	Não		
23546xxxxxx2022xx	Não	Não	Não, contém apenas identificação do signatário apurador		
23546xxxxxx2021xx	Não	Não	Não		
23546xxxxxx2021xx	Não	Não	Não, contém apenas identificação do signatário do apurador		

Além da não informação sobre os procedimentos de encaminhamento às unidades responsáveis pela apuração, conforme demonstra o quadro 5, foi verificado também, em 3 das 8 denúncias, que o fecho preenchido ao final da resposta contém a identificação do responsável pela unidade demandada, ao passo que nas demais manifestações (Denúncias) foi encontrado no fecho o nome do responsável pela Ouvidoria.

Essa prática evidencia que não há um procedimento uniforme adotado no ato de responder o cidadão, além do que tende a causar confusão aos usuários dos serviços de ouvidoria sobre com quem se está comunicando ou, até mesmo, quem apurou o fato, se é a Ouvidoria (instância para a qual foi encaminhada a manifestação e é a responsável por fazer a gestão destas) ou se é a unidade demandada, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021 no art. 17.

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Diante do exposto, acerca das duas tipologias de manifestação (Comunicação e Denúncia) analisadas acima, em relação ao período a que se referiu a amostra, verifica-se que a prática de informar ao cidadão sobre o trâmite da manifestação, mais especificamente em relação a informar ao manifestante sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou sobre as instâncias que apuraram o fato, não foi observada.

8. Manifestações recebidas por outros canais, contrariando a Art. 4º § 1º, do Decreto nº 10.153/2019

Importa ressaltar que o sítio da Ouvidoria não possui o canal de atendimento ao cidadão “Fale com o Reitor”. Contudo, segundo afirmado pela Ouvidoria, no questionário de avaliação, é oferecido canal alternativo “Fale Conosco”, o qual possui nome e e-mail de todos os servidores do Instituto. Nesse sentido, o titular da Ouvidoria informa, ainda, que há outro canal de comunicação ao cidadão por meio da página da comissão de Ética no sítio da instituição, onde os interessados podem registrar suas demandas. Entretanto, declara que a Ouvidoria não acompanha tais manifestações desde julho de 2021.

Essa forma de recepção de manifestação contraria o artigo 4, § 1º, do Decreto nº 10.153/2019, como segue:

“Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.”

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 de Roraima, em ordem de prioridade:

- I. Estabelecer cronograma para a instalação de Ouvidorias nos campi do IFRR;
- II. Realizar o cadastramento das unidades internas do IFRR na Plataforma Fala.BR, de forma a possibilitar a adoção da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, conferindo, assim, a rastreabilidade e a mensuração da resolutividade das manifestações, além de minimização dos efeitos da replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Realizar capacitações por meio de cursos aos servidores da Ouvidoria do IFRR, a fim de promover a reciclagem sobre os trâmites de tratamento às manifestações;
- IV. Informar, no ato da resposta ao cidadão, sobre o local para o qual foi encaminhada a manifestação para fins de apuração, assim como, nos casos de resposta conclusiva, o percurso pelo qual a manifestação passou, bem como a(s) unidade(s) responsável(is) pela resposta, a fim de evidenciar transparência ao usuário do serviço;

- V. Promover a adoção e veiculação de versão única/padrão da Carta de Serviços para a Instituição (sítio e na Plataforma Gov.BR), instruída com todas as informações definidas como essenciais pela legislação vigente;
- VI. Proceder à verificação, no ato de recebimento das respostas das unidades internas, sobre a conexão entre o teor da manifestação e a resposta emitida;
- VII. Contemplar a construção do Conselho de Usuários no planejamento das ações da Ouvidoria, como forma de mecanismo de mensuração e de participação social na aferição da prestação dos serviços e implementação de políticas pelo IFRR,
- VIII. Promover o mapeamento dos serviços prestados pelo IFRR a fim de subsidiar a atualização anual da Carta de Serviços, e;
- IX. Assegurar o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas Unidades de Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima - IFRR, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão, bem como 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 OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2021-2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos. Existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como aperfeiçoar o tratamento qualitativo às manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de avaliação são: criação de fluxos interno e externos formalizados para gestão processual de procedimentos da Ouvidoria, aperfeiçoamento das análises preliminares das manifestações pela ouvidoria e melhoria no conteúdo das respostas enviadas aos cidadãos. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o desenvolvimento 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 6 sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Quadro 6 – Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão da administração indireta
Data de criação	12/09/1985
E-mail	ouvidoria@ifrr.edu.br
Página na Internet	https://www.ifrr.edu.br/ouvidoria
Endereço	Rua Fernão Dias Paes Leme, n.º 11, Calungá. Boa Vista-RR CEP 69303220
Canal de atendimento	Fala.br
Horário de funcionamento	08h-13h
Ouvidor	Lucas Viana Andrade
Ouvidor substituto	Fabricia Matte Caye

A.2 Competências

A Ouvidoria do Instituto Federal de Roraima - OuvIFRR integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv - cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

Esta Unidade Setorial pauta suas ações conforme o que determina o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988; e estabelece suas atividades de acordo com os seguintes normativos, dentre outros: Lei nº 13.460/2017; Lei 12.527/2011; Decreto nº 10.153/2019; Decreto nº 9.492/2018; Portaria CGU nº 581/2021; bem assim o Regimento Geral do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Roraima.

A Ouvidoria atua na estrutura de mediação das relações entre a comunidade acadêmica, a Instituição e a sociedade em geral.

Conforme consta no Regimento Geral do IFRR, em seus artigos 58 e 59, como segue:

- I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações das comunidades interna e externa do IFRR;
- II. coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;
- III. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação a sua solicitação.

IV. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, fazendo uma relação informal e acolhedora;

V. orientar os servidores docentes e não docentes, os alunos, e membros da comunidade externa sobre a melhor forma de encaminhar suas reivindicações, instruí-las, além de acompanhar sua tramitação;

VI. contribuir para a resolução de problemas administrativos ou acadêmicos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VII. facilitar 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;

VIII. receber 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;

IX. 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 a causa de problemas para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

X. acompanhar a tramitação dos processos de pertinência da Ouvidoria, dando ciência aos interessados acerca das providências tomadas. XI. manter em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos do IFRR seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência. XII. manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos a sua consideração.

Art. 59. Compete à Ouvidoria do Campus:

I. receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade, interna e externa, do seu respectivo Campus;

II. Informar ao Diretor Geral e à Ouvidoria Geral os trabalhos desenvolvidos junto ao Campus; e

III. informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação a sua solicitação.

IV. Manter em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos do IFRR seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência.

V. Manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos a sua consideração.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria do IFRR não possui normativo próprio, tal como Regimento Interno ou qualquer outra norma específica. Suas atividades são disciplinadas apenas pelo Regimento Geral do campus.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, atualmente a equipe é composta por 2 (dois) servidores efetivos do órgão, sendo o Ouvidor e servidora auxiliar

que atende pela Ouvidoria na ausência do titular. O Ouvidor Lucas Viana Andrade responde pela Setorial desde 28/06/2021, e a servidora Fabricia Matte Caye desempenha suas funções junto a este setor desde 04/07/2022.

O titular da Ouvidoria relata no questionário de avaliação que, até o ingresso da servidora Fabricia Matte, a composição da força de trabalho não era suficiente para o atendimento da demanda do setor, o que implicava em sobrecarga de trabalho e de atribuições, bem como a falta de responsável legal pela Ouvidoria nos momentos de sua ausência, tais como férias, licenças, etc.

O reforço recém-chegado ao setor, segundo o titular da Ouvidoria, passou por etapas de treinamento (cursos) e está em processo de aprimoramento de suas atividades práticas no núcleo. Assim, afirma que a equipe está, atualmente, em processo de adequação às atividades do setor.

Ainda, de acordo com as respostas emitidas no relatório de avaliação, a Ouvidoria do IFRR não possui metas individuais para cada servidor ou para o núcleo como um todo, bem como não há separação de tarefas ou atividade entre seus integrantes, em função da equipe ser reduzida.

Por fim, quanto às instalações físicas da setorial, verificou-se, in loco, ser esta suficiente para o atendimento das necessidades institucionais.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre a mandato do titular da Ouvidoria. Quanto a este tema, é importante observar que o atual ouvidor foi nomeado ao cargo desde 28/06/2021, e está, portanto, dentro do prazo para exercer atividades de ouvidoria, consoante a referida portaria, em seu artigo 11, inciso I, como segue:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria/IFRR são:

- I. E-mail (ouvidoria@ifrr.edu.br)
- II. Fala.br
- III. Atendimento Presencial de segunda à sexta-feira das 08h às 13h.

O atendimento presencial, porém, é realizado somente no campus de Boa Vista, de forma direta pelo próprio titular da Ouvidoria, sem ocorrência de descentralização.

O ouvidor relata, entretanto, a intenção de colocar em marcha projetos de instalar atividades de ouvidoria em todos os campi do IFRR, de forma presencial, por

meio de espaços físicos e/ou disponibilização de computadores para efetivação de manifestações nestes locais.

Em resposta ao questionário de avaliação, a Unidade Avaliada declara não possuir fluxo formalizado para endereçamento às manifestações recebidas por outras áreas.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Roraima é um canal vinculado à Ouvidoria. O SIC funciona no mesmo setor da Ouvidoria e tem como responsável Lucas Viana Andrade, que também é o ouvidor do IFRR.

O comitê de Gestão de Integridade é o órgão responsável por coordenar a estruturação, execução e monitoramento do programa de integridade no âmbito do IFRR. O comitê foi instituído por meio da Portaria nº 794/GR, de 10 de maio de 2018, que foi revogada pela Portaria nº 1.681/2021 – GAB/IFRR, de 10 de dezembro de 2021, que passou a versar sobre o assunto. Em 2019, o IFRR aprovou, no Conselho Superior - Consup, o Plano de Integridade, conforme Resolução nº 448/2019-Consup. O Plano de Integridade é o conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção em apoio a boa governança.

No item 4 do Plano de Integridade da IFRR, foram definidas as unidades de apoio à gestão da Integridade, quais sejam:

- Ouvidoria/IFRR (OuvIFRR)
- Correição/IFRR (COR/IFRR)
- Auditoria Interna/IFRR (AUD/IFRR)
- Comissão de Ética (CE/IFRR)

Embora previsto formalmente no plano de integridade do instituto, o sistema de correição interno não existe concretamente, segundo é apontado no relatório de gestão do ano de 2019, como sugestão para melhoria do atendimento às demandas dos cidadãos. Por sua vez, quanto ao controle interno do IFRR, também no relatório de gestão de 2019, foi apontada sugestão referente à estruturação deste núcleo.

A Comissão de Ética do Instituto Federal de Roraima passou a reger-se em maio de 2014, conforme notícia do sítio da IFRR: <https://www.ifrr.edu.br/comissao-de-etica/a-comissao-de-etica>. Para compor tal comissão, foram designados como titulares os servidores Adailton Paulo Bastos dos Reis Junior (presidente); Thalita Athena de Souza Nogueira e Aline Lima Soares da Costa, de acordo com a referida notícia supracita.

Ressalte-se, entretanto, que no sítio da Comissão de Ética Setorial do IFRR, a informação veiculada quanto ao mandato dos membros da comissão de ética está desatualizada.

Destaca-se, por fim, que a Ouvidoria tem trabalhado conjuntamente ao Departamento de Governança com intuito de implementar boas práticas, a exemplo, o programa e-agenda cujas diretrizes são estabelecidas pelas CGU.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria da IFRR utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao

disposto no art. 16 da referida norma. A página da instituição/ouvidoria possui hiperlink e imagens que redirecionam o usuário direto à ferramenta Fala.BR.

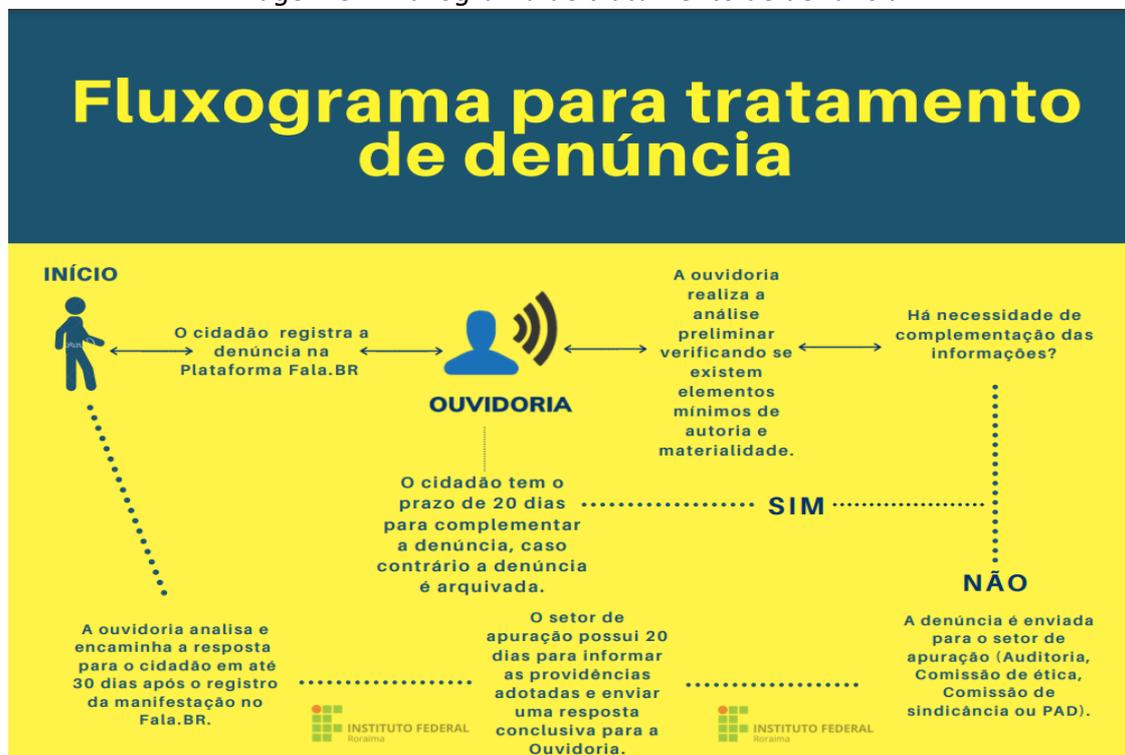
Além da Plataforma Fala.BR, foi informado que é possível receber manifestações via e-mail. Segundo o ouvidor, essas manifestações recebidas por este sistema são cadastradas no Fala.BR para o devido tratamento.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo formal de tratamento das manifestações no Instituto Federal de Roraima, verificou-se a seguinte sequência de etapas evidenciada em fluxograma disponibilizado no portal da instituição/ouvidoria. (<https://www.ifrr.edu.br/ouvidoria-fluxogramas>).

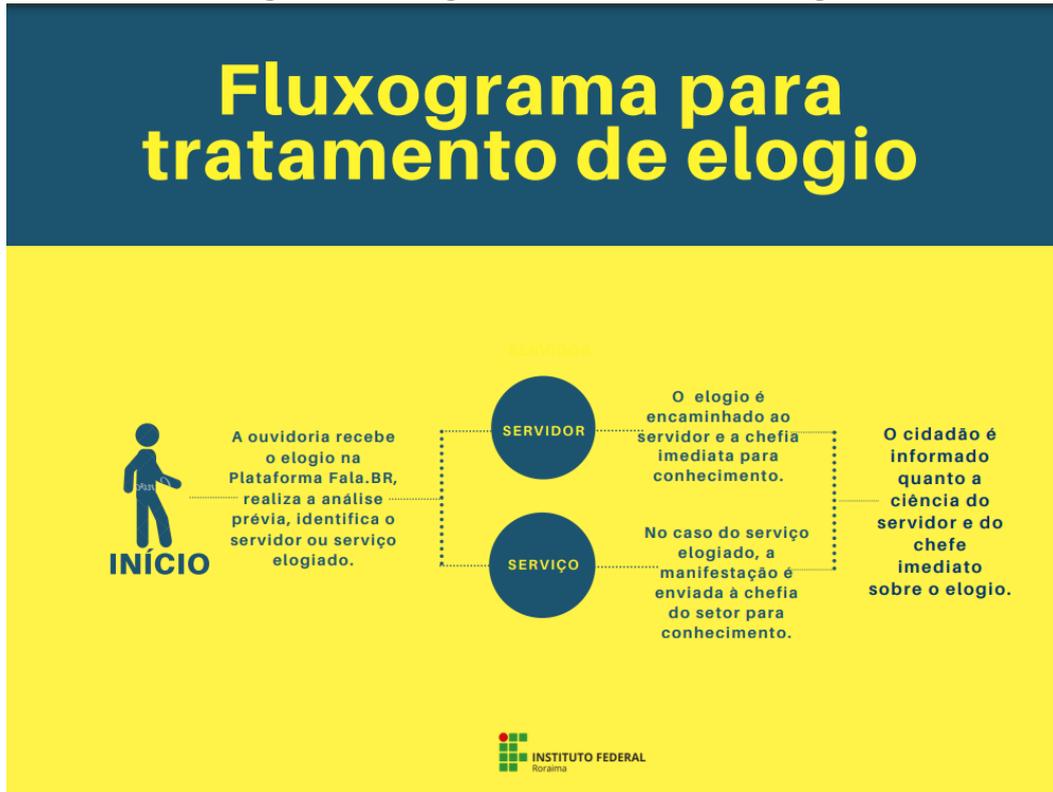
Fluxogramas de tratamento de manifestações da Ouvidoria do IFRR

Imagem 3 – Fluxograma de tratamento de denúncia



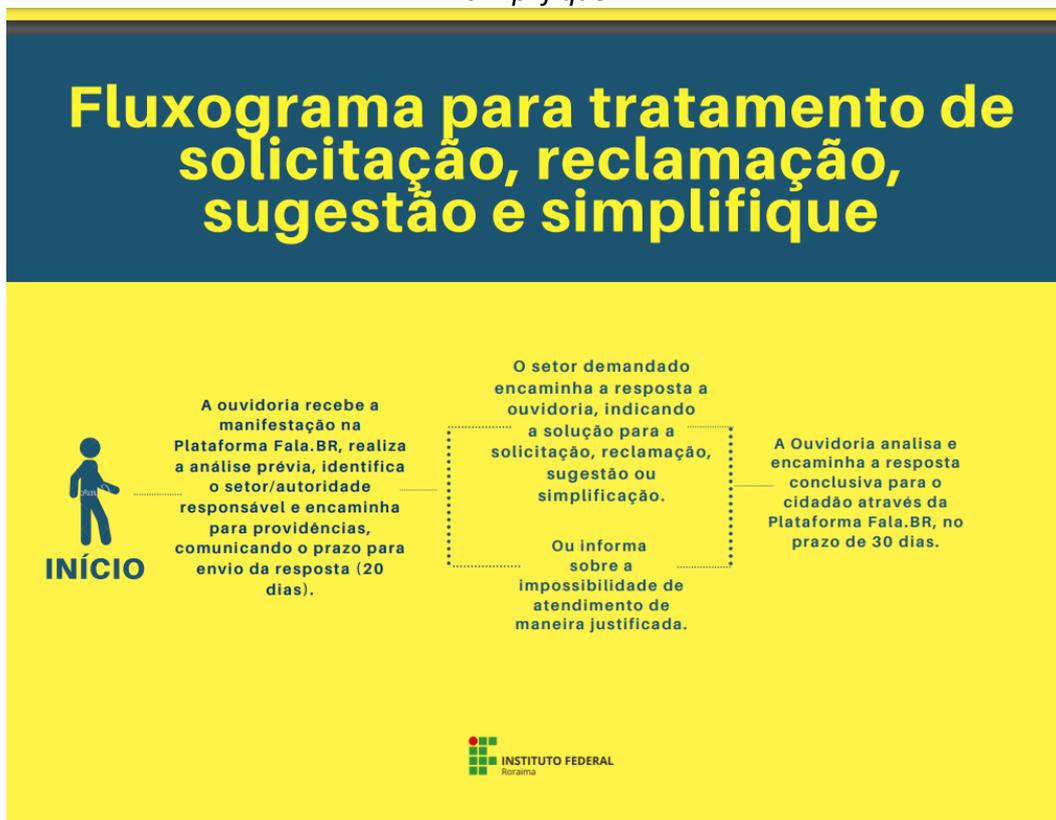
Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Imagem 4 – Fluxograma de tratamento de elogio



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Imagem 5 – Fluxograma de tratamento de solicitação, reclamação, sugestão e simplifique



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Conforme relatado nas constatações, a Ouvidoria do IFRR não faz o acompanhamento da implementação da Carta de Serviços aos Usuários.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Acerca da relação da Ouvidoria com os demais setores do instituto, o ouvidor afirma ter um bom relacionamento com todos os servidores e demais seguimentos da instituição. Afirma ainda que, com o intuito de subsidiar a tomada de decisões dos gestores decorrentes de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a Ouvidoria procura interagir com a Gestão Superior e demais Pró-Reitores, Diretores, chefes. Mas declara que não ocorre a participação do setor em reuniões estratégicas devido ao fato de a Setorial não ser requisitada ou convidada. Contudo, reconhece que seria importante tal participação a fim de que seja possível a exposição das necessidades do núcleo e auxílio nas decisões a nível estratégico.

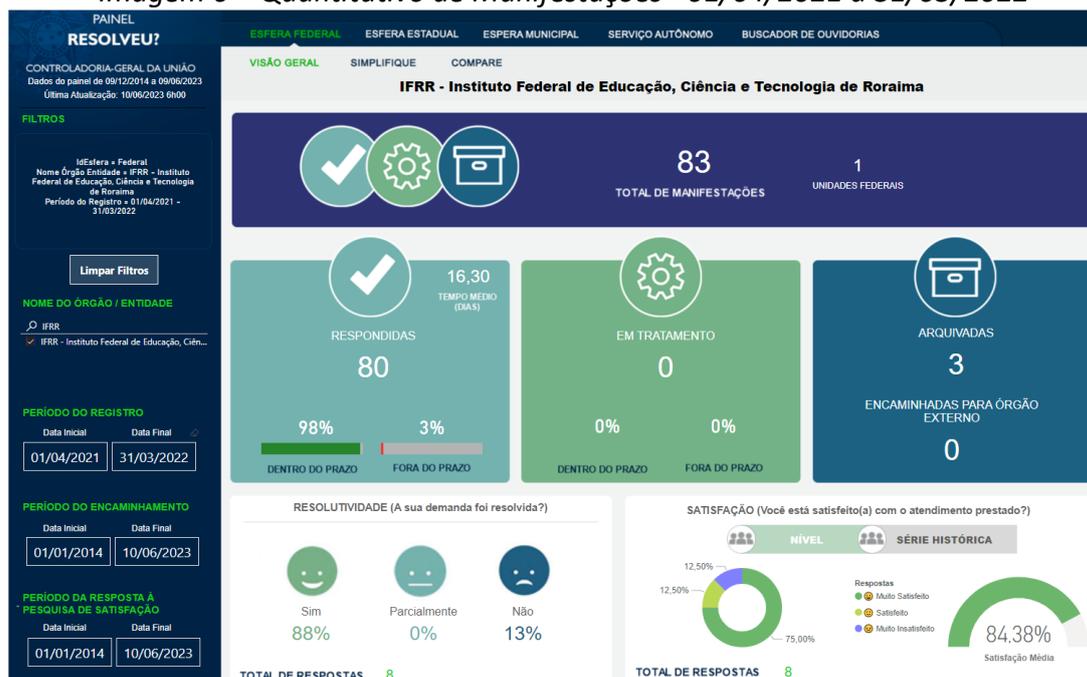
A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Conforme relatado nas constatações, a Ouvidoria do IFRR não faz gestão para que se promova a participação social dos cidadãos na governança da Administração Pública, bem como não demonstrou, por intermédio de documentos comprobatórios, que tenha utilizado o expediente de resolução pacífica de conflitos.

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

Quantitativo Geral:

Imagem 6 – Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Tipologia das manifestações:

Imagem 7 – Quantitativo de Manifestações – 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Resolutividade da demanda:

Imagem 8 – Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Satisfação com a resposta:

Imagem 9 – Quantitativo de Manifestações - 01/04/2021 a 31/03/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial, obtida com base em todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/04/2021 a 31/03/2022 cadastradas na Plataforma Fala.BR, era composta de 80 manifestações.

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

O quadro 7 contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 7 – Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	21	28,42
Denúncia	8	30,25
Elogio	1	33
Reclamação	12	11,6
Simplifique	0	0
Solicitação	37	6,91
Sugestão	1	8
Total	80	16,88

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

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,

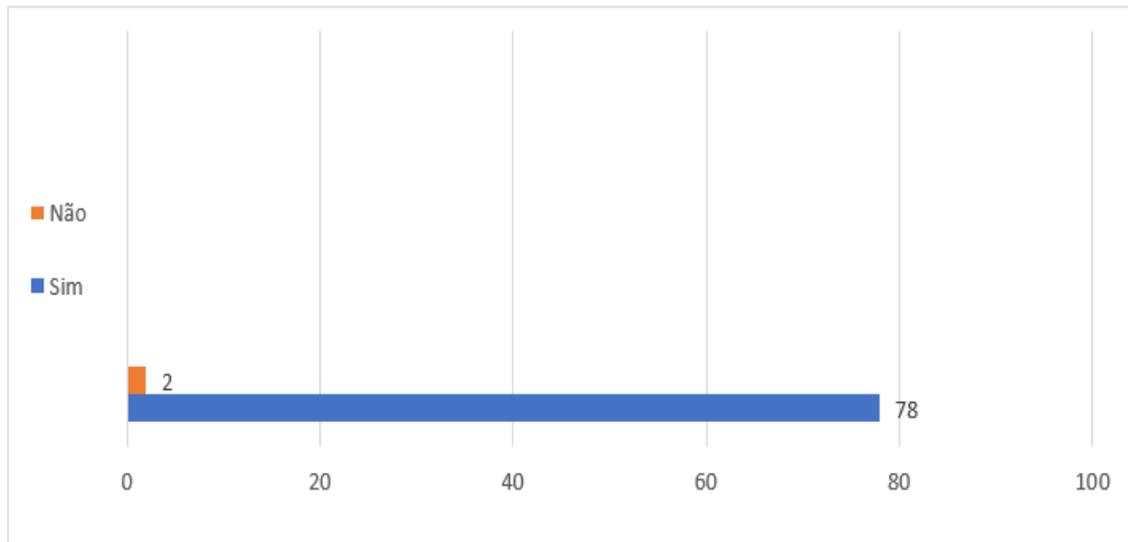
devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 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.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

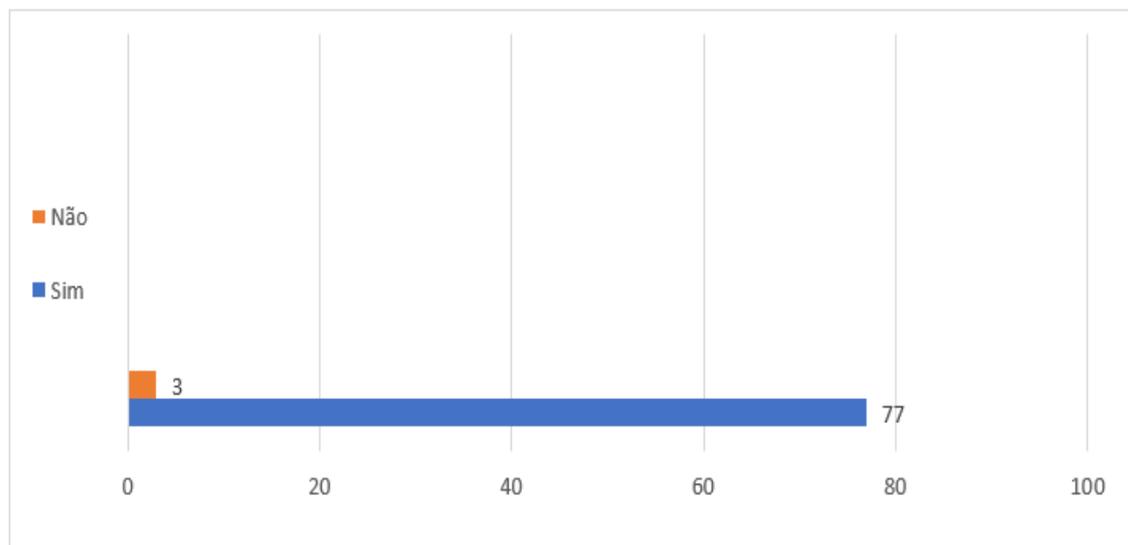
Gráfico 1 – A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 78 (setenta e oito) manifestações no prazo estipulado pela legislação, e 2 (duas) fora do prazo.

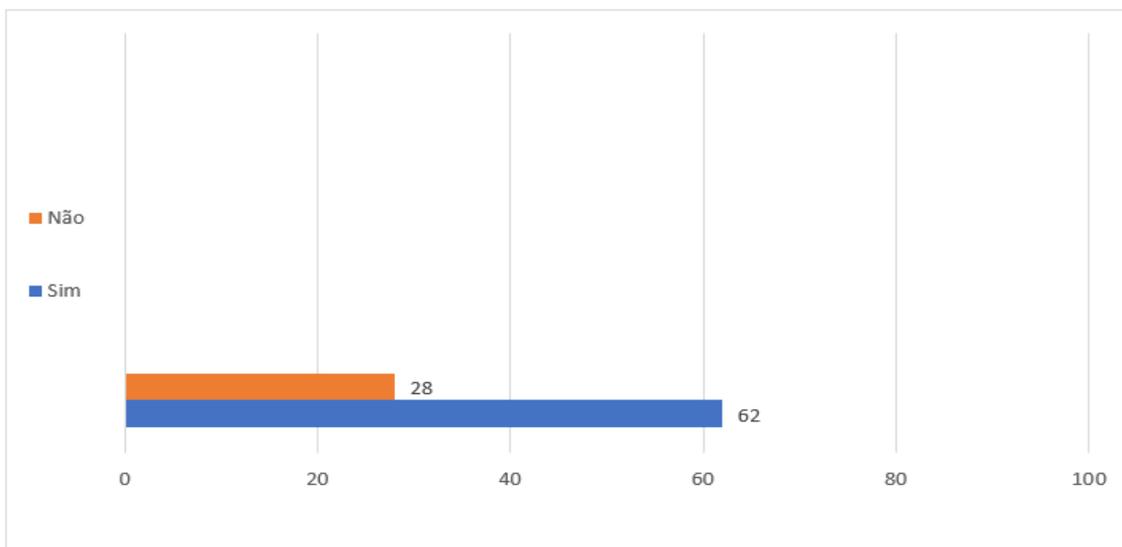
Gráfico 2 – A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 80 (oitenta) manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 77 (setenta e quatro) foram classificadas corretamente enquanto 3 (três) manifestações foram classificadas incorretamente. Logo, 96,2% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

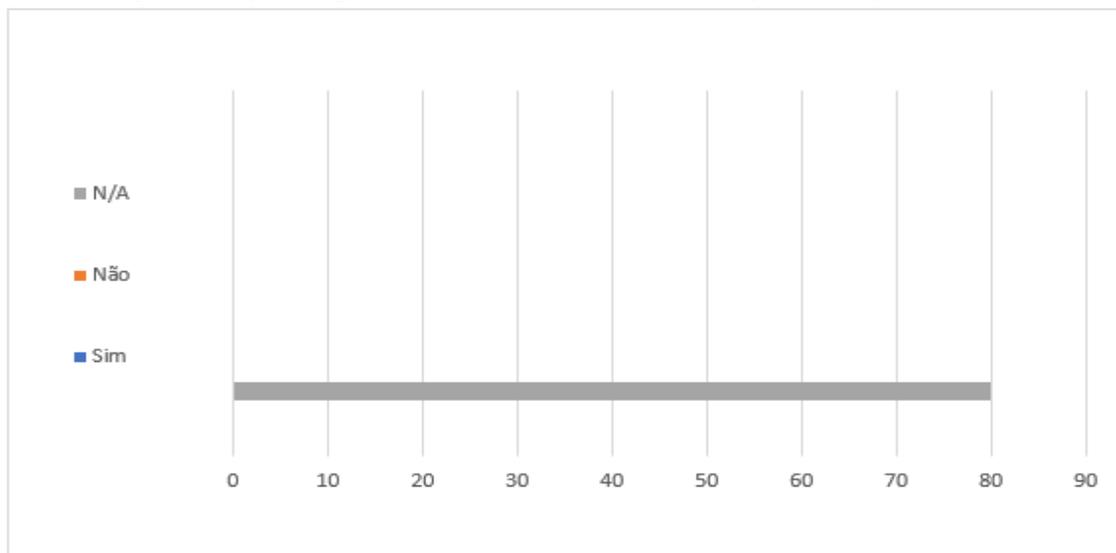
Gráfico 3 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 28 (vinte e oito) respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

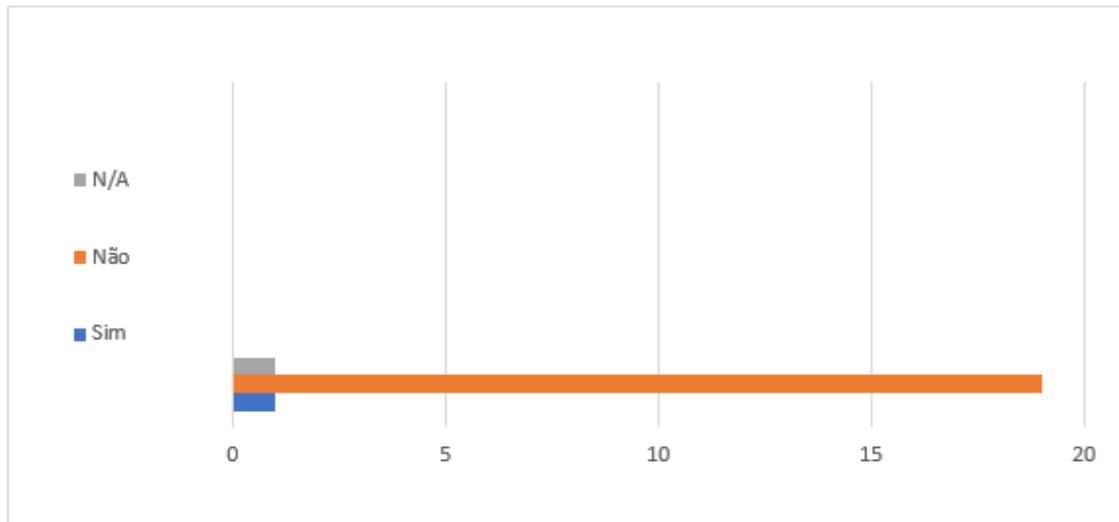
Gráfico 4 – A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que nas 80 (oitenta) manifestações havia competência da UA para responder.

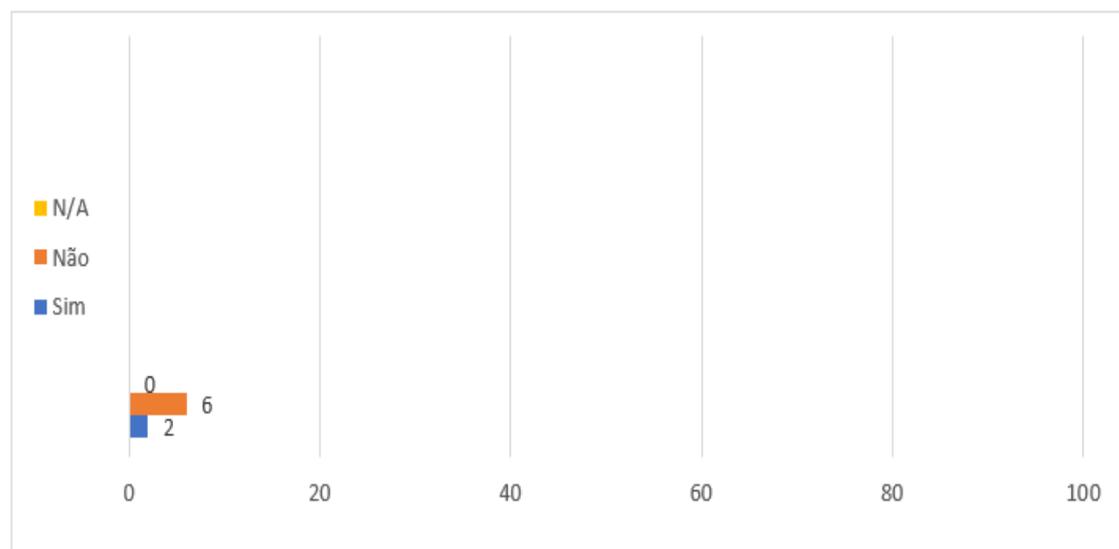
Gráfico 05 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

A partir do quantitativo de manifestações do tipo “Comunicação” que há na amostra (21), observa-se que, na maior parte dos casos (19 manifestações - 90,48), não houve a prática de informar sobre a instância de encaminhamento para apuração ou instância que realizou a resolução da demanda, enquanto em 4,76% (1 manifestação) foi informado sobre essa providência e em outros 4,76% (1 manifestação) houve solicitação de complementação.

Gráfico 6 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



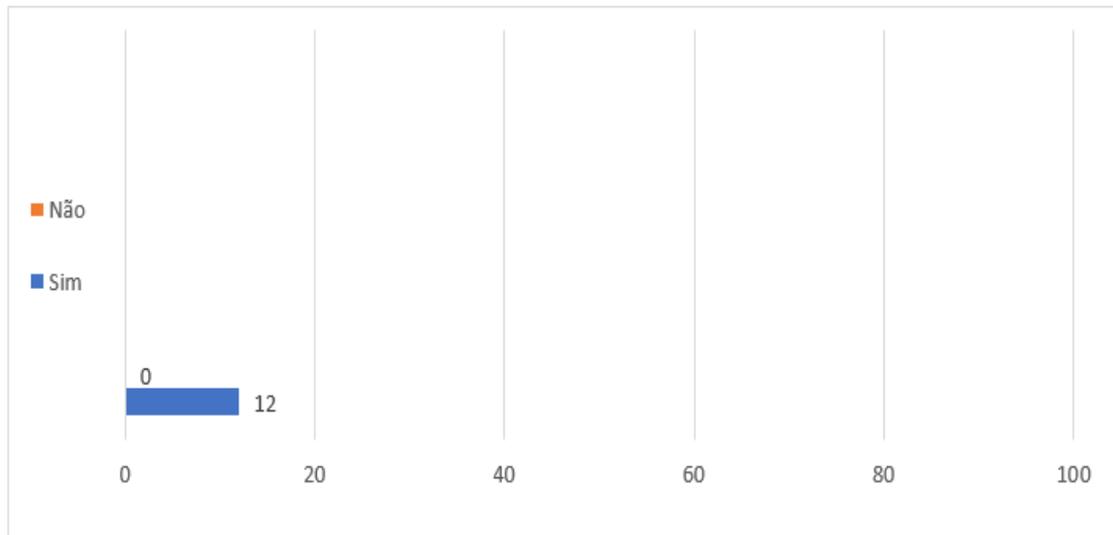
Fonte: elaboração própria.

A amostra utilizada para avaliação da Ouvidoria do IFRR é composta por 8 (oito) manifestações do tipo “Denúncia”. A partir da análise dessas oito manifestações verificou-se o seguinte:

- Em 2 (dois) casos houve a informação sobre o encaminhamento da Denúncia à instância apuratória, contudo não fora informada qual era essa instância.

- Nos demais casos, 6 (seis), a resposta conclusiva à manifestação fora resolutiva; contudo, não houve indicação das etapas sequenciais de tramitação pelas quais a manifestação foi submetida até a obtenção da resposta conclusiva, nem mesmo indicação da unidade que a emitiu tal resposta.

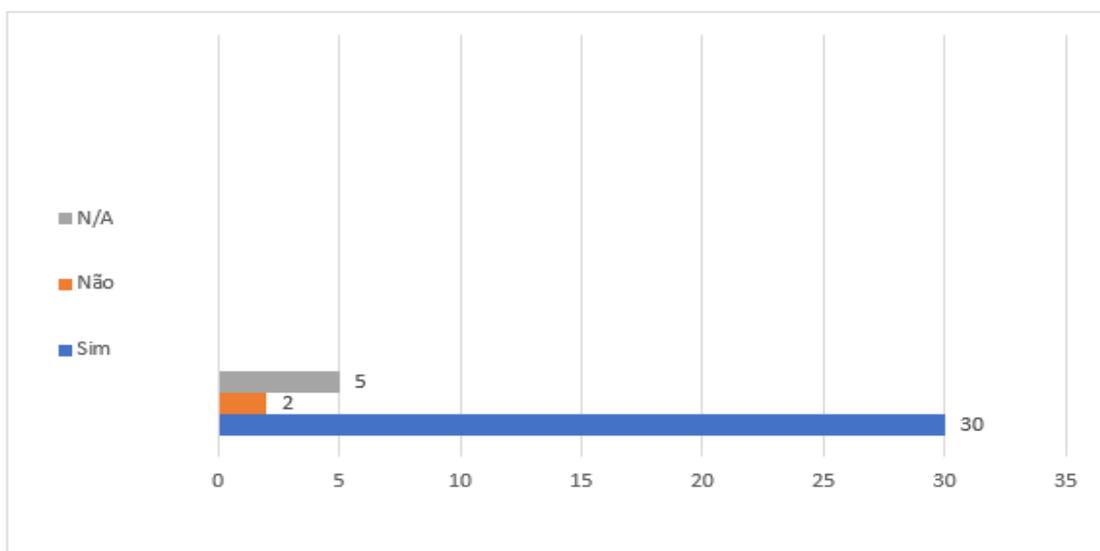
Gráfico 7 – A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 12 (doze) das 12 (doze) reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

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

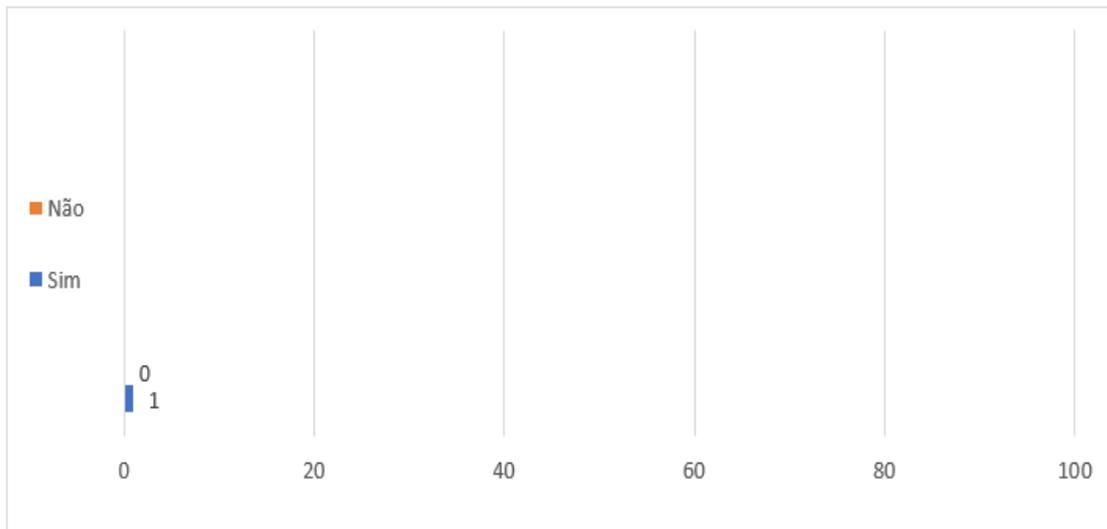


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 37 (trinta e duas), em 30 (trinta) casos foi dada resposta conclusiva, contendo

explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 2 (duas), verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos e 5 (cinco) não era de fato uma solicitação.

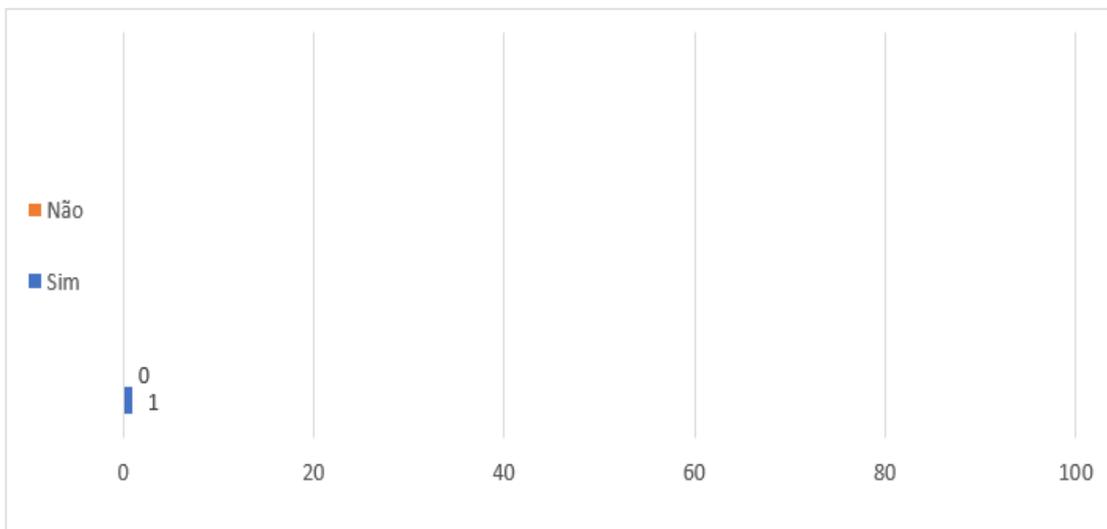
Gráfico 9 – A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 80 (oitenta) itens da amostra, foi analisadas 1 (uma) manifestação, a qual trazia uma resposta que continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão.

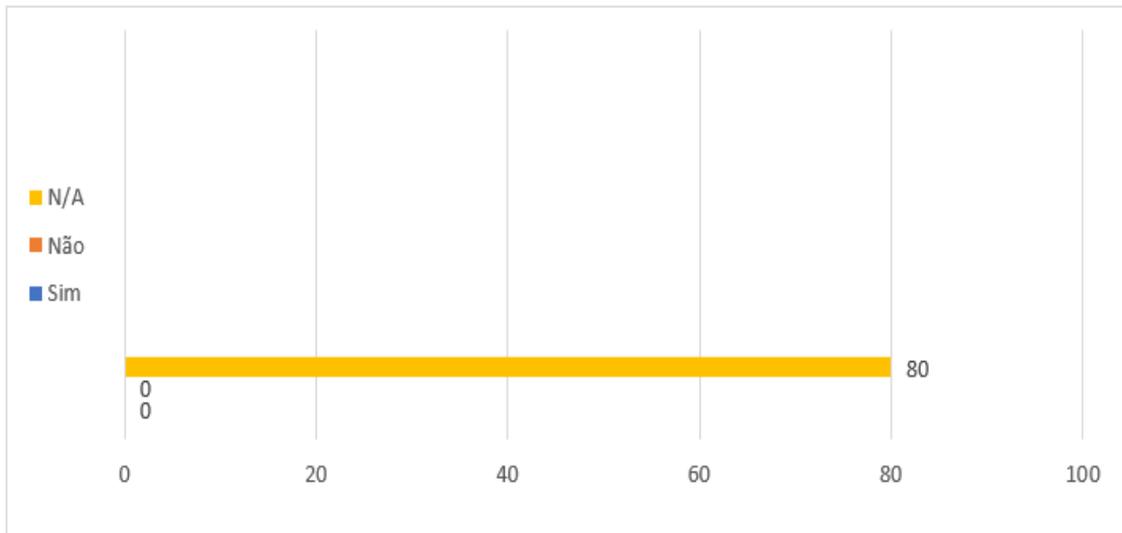
Gráfico 10 – A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, na amostra, havia apenas 1 (um) e, verifica-se que a resposta informou a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia.

Gráfico 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?



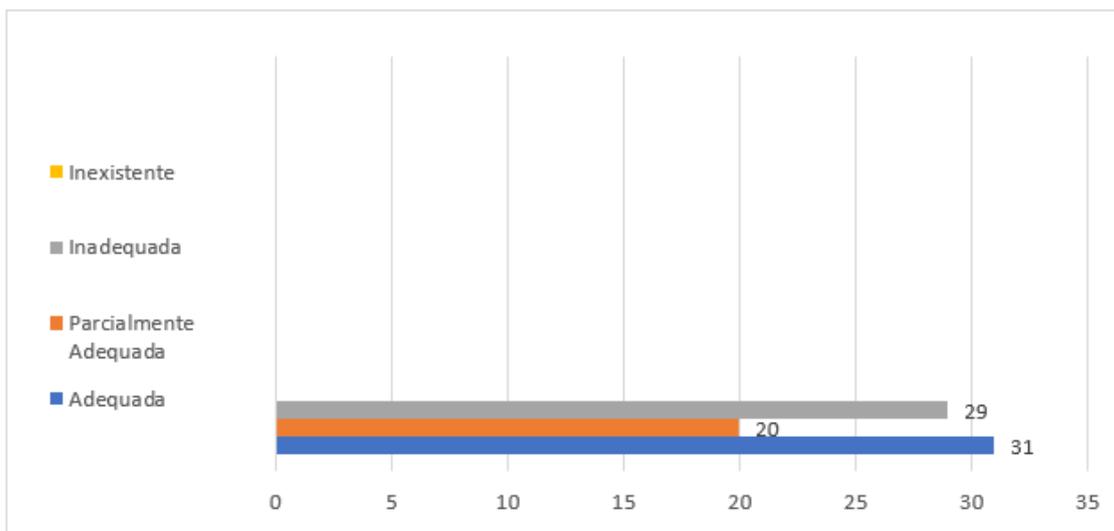
Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

B.3 Avaliação Final

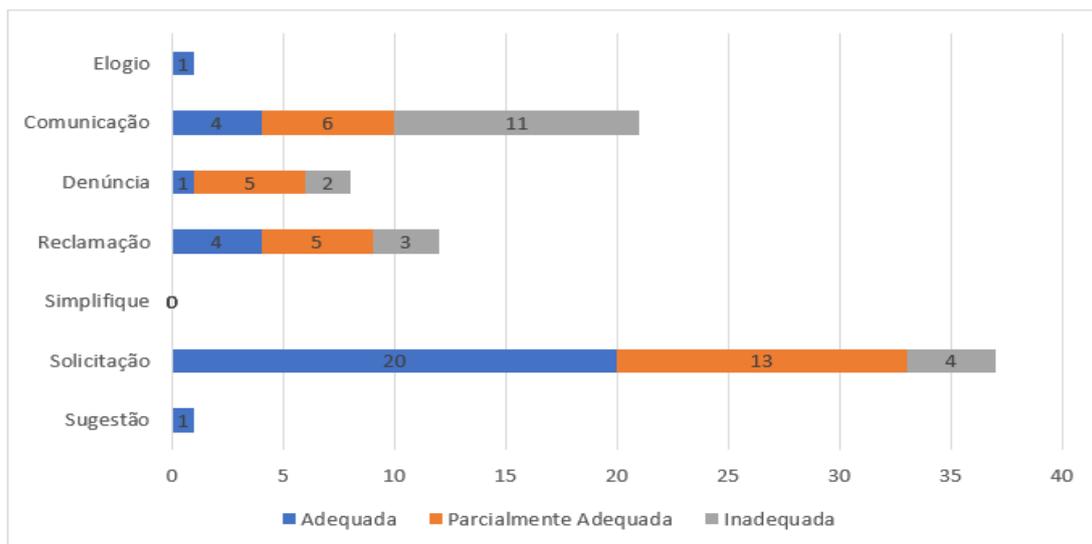
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 80 (oitenta) analisadas, verifica-se que: 31 (trinta e uma) foram consideradas adequadas, 20 (vinte) parcialmente adequadas e 29 (vinte e nove) inadequadas.

Gráfico 12 – Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13 – Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 29 (vinte e nove) manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 6 (seis) comunicações, 5 (cinco) denúncias, 5 (cinco) reclamações e 13 (treze) solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 20 (vinte) manifestações inadequadas 11 (onze) comunicações, 2 (duas) denúncias, 3 (três) reclamações e 4 (quatro) solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 80 (oitenta) da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁴. 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 de avaliação um padrão único de resposta.

⁴ Documento encaminhado via ofício somente à Unidade Avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Encaminhou-se o relatório preliminar via OFÍCIO Nº 12144/2023/PROT-RR/RORAIMA/CGU, em 14 de agosto de 2023 e deu-se um prazo de quinze para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas, bem como propusemos o agendamento de uma reunião presencial no dia 5 de setembro de 2023, para discussão dos achados preliminares relativos à avaliação e busca conjunta de soluções. A reunião para avaliarmos o relatório preliminar, de modo conjunto, com o Instituto Federal de Roraima aconteceu no dia 29 de setembro de 2023 e, a resposta ao relatório preliminar deu-se por intermédio do OFÍCIO 537/2023 - GAB/IFRR, em 9 de outubro de 2023, no qual o IFRR se comprometeu a sanar as fragilidades apontadas no Relatório de Avaliação, como segue.

1.1- Ausência de estrutura própria de ouvidoria nos campi, em desacordo à previsão contida no Regimento Geral do IFRR.

Resposta: Esclarecemos que na Reunião do Colégio de Dirigentes, ocorrida no mês de setembro, foi apresentada às unidades a necessidade de criação da estrutura de Ouvidoria em cada unidade, ficando definido que cada Campus procederá com a indicação.

1.2- Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Resposta: Está sendo tramitado por meio do sistema Fala.BR. Considerando as informações trazidas na Auditoria realizada pela Controladoria Geral da União - CGU na unidade de Ouvidoria do IFRR colocamos em prática a tramitação das manifestações pelo sistema Fala.BR.

1.3- Falta de implementação de processo de avaliação continuada de serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários.

Resposta: Foram vivenciadas dificuldades para formar Conselho de Usuários no IFRR, conforme consta informações no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria 2022, publicado na página <https://antigo.ifrr.edu.br/ouvidoria/>, item 8 Carta de Serviços aos Usuários. Todavia, antes a necessidade de implementar esse serviço, a Ouvidoria se compromete em buscar meios de sensibilização da participação dos usuários. Acredita-se ainda que, a partir da estruturação da estrutura de Ouvidoria nos Campi, ocorra o fortalecimento institucional para a melhoria dos serviços.

1.4- Inadequação na apresentação da Carta de Serviços. Ausência de mapeamento de serviços públicos para atualização da carta de serviços

Resposta: O IFRR, por meio da Ouvidoria, compromete-se a realizar o mapeamento de serviços públicos para a atualização da carta de serviços.

1.4.1- Ausência de mapeamento de serviços públicos para atualização da carta de serviços

Resposta: O IFRR, por meio da Ouvidoria, compromete-se a realizar o mapeamento de serviços públicos para a atualização da carta de serviços.

1.4.2- Utilização simultânea de versões diferentes da Carta de Serviços ao Cidadão

Resposta: A carta de serviços que constava no site foi trocada pela carta de serviços da plataforma Gov.BR considerando que a mesma está mais completa, portanto, a carta que constava no site não era considerada oficialmente.

1.4.3- Ausência de elementos informacionais essenciais na construção da Carta de Serviços ao Cidadão.

Resposta: Considerando que o IFRR obteve dificuldades nesse serviço, assume-se o compromisso de realizar a atualização da carta de serviços

1.5- Ausência de publicação dos fluxos de Ouvidoria Interna no sítio eletrônico da Unidade

Resposta: Diante do referido achado, será elaborado o fluxo interno da ouvidoria que será publicado na página institucional.

1.6- Sítio da Instituição com ausências de informações concernentes à transparência

Resposta: A página institucional está sendo atualizada e serão disponibilizadas informações concernentes à transparência.

1.7.1- Falta de informação sobre encaminhamento ao local competente para apuração de manifestações

Resposta: Diante do presente achado, passou-se a informar ao solicitante o setor que se encontra apurando a manifestação.

1.8- Manifestações recebidas por outros canais, contrariando a Art. 4º § 1º, do Decreto nº 10.153/2019

Resposta: A página institucional está sendo atualizada e não serão disponibilizados outros links que permitam que denúncias e comunicações sejam realizados diretamente à comissão de ética ou a qualquer setor apuratório.

Pontos retirados do Relatório final

Encaminhou-se o relatório preliminar via OFÍCIO Nº 12144/2023/PROT-RR/RORAIMA/CGU, em 14 de agosto de 2023 para a UA. A resposta ao relatório preliminar deu-se por intermédio do OFÍCIO 537/2023 - GAB/IFRR, em 9 de outubro de 2023. Da análise das respostas enviadas pelo IFRR, retiramos dois pontos do relatório preliminar por entendermos que há atendimento aos normativos que regem as ouvidorias, como segue:

1.4. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão.

A construção do Relatório de Gestão da Ouvidoria deve seguir o padrão normativo, consoante ao que determina o art. 52, parágrafo 1º, incisos I ao VI, da Portaria CGU nº 581/2021:

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

Observou-se, entretanto, que o Relatório não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2021:

- I. Informações sobre a força de trabalho da Unidade de Ouvidoria (art. 52, §1º, I);
- II. Informações acerca do funcionamento de seu Conselhos de Usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V); e
- III. Ações consideradas exitosas e principais dificuldades enfrentadas, bem como proposta de ações para superá-las e os responsáveis por sua implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI)

A ausência dessas análises tende a impactar de forma negativa o subsídio de informações à alta administração do Instituto, bem como a divulgação de informações públicas aos usuários.

Resposta do IFRR:

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do ano de 2022 publicado na página <https://antigo.ifrr.edu.br/ouvidoria/RelatorioAnualdeAtividadesOuvidoria2022.pdf> possui as informações obrigatórias:

I. Informações sobre a força de trabalho da Unidade de Ouvidoria (art. 52, § 1º, I)

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do IFRR está vinculada ao Gabinete da Reitoria e apresenta-se composta por um servidor ocupante da função de ouvidor e por uma servidora ocupante do cargo de economista, conforme descrição a seguir:

1. Lucas Viana Andrade, Graduação em Gestão de Recursos Humanos, na titularidade da ouvidoria desde 28/06/2021;

2. Fabricia Matte Caye, Bacharel em Ciências Econômicas, passou a integrar a ouvidoria a contar de 4 de julho de 2022.

Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

II. Informações acerca do funcionamento de seu Conselho de Usuários de serviços públicos (art. 52, § 1º, V)

8. Carta de Serviços aos Usuários

A implantação da Carta de Serviços pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, respeitando o princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

A divulgação da Carta de Serviços ao Usuário induz o órgão ou entidade pública a uma mudança de atitude na maneira de operar seus processos institucionais, especialmente, o processo de atendimento, na medida em que passa a contar com o olhar exigente do cidadão. Em 2020, foi atualizada a Carta de Serviços do IFRR, e mesma encontra-se publicada no portal institucional sendo diretamente acessada através do link: <https://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/CartadeServicosaoUsuario1.pdf>.

No entanto, no ano de 2022, não foi possível a implementação do Conselho de Usuários nos termos da Lei 13.460/2017, tendo em vista a ausência de interesse do público externo em participar do conselho.

Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

III. Ações consideradas exitosas e principais dificuldades enfrentadas, bem como proposta de ações para superá-las e os responsáveis por sua implementação e os respectivos prazos (art. 52, § 1º, VI)

10. Recomendações e Considerações Finais

O papel da Ouvidoria é o estabelecimento de um canal de comunicação entre os cidadãos e a administração da instituição, neste contexto, o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria foi de solicitações, comunicações e denúncias.

Conforme formulário da Ouvidoria, a metade das manifestações dos usuários correspondem aos servidores da instituição, e direcionam os pontos sensíveis que merecem atenção da gestão. A baixa demanda pelos serviços da ouvidoria por alunos da instituição também é considerada ponto crítico considerando a desinformação dos mesmos das atividades do setor, conforme já informado pela Comissão Permanente de Avaliação - CPA.

Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Análise da resposta:

Quanto a este achado, verifica-se que está superado, uma vez que, quando foi realizada a avaliação dos Relatórios de Gestão publicados, o IFRR ainda não havia veiculado seu relatório de 2022. E, quando da publicação deste documento, de fato, veio nos moldes do que solicita a Portaria CGU nº 581/21. **Assim, sugere-se a supressão do achado**

1.7.2. Comunicações encaminhadas a instâncias sem competências apuratórias

Conforme dispõe o art. 17, parágrafo 1º, do Decreto nº 9.492/2018 e o art. 12, inciso VII, da Portaria CGU nº 581/2021, as Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no ato do recebimento das manifestações, procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

O sítio do IFRR, na seção Ouvidoria/fluxogramas, disponibiliza fluxograma contendo as etapas que a manifestações pode/deve percorrer. Nesse sentido, o fluxograma registra que os locais competentes para encaminhamento das denúncias para apuração é a Auditoria Interna, Comissão de Ética ou a Comissão de Sindicância ou de Processo Administrativo Disciplinar, conforme mostra a imagem a seguir:

Imagem 10 – Fluxograma para tratamento de denúncias



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Ainda, segundo o Manual de operacionalização do Fala.BR – tópico “*Analisando e Tratando uma Comunicação*” –, a comunicação é o termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima. Tendo em vista que essa tipologia deriva de uma denúncia anônima, o tratamento dispensado a ela, portanto, respeitadas suas peculiaridades, deve ser semelhante ao da denúncia.

Contudo, verificou-se, quando da análise da amostra de manifestações do IFRR, que algumas manifestações do tipo “Comunicação” foram encaminhadas para outras áreas que não as competentes, conforme elencadas no fluxo das denúncias do próprio Instituto.

No mesmo sentido, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece:

“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, (...), vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.” [grifo nosso]

Posto isso, questiona-se a Unidade sobre o encaminhamento dado às comunicações registradas no quadro 8, que correspondem à 24% do grupo de manifestações do tipo “Comunicação” e 6,25% do total de manifestações da amostra.

Quadro 8 – Encaminhamento de manifestações para local incompetente

NUP	Classificação	Local encaminhado
23546xxxxxx2021xx	Comunicação	Gabinete Reitoria
00106xxxxxx2021xx	Comunicação	Comissão Processo Seletivo

23546xxxxxx2021xx	Comunicação	Tecnólogo-Formação - direção de gestão de pessoas
00106xxxxxx2022xx	Comunicação	Chefe de Gabinete da Reitoria do IFRR
23546xxxxxx2022xx	Comunicação	Giovani Calerri dos S. Pena Júnior Chefe de Gabinete

Análise da resposta:

Em relação a este achado, o fluxograma para tratamento de denúncias disponibilizado no sítio da instituição informa que as instâncias apuratórias são: Auditoria, Comissão de Ética e **Comissão de Sindicância ou PAD**, como mostra a imagem 11 (canto inferior direito):

Imagem 11 – Fluxo para tratamento de denúncia



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

Quantos à comissão de Sindicância ou PAD, nas respostas aos achados preliminares, a instituição informa que, devido ao fato de o IFRR não possuir Corregedoria, as comissões são designadas pela Reitora, com base nos arts. 247 e 73 do Regimento Geral do IFRR:

Imagem 12 – resposta aos achados preliminares de auditoria

Art. 247. Qualquer gestor que tiver conhecimento de irregularidade no âmbito de sua responsabilidade é obrigado, nos termos da lei, a promover a imediata apuração, mediante procedimentos de sindicância ou processo administrativo disciplinar, assegurando ao acusado o direito à ampla defesa.

Art. 73. Compete ao Reitor:

(...)

VIII. expedir resoluções, portarias e atos normativos, bem como constituir comissões e exercer o poder de disciplina, no âmbito do Instituto Federal.

Fonte: resposta ao achado de auditoria

A partir do dispositivo regimental, de fato, é possível verificar que há norma que autorize, mesmo que de forma genérica, a apuração de irregularidades, por meio de determinação de qualquer gestor, mediante procedimento administrativo disciplinar que garanta ampla defesa, conforme o art. 247 c/c art. 73 do Regimento Geral do IFRR.

Porém, observa-se que tal dispositivo não teve como objetivo regular a atuação de uma corregedoria institucional, mas sim ser um recurso a ser utilizado pelos gestores da instituição.

De outra ótica, é importante lembrar o fato de que a Unidade Avaliada, nos informou que está em processo de implantação de Corregedoria e, com isso, deve consolidar essa estrutura apuratória, a qual permitirá a cessação da atual forma de apuração.

Assim, levando em consideração que a instituição tem se amparado em normativo interno (arts 247 e 73 - Regimento Geral do IFRR) para apuração de denúncias até o momento e, a Ouvidoria tem seguido este recurso regimental, além de considerar que a instituição informou que está organizando a corregedoria, **sugerimos a supressão do achado.**

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

A reunião para avaliarmos o relatório preliminar, de modo conjunto, com o Instituto Federal de Roraima aconteceu no dia 29 de setembro de 2023 e, a resposta ao relatório preliminar com a apresentação de um plano de ação para cumprimento das recomendações deu-se por intermédio do OFÍCIO 537/2023 - GAB/IFRR, em 9 de outubro de 2023, como segue.

I. **RECOMENDAÇÃO:** Estabelecer cronograma para a instalação de Ouvidorias nos *campi* do IFRR.

Resposta: considerando a necessidade de instalação das Ouvidorias nas unidades de ensino deste Instituto e que a demanda foi apresentada no Colégio de Dirigentes, compreendemos como viável o seguinte cronograma:

Nov/2023 - indicação dos responsáveis pela Ouvidoria de cada unidade;

Dez/2023 - prazo para capacitação dos responsáveis (cursos disponíveis gratuitamente pela CGU);

Jan/2024 - prazo para realização dos procedimentos de cadastro junto aos sistemas;

Fev/2024 - prazo para reunião de alinhamento das Ouvidorias do IFRR;

II. **RECOMENDAÇÃO:** Realizar o cadastramento das unidades internas do IFRR na Plataforma Fala.BR, de forma a possibilitar a adoção da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, conferindo, assim, a rastreabilidade e a mensuração da resolutividade das manifestações, além de minimização dos efeitos da replicação de informações sensíveis em outros sistemas

Resposta: Foi adotado este procedimento, de modo que a Ouvidoria do IFRR iniciou o cumprimento desta recomendação no mês de agosto/2023. Portanto, todas as comunicações, denúncias, reclamações e solicitações estão sendo tramitadas pelo Fala.BR. Não foi recebido nenhum elogio no período para ser encaminhado pelo sistema.

III. **RECOMENDAÇÃO:** Realizar capacitações por meio de cursos aos servidores da Ouvidoria do IFRR, a fim de promover a reciclagem sobre os trâmites de tratamento às manifestações.

Resposta: A capacitação dos servidores da Ouvidoria será incentivada por meio de cursos e participações em eventos da CGU. Ainda assim, sempre que houver a possibilidade, será incentivada a participação em cursos relacionados aos serviços da Ouvidoria. Nesse caso, o prazo de atendimento é contínuo.

IV. **RECOMENDAÇÃO:** Informar, no ato da resposta ao cidadão, sobre o local para o qual foi encaminhada a manifestação para fins de apuração, assim como, nos casos de

resposta conclusiva, o percurso pelo qual a manifestação passou, bem como a(s) unidade(s) responsável(is) pela resposta, a fim de evidenciar transparência ao usuário do serviço.

Resposta: Foi adotado este procedimento pelo IFRR.

V. **RECOMENDAÇÃO:** Promover a adoção e veiculação de versão única/padrão da Carta de Serviços para a Instituição (sítio e na Plataforma Gov.BR), instruída com todas as informações definidas como essenciais pela legislação vigente.

Resposta: Esta recomendação está sendo realizada. A carta de serviços que constava no site foi trocada pela carta de serviços da plataforma Gov.BR considerando que a mesma está mais completa. Também será realizada a atualização da carta de serviços. O prazo para atualização da carta de serviços será Outubro/2024, considerando o excesso de atribuições da ouvidoria, SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI e a estimativa de (02) dois servidores lotados na Ouvidoria da Reitoria do IFRR.

VI. **RECOMENDAÇÃO:** Proceder à verificação, no ato de recebimento das respostas das unidades internas, sobre a conexão entre o teor da manifestação e a resposta emitida.

Resposta: Foi adotado este procedimento pelo IFRR.

VII. **RECOMENDAÇÃO:** Contemplar a construção do Conselho de Usuários no planejamento das ações da Ouvidoria, como forma de mecanismo de mensuração e de participação social na aferição da prestação dos serviços e implementação de políticas pelo IFRR.

Resposta: Considerando o excesso de atribuições da ouvidoria, SIC e autoridade de monitoramento da LAI, a Ouvidoria vai aguardar as novas diretrizes relativas aos conselhos, conforme orientações no e-mail de 2 de outubro de 2023 (extrato abaixo):

Na oportunidade informamos que estamos em processo de migração de site institucional e existe a necessidade de auxiliar no desenvolvimento do site tendo em vista a promoção da transparência pelo Sistema de Informação ao Cidadão - SIC. Assim, considerando o excesso de atribuições, caso não seja possível a divisão de atribuições da ouvidoria, SIC e autoridade de monitoramento da LAI prevemos como dezembro de 2024 o prazo possível para o cumprimento desta recomendação, podendo, claro, ser atendido antecipadamente. Prazo de atendimento: Dezembro de 2024.

VIII. **RECOMENDAÇÃO:** Promover o mapeamento dos serviços prestados pelo IFRR a fim de subsidiar a atualização anual da Carta de Serviços.

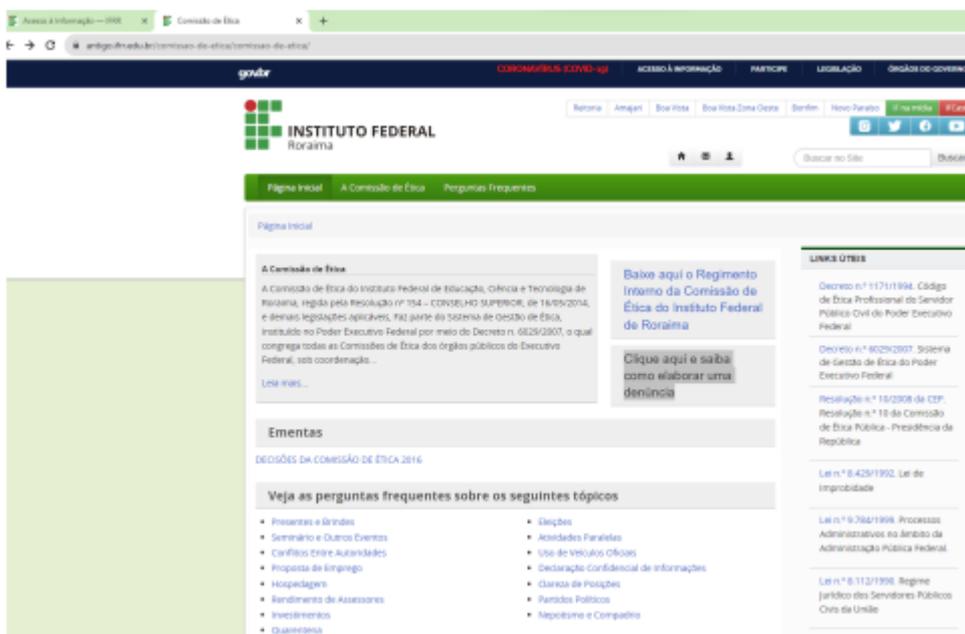
Resposta: Informamos que a página do IFRR está em processo de migração para o portal único do governo (Gov.br). Assim, muitas informações ainda não foram inseridas. O responsável pela atualização informou que necessita do auxílio da servidora da Ouvidoria, que também atua no setor de serviço de informação ao cidadão - SIC e de autoridade de monitoramento da LAI, para a construção da transparência institucional no respectivo site.

Assim, considerando o excesso de atribuições, caso não seja possível a divisão de atribuições da ouvidoria, SIC e autoridade de monitoramento da LAI prevemos como dezembro de 2024 o prazo possível para o cumprimento desta recomendação, podendo, claro, ser atendido antecipadamente. Prazo de atendimento: Dezembro de 2024.

IX. **RECOMENDAÇÃO:** Assegurar o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas Unidades de Ouvidoria.

Resposta: Atendido com a retirada do link “Clique aqui e saiba como elaborar uma denúncia” da página da comissão de ética do IFRR, conforme print da página antes e depois. Segue abaixo, imagem da página institucional da comissão de ética do IFRR, com o link para realização de denúncia, antes de 04/10/2023 (destacado pela cor cinza escuro):

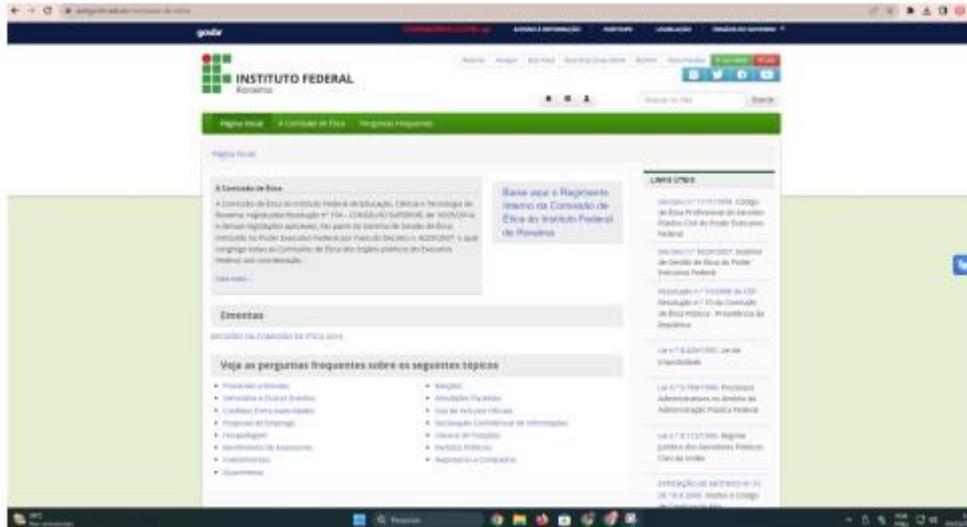
Imagem 13 – Página institucional do IFRR



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>

A seguir, imagem da página institucional do dia 04/10/2023, com a retirada do link para realização de denúncia.

Imagem 14 – Página institucional do IFRR



Fonte: <https://www.ifrr.edu.br/>



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