CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
do Maranhão

São Luís/MA, 2025

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

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

JOSÉ ANTÔNIO DE CARVALHO FREITAS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Maranhão

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/MA)
Ana Lourdes Luz Ferreira

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MA)
Deoclides dos Santos Costa Dias

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA.

Município: São Luís – MA.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Período avaliado: 01/06/2024 a 31/05/2024.

Data de execução: outubro/novembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele Instituto.

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 Normativa CGU nº 116/2024.

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 (UA), de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade: a) Registro incorreto da informação sobre a resolutividade da manifestação o que pode ocasionar em desestimulo à participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela Unidade; b) Inconsistências no tratamento de 7% das manifestações de ouvidoria, cujas resposta foram fornecidas em desacordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade ou quanto ao conteúdo mínimo exigido para as respostas, conforme artigos 29 e 35 da mencionada portaria; c) Ausência de informações completas sobre o atendimento presencial; e, d) Ausência de publicação do fluxo interno de tratamento das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão:

I - promover o adequado preenchimento do campo “Demanda resolvida?” no Fala.BR, atentando para o fato de que a manifestação será considerada "resolvida" apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

II - garantir que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade;

III - atualizar a seção da Ouvidoria no site institucional para incluir informações completas sobre o atendimento presencial; e,

IV - formalizar e publicar o fluxo interno de tratamento das manifestações no site institucional.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFMA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO **7**
OBJETO **7**
OBJETIVO E ESCOPO **8**
MÉTODO DE AVALIAÇÃO **8**
UNIDADE AVALIADA **9**
RESULTADOS DOS EXAMES **10**
1. Boas Práticas 10
1.1. Campanha de Conscientização da Ouvidoria do IFMA 10
1.2. Instituição do Certificado de Reconhecimento 10
1.3. Concurso Cultural de Vídeo da Ouvidoria do IFMA 11
2. Achados da Avaliação 12
2.1. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria 12
2.2. Ausência de informações completas sobre o atendimento presencial 13
2.3. Ausência de publicação do fluxo interno de tratamento das manifestações 14
RECOMENDAÇÕES **14**
CONCLUSÃO **15**
APÊNDICES **17**
Apêndice A 18
Apêndice B 31
Apêndice C 36

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

> Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:
>
> I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;
>
> II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
>
> (...)
>
> VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito da entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, 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 pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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 Unidade Avaliada - UA[1], a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores da entidade 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;
ii. Trabalhos exploratórios;
iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
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.

[1] No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2023 a 31/05/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR[2], no Painel Resolveu?[3], que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2023 a 31/05/2024, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

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

A Ouvidoria, regimentalmente, está subordinada de forma direta à Autoridade Máxima do IFMA, garantindo assim sua autonomia no exercício de suas atribuições, definidas no Art. 173 do Regimento Geral do IFMA, Resolução nº 106/2018.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico da Ouvidoria do IFMA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFMA estão dispostos no Apêndice A.

[2] https://falabr.cgu.gov.br
[3] http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Cabe destacar que UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram um diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, dentre estas, pode-se destacar três ações:

1.1. Campanha de Conscientização da Ouvidoria do IFMA

A UA realiza campanhas de conscientização. Em visita ao site da instituição é possível constar que existe uma iniciativa persistente neste sentido, como pode ser verificado do link https://portal.ifma.edu.br/?s=Campanha+Ouvidoria.

Fonte: Relatório de Atividades da Ouvidoria do IFMA 2023 - https://portal.ifma.edu.br/wp-content/uploads/2024/03/RELATORIO-DA-OUVIDORIA-2023.pdf (acesso em 22/11/2024)

1.2. Instituição do Certificado de Reconhecimento

Agraciando as unidades e setores que colaboraram no atendimento às diferentes manifestações, valorizando a participação social do cidadão em sua interlocução com o serviço público de qualidade.

Esta inciativa, inclusive, concorre no VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, como uma das finalistas do Tema II – Avaliação de Serviços Públicos na 2ª Categoria - Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 300.000 habitantes, a estados, ao Distrito Federal, ou órgão e entidades federais, conforme pode ser verificado no link https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/copy_of_vii-concurso-de-boas-praticas/vii-concurso-de-boas-praticas-resultado .

Fonte: Relatório de Atividades da Ouvidoria do IFMA 2023 - https://portal.ifma.edu.br/wp-content/uploads/2024/03/RELATORIO-DA-OUVIDORIA-2023.pdf (acesso em 22/11/2024)

1.3. Concurso Cultural de Vídeo da Ouvidoria do IFMA

A inciativa se trata de uma atividade artístico-cultural destinada aos alunos do IFMA, mediante participação voluntária, desenvolvendo aspectos relacionados à criatividade, ao protagonismo juvenil e à cidadania. O principal objetivo do concurso visa fortalecer e promover ações participativas sobre o papel democrático da Ouvidoria, com produção e divulgação de vídeos nas redes sociais com amplo alcance da sociedade de forma geral.

O Edital do concurso pode ser acessado no link https://portal.ifma.edu.br/concursos-e-seletivos/?id=18651 (acesso em 22/11/2024).

Fonte: https://portal.ifma.edu.br/2024/09/27/divulgados-estudantes-vencedores-do-concurso-cultural-de-video-da-ouvidoria-do-ifma/ (acesso em 22/11/2024).

2. Achados da Avaliação

2.1. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 100 manifestações, selecionadas aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 23% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

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

Foram observados os seguintes aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 2% das manifestações analisadas não atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Tratou-se de situações em que a resposta da Ouvidoria tinha os seguintes aspectos:

- Respostas excessivamente longas, com reprodução integral de manifestações de diferentes setores;
- Ausência de manifestação conclusiva sobre encaminhamento ou arquivamento em casos de denúncia;
- Falta de pseudonimização em um caso que requeria tal tratamento, que se deu em momento anterior à Publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não sendo considerado pela equipe de avaliação como procedimento recorrente; e,
- Falta de objetividade quanto ao desfecho da manifestação.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria Normativa CGU/2024 (art. 22, § 1º).

Quanto à classificação da tipologia das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 100% das manifestações foram classificadas adequadamente pela equipe de avaliação.

Em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas 25 manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, § 4º):

> Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:
>
> Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:
>
> I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
>
> II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Na amostra analisada, 25% das manifestações foram consideradas como "resolvidas" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Nos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado apenas com a informação do encaminhamento à unidade apuratória.

O registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela Unidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 30):

> Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada e conforme demonstrado no Apêndice B, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela Unidade, com 93% das manifestações classificadas como adequadas, 6% como inadequadas e 1% como parcialmente adequada. No entanto, há a necessidade de a UA observar as inconsistências identificadas, especialmente quanto ao registro de resolutividade e à necessidade de respostas mais objetivas e conclusivas.

2.2. Ausência de informações completas sobre o atendimento presencial

Conforme analisado no item A.6, a página eletrônica da Ouvidoria não apresenta detalhes suficientes para orientar os cidadãos que desejam utilizar o atendimento presencial. A falta de informações sobre a localização específica do setor dentro das instalações do IFMA, os horários de atendimento e os procedimentos necessários para realizá-lo contraria o disposto no Art. 71, II, "b", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que exige a disponibilização dessas informações de maneira clara e acessível.

Essa lacuna pode resultar em dificuldades práticas para os usuários, como deslocamentos desnecessários, insegurança sobre a disponibilidade do atendimento

presencial e frustração quanto à clareza das informações oferecidas pela instituição. Para garantir a conformidade normativa e melhorar a experiência dos usuários, é essencial que a página da Ouvidoria no site institucional seja atualizada para incluir essas informações com precisão.

2.3. Ausência de publicação do fluxo interno de tratamento das manifestações

Embora a Ouvidoria do IFMA tenha informado que possui fluxos padronizados para o tratamento de manifestações, utilizando ferramentas como o SUAP e o Microsoft Excel, esses processos não foram formalizados em um normativo consolidado nem publicados no site institucional. Essa ausência viola o Art. 71, II, "f", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que determina que as normas e os fluxos vigentes para o tratamento das manifestações sejam disponibilizados publicamente.

A falta de um normativo formal e de sua publicação compromete a transparência e dificulta que os cidadãos compreendam como suas manifestações são tratadas pela instituição. Além disso, essa situação reduz a possibilidade de controle social e limita a previsibilidade do fluxo interno para os usuários e as partes interessadas. A formalização do fluxo por meio de um regimento interno e sua ampla divulgação são essenciais para demonstrar o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a acessibilidade, promovendo confiança no serviço e alinhamento às normas aplicáveis.

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 Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA:

I. **Promover o adequado preenchimento do campo “Demanda resolvida?”** no Fala.BR, atentando para o fato de que a manifestação será considerada "resolvida" apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável (Portaria Normativa CGU nº 116/2024 - Art. 29 - Parágrafo único).

II. **Garantir que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade**, conforme disposto no Art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

III. **Atualizar a seção da Ouvidoria no site institucional para incluir informações completas sobre o atendimento presencial,** atendendo ao disposto no Art. 71, II, "b", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Isso inclui:

    a. A localização exata do setor de ouvidoria dentro das instalações do IFMA;

    b. Os horários de funcionamento para atendimento presencial; e

    c. Procedimentos necessários para acessar esse serviço.

IV. **Formalizar e publicar o fluxo interno de tratamento das manifestações no site institucional,** em conformidade com o Art. 71, II, "f", da Portaria

Normativa CGU nº 116/2024. A formalização deve ser realizada por meio de normativo próprio, como o Regimento Interno da Ouvidoria, garantindo transparência, previsibilidade e alinhamento às disposições normativas.

Essas recomendações visam aprimorar a conformidade normativa, a transparência e a eficiência da Ouvidoria do IFMA, assegurando que os serviços prestados estejam alinhados às expectativas dos usuários e às melhores práticas de governança pública.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve como objetivo analisar a estrutura organizacional da Ouvidoria do IFMA, bem como os fluxos e procedimentos adotados no atendimento às demandas de ouvidoria, visando identificar oportunidades de melhoria na gestão. Nesse contexto, foram examinados aspectos como a gestão interna da unidade, o fluxo de tratamento das manifestações e a emissão de respostas ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para o aperfeiçoamento da prestação de serviços públicos, a ampliação do acesso dos usuários aos instrumentos de participação e a defesa de seus direitos. O levantamento destacou fragilidades que podem comprometer a conformidade com normativos aplicáveis, bem como a experiência do cidadão ao utilizar os serviços da Ouvidoria do IFMA.

As análises foram subsidiadas pelo Questionário de Avaliação, pela avaliação de uma amostra de manifestações recebidas entre 01/06/2023 a 31/05/2024, e por interlocuções diretas com os gestores da unidade da ouvidoria.

Os resultados indicaram que a Ouvidoria do IFMA apresenta uma gestão eficiente de processos e pessoas, evidenciando potencial para tratar adequadamente as demandas de ouvidoria. Contudo, foram identificadas inconsistências que exigem atenção para assegurar maior alinhamento às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e outros normativos.

As fragilidades identificadas incluem:

- Registros de resolutividade inadequados, comprometendo a precisão das informações sobre o status das manifestações;
- Ausência de informações completas sobre o atendimento presencial no portal da Ouvidoria, dificultando o acesso dos cidadãos; e,
- Falta de publicação do fluxo interno de tratamento das manifestações no site institucional, reduzindo a transparência e a previsibilidade para os usuários.

Para superar essas limitações e fortalecer a atuação da Ouvidoria, foram propostas recomendações estratégicas, incluindo melhorias na transparência, adequação dos registros de resolutividade e formalização de normativos internos.

Os benefícios esperados com a implementação dessas recomendações incluem:

I. Promoção de melhorias no registro da resolutividade das manifestações, alinhando as práticas às disposições normativas;

II. Garantia de respostas claras, objetivas e acessíveis, atendendo às expectativas dos usuários e aos requisitos legais;

III. Ampliação da transparência com a disponibilização completa de informações sobre o atendimento presencial e do fluxo interno de tratamento no site institucional;

IV. Fortalecimento institucional da unidade, por meio da formalização do Regimento Interno da Ouvidoria e do alinhamento a práticas de governança pública.

Conclui-se, portanto, que a Ouvidoria do IFMA possui uma base sólida para avançar na consolidação de suas práticas e na superação dos desafios apresentados, contribuindo de forma significativa para o aprimoramento da gestão pública e para o fortalecimento do diálogo com os cidadãos.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Federal
Data de criação	11/07/2014
E-mail	ouvidoria@ifma.edu.br
Página na Internet	https://portal.ifma.edu.br/ouvidoria/
Canal de atendimento	Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), E-mail, Telefone (98) 98421-1007 e presencialmente.
Endereço	Avenida Colares Moreira, 477, Renascença – São Luís/MA. CEP: 65.075-441
Telefone	(98) 98421-1007
Ouvidora	Raffaelle Andressa dos Santos Araújo
	Cargo de Direção, código FG - 1, de Ouvidor, da Estrutura Administrativa da Reitoria do IFMA, Professora EBTT, Doutora em Educação, Mestre em Educação, Especialista em Esporte Escolar e Licenciada em Educação Física
	Experiência de 1 ano e 5 meses em ouvidoria
	Nomeado no cargo em 05/07/2023

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFMA integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Unidade Avaliada – UA é um órgão de assessoramento da Reitoria do IFMA e compõe o conjunto de órgãos da Administração Central do IFMA.

A Ouvidoria do IFMA se constitui como instância de mediação institucional entre os usuários dos serviços públicos e o IFMA, caracterizando-se como mecanismo de controle e participação social, integrando as instâncias de Governança e Integridade do órgão.

Suas competências foram estabelecidas na subseção VII do Regimento Geral do IFMA (Resolução nº 30/2014).

> Subseção VIII
>
> Da Ouvidoria Institucional
>
> Art. 172. A Ouvidoria Institucional é o órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa. Tem por propósito buscar

soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas. (Redação dada pela Resolução nº 106, de 31.10.2018)

Art. 173. Compete à Ouvidoria Institucional: (Redação dada pela Resolução nº 106, de 31.10.2018)

I - receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade, interna e externa, do IFMA;

II - coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;

III - informar ao interessado as providências tomadas em relação à sua solicitação;

IV - contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;

V - facilitar ao usuário dos serviços prestados o acesso às informações bem como permitir a sua contribuição com a modernização dos processos e procedimentos da instituição;

VI - proporcionar maior transparência das ações da Instituição;

VII - contribuir para o aperfeiçoamento das normas e procedimentos da Instituição;

VIII - sensibilizar os gestores da instituição quanto à qualidade do serviço público prestado;

IX - oferecer informações gerenciais e sugestões à instituição, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas;

X - incentivar a valorização do elemento humano na Instituição;

XI - receber e encaminhar às instâncias competentes as manifestações e reivindicações da comunidade, interna e externa, do IFMA;

XII - coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias dos Campi;

XIII - informar ao solicitante o encaminhamento adotado em relação à sua solicitação.

Parágrafo único. A organização e funcionamento da Ouvidoria Institucional serão definidos em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Superior. (Redação dada pela Resolução nº 106, de 31.10.2018)

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabelece ainda orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal:

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

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

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);

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

IV - proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

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

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, inclusive de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada, e darlhes tratamento nos termos desta Portaria Normativa;

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

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação, individualmente ou em conjunto com as unidades prestadoras de serviço público do órgão ou entidade a que está vinculada;

IV - participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;

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

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

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

VIII - promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, quando cabível, exceto no caso de denúncias;

IX - realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;

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

XI - realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas, no âmbito de suas competências;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

XIII - exercer a supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário de serviços públicos, nos termos do disposto nos arts. 58 e 59 desta Portaria Normativa, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

> XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

Por fim cabe destacar que a Ouvidoria do IFMA também é o setor responsável por administrar e monitorar o atendimento das solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação no âmbito da instituição, utilizando o Sistema Fala.BR.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria do IFMA, na aba "Bases Legais", encontram-se: Leis, Decretos e Portarias relacionados ao tema de ouvidoria, bem como ao tema acesso à informação. Não havendo, contudo, normativo específico quanto ao fluxo interno da UA.

Na aba "Bases Legais", constam publicados os seguintes normativos:

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Lei nº 8.112/1990 – Regime Jurídico Único;
- Decreto nº 1.171/1994 – Código de Ética do Servidor Público Federal;
- Lei nº 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos;
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Decreto nº 10.228/2020 – Dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal;
- Decreto nº 7.724/2012 – Dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5°, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- Decreto nº 9.094/2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024, de 18 de março de 2024 – Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação e de acordo com o disposto no site da Ouvidoria do IFMA, acessado em 26/11/2024, a equipe é formada por três servidores. A Ouvidoria é constituída por uma unidade única, subordinada diretamente à Reitoria do IFMA, composta pelo Cargo de Ouvidor - função FG - 1, e dois Assistentes em Administração.

A unidade informou que durante o ano de 2023, a equipe de Ouvidoria, considerando as competências que devem compor o perfil profissional dos servidores de Ouvidoria, foram capacitados em:

- Controle Social (Escola Nacional de Administração Pública);
- Introdução à Gestão de Projetos (Escola Nacional de Administração Pública);
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública);
- Gestão em Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública);
- Serviços públicos e defesa do usuário (Escola Nacional de Administração Pública);
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Escola Nacional de Administração Pública);
- Acesso à Informação (Escola Nacional de Administração Pública);
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de ser (Escola Nacional de Administração Pública); e,
- Relações Interpessoais no Trabalho (Cursos Virtuais Ltda.).

Ressalta-se que não há equipe específica para tratamento de denúncias, sendo que todos os servidores da ouvidoria têm acesso ao módulo de tratamento de denúncias do Fala.BR.

A Ouvidoria está instalada no Prédio da Reitoria do IFMA, em sala próxima ao Gabinete do Reitor e possui todos os equipamentos e sistemas informatizados necessários para o bom desempenho de suas atividades. Em termos de equipamentos, existem 3 estações de trabalhos completas, composta por mesas, cadeiras, telefone, computador e monitores e demais mobiliários.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A Ouvidora Raffaelle Andressa dos Santos Araújo foi nomeada para o cargo em 05 de junho de 2023, por meio da Portaria nº 2849/2023 GAB-REIT/REITORIA/IFMA, a publicação no DOU nº 127 é datada de 06/07/2023. A OGU aprovou a indicação da Ouvidora, conforme Ofício nº 9768/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 4 de julho de 2023.

A.6 Canais de Atendimento

O IFMA mantém em seu site um link direto e de fácil visualização da sua ouvidoria institucional, conforme pode ser constatado da figura abaixo, conforme consulta realizado pela equipe de avaliação.

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

1. Telefone fixo Institucional: (98) 98421-1007;
2. Correspondências: Avenida Colares Moreira, 477, Renascença – São Luís/MA. CEP: 65.075-441;
3. De forma Presencial;
4. Por meio do canal Fala.BR, no endereço https://falabr.cgu.gov.br/

A Ouvidoria do IFMA informou que todas as manifestações recebidas em outros canais são registradas no Fala.BR.

Analisando-se a situação da disposição das informações de canais de atendimento, verifica-se que estão ausentes as informações específicas quanto ao atendimento presencial, embora o portal mencione o endereço da instituição e a disponibilidade deste tipo de atendimento, não são fornecidas:

a) Informações sobre a localização específica do setor de ouvidoria dentro das instalações do IFMA;

b) Horários disponíveis para atendimento presencial;

c) Orientações sobre procedimentos para o atendimento presencial.

Esta ausência de informações contraria o disposto no Art. 71, II, “b” da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que estabelece como requisito mínimo a disponibilização do "endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível".

A falta destas informações pode dificultar o acesso dos usuários ao serviço presencial, gerar insegurança quanto à disponibilidade do atendimento, causar deslocamentos desnecessários e, impactar a efetividade do serviço prestado.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no Art. 16 da referida norma, sendo que a tramitação interna e o controle das demandas são realizados pelo Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, e conforme consta no "Relatório de Gestão em Ouvidoria 2023" as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br, do Painel Resolveu e da aplicação de enquete eletrônica, a partir da ferramenta "Google Forms".

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou que possui fluxos padronizados para o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFMA, utilizando o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) como ferramenta principal para o cadastro e distribuição das demandas. Como suporte interno, a Unidade também emprega o software Microsoft Excel para controle dos atendimentos, incluindo o monitoramento de prazos e do andamento das manifestações.

Apesar dessas práticas operacionais, a Unidade destacou que está em fase de elaboração um Regimento Interno da Ouvidoria, no qual será formalizado o fluxo interno de tratamento das manifestações, bem como os procedimentos específicos adotados.

Atualmente, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, são registradas no sistema interno e acompanhadas com a definição de prazos e ações necessárias. Este fluxo visa assegurar que os setores envolvidos cumpram os prazos regulamentares e que as respostas fornecidas estejam alinhadas às demandas dos usuários.

Todavia, em atenção ao disposto no Art. 71, Inciso II, alínea "f", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que exige a publicação das normas e fluxos vigentes para o tratamento das manifestações no site institucional, constatou-se que o referido fluxo não está disponível no portal eletrônico do IFMA. A ausência da publicação decorre da inexistência, até o momento, de um normativo específico consolidado.

Ressalta-se que a formalização e a divulgação do fluxo de tratamento são essenciais para promover maior transparência e acessibilidade à atuação da Ouvidoria, atendendo às disposições normativas e fortalecendo a confiança dos usuários nos canais de comunicação e controle social disponibilizados pela instituição.

A.9 Adequação do Relatório de Gestão 2023

Em atendimento à Seção XII, Subseção I, Art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades setoriais do SisOuv devem elaborar e publicar relatório anual de gestão até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

O relatório deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:

I. Informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II. O número de manifestações recebidas no ano anterior;

III. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI. Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme o Art. 68 da Portaria CGU nº 116/2024; e

VII. Informações sobre a atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade.

Após análise do Relatório de Gestão do IFMA, referente ao exercício de 2023, verificou-se que o documento atende plenamente aos requisitos estabelecidos pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O relatório apresenta, de forma clara e objetiva, todas as informações exigidas pela norma, incluindo dados sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv, o quantitativo de manifestações recebidas no ano anterior, bem como análises gerenciais e gerenciais relacionadas aos principais tipos e motivos de manifestações. Além disso, foram identificadas ações exitosas implementadas no período, dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las, com indicação dos responsáveis e respectivos prazos.

Também constam informações sobre os serviços avaliados, suas justificativas metodológicas, resultados e melhorias implementadas, bem como dados atualizados sobre a Carta de Serviços do IFMA, demonstrando conformidade com as exigências normativas.

A.10 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

Em consulta ao relatório anual de gestão de 2023, a Carta de Serviços se encontra disponível no seguinte endereço: https://portal.ifma.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/carta-de-servicos-instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-maranhao-2021-09-22-16-03-47-429403-1.pdf.

De acordo com o disposto no art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem atuar 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.

Neste sentido, a Ouvidoria do IFMA apresentou informação que a Carta de Serviços ao Usuário do IFMA passou por recente processo de atualização para atender as propostas de melhorias emitidas pela Secretaria de Governo Digital, cuja atualização foi publicada em 6 de dezembro de 2024.

Em acesso ao site do IFMA, em 9 de dezembro de 2024, verifica-se que a carta de serviço foi atualizada e encontra-se publicada no site da instituição no link https://portal.ifma.edu.br/wp-content/uploads/2024/12/CARTA-DE-SERVICOS-06-12-2024.pdf, em atendimento ao disposto no Inciso V, do §1º do Art. 65, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A.11 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Na entrevista com a Ouvidora foram explicitadas ações que são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- Criação do Regimento Interno da Ouvidoria:

Criação do Regimento Interno da Ouvidoria: Embora as competências da UA constem do Regimento Geral, a criação de um Regimento Interno específico para a Ouvidoria representa um importante avanço na institucionalização e fortalecimento da unidade. Este documento estabelecerá de forma detalhada os procedimentos operacionais, fluxos de trabalho, prazos internos, responsabilidades e atribuições específicas da equipe, além de definir claramente a interface da Ouvidoria com as demais unidades do Instituto. O Regimento Interno também consolidará as boas práticas já implementadas, formalizará os processos de trabalho e garantirá a continuidade das ações independentemente de mudanças na gestão. Ademais, servirá como instrumento norteador para a capacitação de novos servidores e para a padronização dos procedimentos, contribuindo para a maior eficiência e efetividade do trabalho da Ouvidoria.

- Desenvolvimento de Análises Detalhadas dos Serviços:

A implementação de um sistema de análise detalhada dos serviços prestados, utilizando dados das manifestações para identificar tendências, pontos críticos e áreas de melhoria; permitirá uma compreensão mais ampla das necessidades e expectativas dos usuários, fornecendo subsídios para a melhoria contínua dos serviços.

- Elaboração de Relatórios Eficientes e Estratégicos:

Elaborar relatórios periódicos para incluir análises mais detalhadas e recomendações específicas baseadas nas manifestações dos usuários. Esses relatórios devem fornecer aos gestores informações claras que permitam a tomada de decisões estratégicas que visem à melhoria dos serviços prestados.

A.12 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Conforme Portaria CGU nº 581/2021, em seu Art. 7º são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

> VIII) em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:
>
> a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

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

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

d) consolidar os dados por eles coletados;

Cabendo destacar que mesmo tendo sido revogado tal normativo pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, este se encontrava vigente na data da publicação do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 do IFMA, razão pela qual a equipe da CGU deve verificar se a unidade encaminhava aos conselheiros consultas acerca da qualidade de todos os serviços públicos prestados com periodicidade mínima quadrienal, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, Art. 59.

No mesmo sentido, a equipe da CGU deve verificar se a unidade avalia periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos (disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários), conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, Art. 67.

Neste aspecto, conforme consta no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 do IFMA, temos: "O Conselho de usuários está previsto nos artigos 18 a 23 da Lei nº 13.460/2017 e nos artigos 24-C a 24-J do Decreto nº 9.492/2018. Informa-se que não houve avanços nas atividades referentes ao Conselho de usuários no órgão central, Controladoria-Geral da União e, por conseguinte, no Instituto Federal do Maranhão em 2023, tendo em vista a atualização da Portaria CGU nº 581/2021 que passou por consulta pública no final do ano de 2023."

Conforme informado pela CGOUV/CGU, as orientações para implementação do Conselho de Usuários ainda permanecem pendentes, portanto, essa implementação não será objeto de avaliação neste relatório.

A.13 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

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

A aplicação[4] permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Ressaltando que o endereço do Painel Resolveu? não se encontra disponível no site da ouvidoria da IFMA, apesar de lá haver informação de que estatísticas referentes ao atendimento das manifestações registradas no Fala.BR podem ser consultadas no Painel Resolveu?.

Seguem os dados estatísticos retirados do Painel Resolveu?, considerando a entidade como "IFMA – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão" e o período de 01/06/2023 a 31/05/2024.

[4] Disponibilizada no sítio http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Quantitativo geral:

Tipologia das manifestações:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	MOTIVO ARQUIVAMENTO
RECLAMAÇÃO	117 (30,2%)
SOLICITAÇÃO	97 (25,0%)
DENÚNCIA	169 (43,6%)
SUGESTÃO	4 (1,0%)
ELOGIO	1 (0,3%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Resolutividade da demanda:

Satisfação com a resposta:

A.14 Transparência e Disponibilização de Informações no Portal Institucional

Em atendimento ao disposto no Art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades setoriais do SisOuv devem disponibilizar informações mínimas em seus portais institucionais para facilitar o acesso dos usuários aos serviços de ouvidoria.

O inciso I do dispositivo supramencionado, determina que exista possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR. Condição esta que se encontra plenamente atendida, conforme pode ser verificado do site da UA, no link https://portal.ifma.edu.br/ouvidoria/.

Além dessa designação, normativo estabelece requisitos mínimos a serem observadas na seção “ouvidoria”, conforme o disposto no Inciso II do Art. 71, da Portaria Normativa nº 116/2024:

> II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
>
> a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
>
> b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
>
> c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
>
> d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
>
> e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
>
> f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em análise ao site da instituição, verificou-se que a unidade apresenta as informações requeridas pela normativa de forma adequada quanto aos seguintes itens: a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv; c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv; d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria; e, e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria.

Em relação aos itens “b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível”; e, “f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria”, conforme o

apresentado nos tópicos A.6 e A.8 deste relatório, existem constatações de inadequação do conteúdo da página eletrônica da UA em relação ao mínimo designado no normativo.

Neste sentido, destaca-se que a disponibilização adequada dessas informações contribui para a transparência da atuação da Ouvidoria e facilita o acesso dos cidadãos aos canais de participação e controle social.

Apêndice B

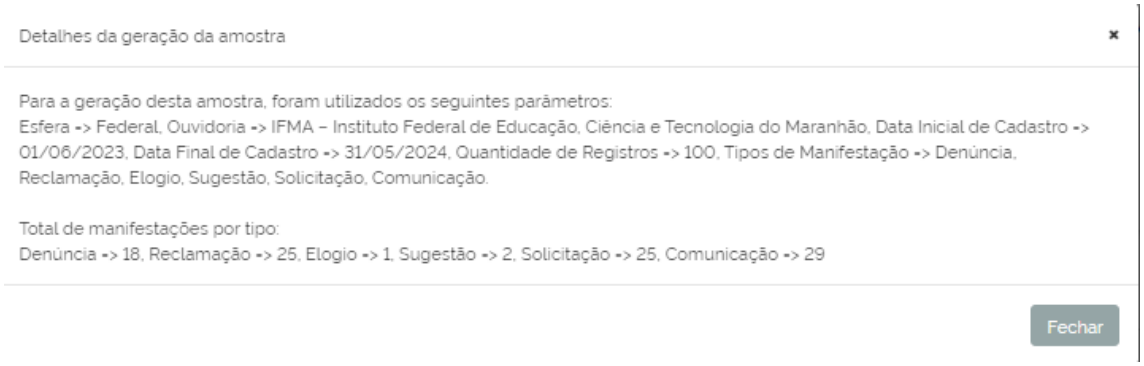
Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/06/2023 e 31/05/2024, compreendendo 433 manifestações[5].



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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada extrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

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

Quadro 2: Composição da amostra

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	29	17,9
Denúncia	18	17,6
Elogio	1	12,0
Reclamação	25	18,0
Solicitação	25	15,7
Sugestão	2	13,4
Total	**100**	**17,2**

Fonte: elaborado a partir dos dados obtidos da amostra do Fala.BR. O tempo médio foi extraído do Painel Resolveu?.

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Fala.BR, o, em um total de 100 manifestações, a partir de um universo inicial de 433 no período considerado.

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. 27 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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 Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi elaborado um questionário composto de 15 perguntas detalhadas no item B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

O quadro abaixo resume a análise quanto a adequação das respostas encaminhadas pela Ouvidoria do IFMA, considerando o disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

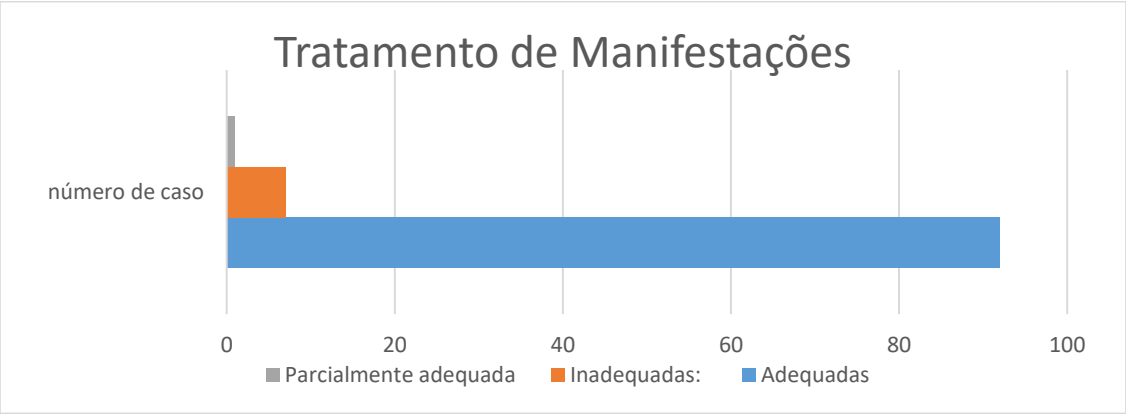
ID	Critério de Avaliação/Resposta	Sim	Não	N/A
1	A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?	100	0	0
2	O "assunto" da manifestação foi classificado?	100	0	0
3	A Tipologia da manifestação está correta?	100	0	0
4	As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?	98	2	0
5	A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR?	1	0	99
6	Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?	75	25	0
7	A resposta da Comunicação contém informação sobre providências ou justificativa para arquivamento?	8	0	92
8	A resposta da Denúncia contém informação sobre providências ou justificativa para arquivamento?	17	0	83
9	A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?	10	1	89
10	Houve Diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?	0	28	72
11	A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?	23	1	76
12	A resposta da Solicitação de providências explicou a adoção ou justificou a impossibilidade?	25	0	75
13	A resposta da Sugestão contém manifestação sobre a adoção da medida sugerida?	2	0	98
14	A resposta do Elogio informou sobre ciência ao agente público e à chefia imediata?	1	0	99
15	Como analista, classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA como adequada? [6]*	93	6	1

Fonte: Avalições na amostra do Fala.BR.

[6] Nesta categoria considera-se: Sim, adequado; Não, inadequado; e, Não se aplica (N/A).

B.3 Avaliação Final

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva[7] registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas 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;

c) **Inadequada**: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada;

O gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho - de 93% com avaliação adequada - acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada, considerando a amostra examinada, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo Art. 28 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O quantitativo de manifestações classificadas como “parcialmente adequada” foi de 1 (um) caso, em uma manifestação do tipo “comunicação”, onde a resposta se deu com extensão excessiva e falta de objetividade.

O quantitativo de manifestações classificadas como “inadequadas”, foi de 6 (seis) constatações, sendo: 3 em “Denúncia”, 2 em “Comunicação”, e, 1 em “Reclamação”. Em todos os casos, as inadequações foram decorrentes da inobservância do teor do Art. 28

[7] Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

ou do Art. 35 (no caso das denúncias), Portaria Normativa CGU nº 116/2024, quanto ao conteúdo mínimo das respostas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações[8]. 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.

[8] Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

O Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão - IFMA, foi encaminhado para manifestação da unidade avaliada acerca das constatações encontradas.

Em reuniões de busca conjunta de soluções, foram discutidas as observações apresentadas pela UA e os achados preliminares da equipe de avaliação, bem como as recomendações sugeridas. Ato contínuo, o IFMA informou que as providências para sanar as inconsistências apontadas no Relatório Preliminar estão sendo adotadas.

O Instituto encaminhou o Ofício nº 786/2024 - GAB-REIT/REITORIA/IFMA, com o despacho da Ouvidoria nº 7/2024 - OUVI/REITORIA/IFMA, referente à manifestação de concordância à versão atualizada do Relatório de Avaliação da UA e apresentação do plano de ação, conforme recomendações sugeridas no referido documento, visando a adoção de medidas para o seu inteiro atendimento.

C.1 Íntegra do Plano de Ação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO				
Recomendação	Ação	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
Promover o adequado preenchimento do campo “Demanda resolvida?” no Fala.BR, atentando para o fato de que a manifestação será considerada "resolvida" apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.	A partir da ciência dos dados do Relatório, a equipe agiu de forma imediata com o preenchimento adequado do campo “Demanda resolvida” na Plataforma Fala.BR.	Imediato	O campo está sendo preenchido com observância ao parágrafo único do Art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Para o usuário: transparência e confiabilidade nas atividades desempenhadas pela Ouvidoria. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Garantir que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, conforme Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.	Implementar revisão técnica das respostas de modo a estabelecer junto ao usuário uma comunicação simples, objetiva, precisa e acessível, nos termos do Art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Imediato	Tratamento conferido às manifestações com observância ao Art.28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Para o usuário: Melhor compreensão da resposta e satisfação em relação ao atendimento prestado. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e conformidade na prestação dos serviços.

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO				
Recomendação	Ação	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
Atualizar a seção da Ouvidoria no site institucional para incluir informações completas sobre o atendimento presencial.	As informações foram atualizadas, conforme pode ser constatado no link https://portal.ifma.edu.br/ouvidoria	Imediato	Observância ao Art. 71, II, "b", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Transparência, informações precisas e de fácil compreensão e acesso ao usuário.
Formalizar e publicar o fluxo interno de tratamento das manifestações no site institucional, em conformidade com o Art. 71, II, "f", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Os fluxos internos no tratamento das manifestações encontram-se publicados no documento intitulado "Manual de Procedimentos", disponível na página da Ouvidoria, link https://portal.ifma.edu.br/ouvidoria/ Contudo, em atendimento ao artigo 71, inciso II, letra "f" da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, informamos que o fluxo interno de tratamento de manifestações irá integrar o Regimento Interno da Ouvidoria Institucional, cujo normativo está previsto no planejamento das ações de melhorias da unidade, conforme informado no relatório de avaliação desta unidade.	Julho/2025	Planejamento das ações para criação do Regimento Interno da Ouvidoria Institucional do IFMA, no qual constará o fluxo interno de tratamento das manifestações em observância ao Art. 71, II, "f", da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Detalhamento de procedimentos operacionais, prazos internos, fluxos de trabalho e demais informações relevantes para os usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria Institucional do IFMA.

C.2 Análise da Equipe de Avaliação

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

MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.