

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:  
**Ouvidoria do Instituto Federal de Educação,  
Ciência e Tecnologia Baiano**

Brasília • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## ROMUALDO ANSELMO DOS SANTOS

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado da Bahia

## LUANA MARCELINO

Supervisora (OGU)

## ANTÔNIO VEIGA ARGOLLO NETO

Coordenador

## EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

*Gabriela Doval Neiva*

*Rodrigo Chagas Giudice*

Obra atualizada até outubro de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

**Lista de Siglas e Abreviaturas • 8**

**APRESENTAÇÃO • 9**

**OBJETO • 10**

**OBJETIVO E ESCOPO • 10**

**MÉTODO DE AVALIAÇÃO • 11**

**UNIDADE AVALIADA • 12**

**RESULTADOS DOS EXAMES • 12**

1. Achados • 12

1.1. Inadequação no tratamento e classificação das manifestações • 12

1.2. Ausência no sítio do órgão de itens relacionados às medidas de transparência • 13

1.3. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria • 16

1.4. Inoperância dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos • 17

1.5. Ausência de articulação com instâncias e mecanismos de participação Social • 18

1.6. Inserção parcial da Ouvidoria no processo de atualização da Carta de Serviços e a ausência de avaliação dos serviços públicos prestados com base nos padrões de qualidade estabelecidos na carta • 18

**RECOMENDAÇÕES • 19**

**CONCLUSÃO • 19**

**APÊNDICES • 21**

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 21

A.1 Informações Gerais • 21

A.2 Competências • 21

A.3 Normativos Internos • 22

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 22

A.5 Mandato do Ouvidor • 24

A.6 Canais de Atendimento • 24

A.7 Sistemas Informatizados • 26

A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 27

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 29

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 29

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 30

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 30

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 33

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 33

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 34

B.3 Avaliação Final • 37

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada • 39

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 40

## RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano – IF Baiano

**Município:** Salvador – Bahia

**Objetivo:** realizar a supervisão técnica por meio de processo avaliativo da ouvidoria da Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado da amostra das manifestações:** junho/2021 a maio/2022

**Data de execução:** novembro/2022 a abril/2023

## Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal Baiano (IF Baiano), 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 parcialmente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Com isso, necessita avançar em alguns pontos tratados nesse relatório para aperfeiçoar a qualidade dos serviços disponibilizados.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do IF Baiano, merecem destaque, tendo em vista sua aderência normativa aos instrumentos legais produzidos pela União, os esforços empreendidos no sentido de regulamentar o Regimento Interno e as competências da Ouvidoria a partir da publicação do Regimento Geral da Instituição.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: elevado percentual de manifestações (49%) com tratamento fora do prazo legal, 8% do total verificado com inadequação na classificação tipológica, descumprimento parcial das obrigações de transparência exigidas pelo artigo 71 da Portaria CGU 581/2021, uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria às áreas internas, ausência na condução de processos de chamamento público para voluntários e inexecução das ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e ausência de articulação com instâncias e mecanismos de participação social dentre outras.

## 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.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I – Capacitar o corpo técnico da Ouvidoria para adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto ao tempo de tratamento das

manifestações e a classificação das suas tipologias.

- II – Readequar o sítio eletrônico do IF Baiano na parte da Ouvidoria de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.
- III – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.
- IV – Elaborar processos de chamamento público para voluntários, executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme os art. 7 e 56 da Portaria CGU nº 581/2021, e implementá-los.
- V – Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021.
- VI - Trabalhar na atualização de todos os serviços disponibilizados na Carta de Serviços do IF Baiano, conforme predispõe os artigos nº 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e utilizar os padrões de qualidade estabelecidos nesse documento para avaliar os serviços prestados.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**IF Baiano:** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**MAO:** Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

**OGU:** Ouvidoria-Geral da União

**UA:** Unidade Avaliada



# APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## OBJETO

---

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

---

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2021 a 30/05/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

# 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. Interloquções 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 Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no *Painel Resolveu?*<sup>3</sup> e uma visita presencial a instituição analisada, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

**Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma extração de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2021 a 30/05/2022 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 69 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 interloquções 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.

---

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal Baiano, órgão vinculado à estrutura organizacional do IF Baiano, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo reitor do Instituto, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do Instituto Federal Baiano está vinculada diretamente a Reitoria do órgão e é regida pela Resolução 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano).

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico do IF Baiano, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Instituto Federal Baiano 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 Baiano.

### 1. Achados

#### 1.1. Inadequação no tratamento e classificação das manifestações

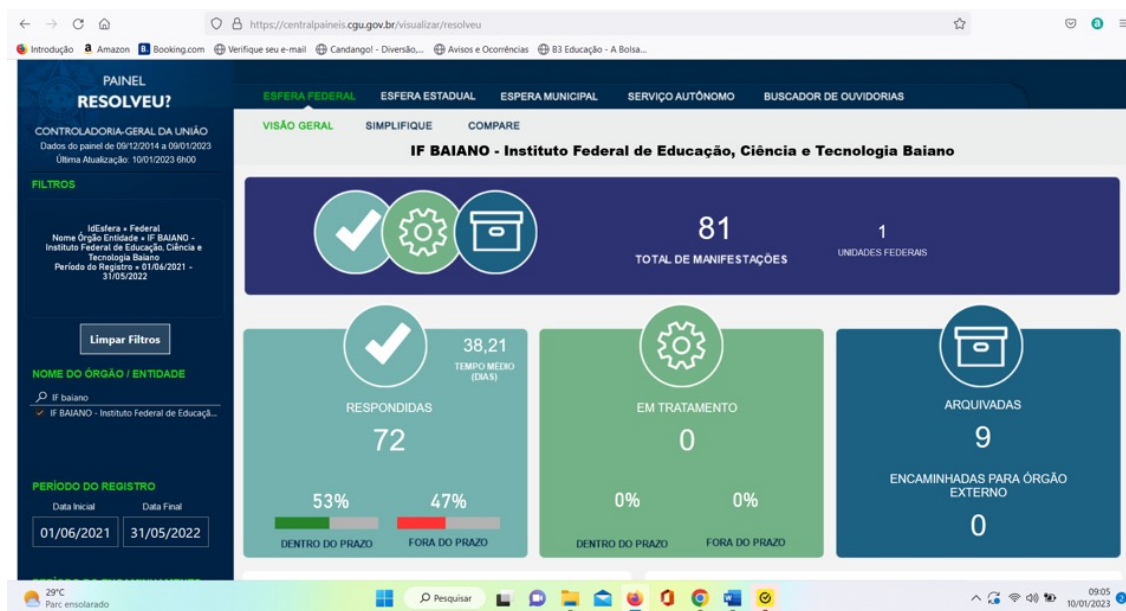
De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Quando se observa o gráfico elaborado a partir das amostras das manifestações extraídas do Painel Resolveu no período analisado (GRÁFICO 01), a UA respondeu 35 manifestações no prazo, correspondendo a 50,72%, e 34 manifestações fora do prazo (49,28% da amostra) previsto na legislação considerando, inclusive, a sua eventual prorrogação.



Fonte: elaboração própria

Verifica-se que a situação da inconformidade legal atrelada ao tempo de tratamento das manifestações de ouvidoria fica um pouco melhor ao confrontar o quadro acima (oriundo da análise da amostra) com a totalidade das manifestações registradas no período e publicizadas no Painel Resolveu (GRÁFICO 02). O percentual de manifestações analisadas e respondidas fora do prazo diminuiu de 49,28% para 47%.



Quanto à classificação das manifestações, observou-se, na análise da amostra, que 9 delas foram classificadas incorretamente. Logo, 83,33% das manifestações verificadas foram classificadas corretamente.

Do total que foi classificado incorretamente, 07 referem-se a pedido de Acesso à Informação e não manifestação de ouvidoria (23546014752202200, 23546011489202205, 23546006004202253, 23546063492202115, 23546057384202111, 23546055066202116 e 23546052650202110) e duas manifestações, apesar de terem sido classificadas pelo usuário como denúncia, caracterizam-se como reclamação (23546011382202259 e 23546011452202279).

## 1.2. Ausência no sítio do órgão de itens relacionados às medidas de transparência

Ao se analisar o website da Unidade Avaliada verificou-se que a página eletrônica não atende completamente as obrigações de transparência ativa que são regulamentadas no artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com essa norma:

*“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:*

*I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e*

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

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”

Pode-se constatar, a partir da observação do site da Ouvidoria do IF Baiano (GRÁFICOS 03, 04 e 05), que a Unidade Avaliada não introduziu o banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR (o que existe em substituição são dois hiper links como denominações distintas, que precisam ser atualizadas, direcionando para a Plataforma Fala.Br), não possui link de acesso ao Painel *Resolveu?*, não possui os relatórios consolidados a que se refere o artigo 59 da Portaria CGU nº 581 e o nome, currículo e a data de ingresso no cargo do ouvidor.

The screenshot shows the website of the Instituto Federal Baiano (IF Baiano) with the following elements:

- Header:** "Instituto Federal Baiano" and "MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO".
- Navigation:** Links for "Acesso à Informação", "Prevenção ao coronavírus", "PDI", "Ouvidoria", "Licitações e Contratos".
- Main Content:**
  - Título:** "Ouvidoria"
  - Última atualização:** 16/05/2022 às 08h09 | Data de publicação: 10/12/2015 às 12h12
  - Descrição:** "As Ouvidorias públicas são unidades de controle e participação social, responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública."
  - Objetivo:** "A Ouvidoria é um órgão mediador que estabelece o elo entre a comunidade e o Instituto Federal Baiano (IF Baiano)."
  - Referência:** "Confira o [Regimento Interno da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano](#)."
  - Tipos de Manifestação:**
    - Elogio:** "Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou sobre as pessoas que participam do serviço/atendimento."
    - Denúncia:** "Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções."
- Menu Lateral (Institucional):**
  - Quem Somos
  - Organograma
  - Transparência e

ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/

Verifique seu e-mail Candango! - Divers... Avisos e Ocorrências 83 Educação - A Bo...

**Gabinete**

**Colegiados**

**Comissões**

Auditorias

Ações e Programas

Documentos Institucionais

Contatos NAPNE

Núcleo de Estudos Afro-brasileiros e Indígenas

**ENSINO**

**PEQUISA**

**EXTENSÃO**

**DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

A Pró-Reitoria

Apoio ao Desenvolvimento e à Gestão da Oferta

Assessoria de Internacionalização

Planejamento e Projetos Estratégicos

Parcerias

**Reclamação**

Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**Sugestão**

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para aprimoramento dos serviços prestados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

**Simplifique**

Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrático, poderá apresentar solicitação de simplifique.

**Como se manifestar?**

Qualquer cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria do IF Baiano, que utiliza o **e-Ouv** ([Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal](#)) para formalizar as manifestações pela *internet*.

Para registrar sua manifestação, clique [aqui](#).

**Outros canais de comunicação:**

As manifestações também podem ser feitas, pessoalmente, ou através de carta, pelo endereço:

Ouvidoria do IF Baiano - Reitoria  
Rua do Rouxinol, nº 115 - Bairro: Imbuí | Salvador-BA CEP: 41720-052

**Orientações Complementares:**

Pelo sistema, a(o) cidadã(o) pode se manifestar de forma **anônima** ou **identificada**, neste último caso, ao final do registro da manifestação, um número de protocolo é gerado automaticamente, permitindo que o usuário consulte o andamento de sua manifestação. As respostas poderão ser visualizadas no sistema ou no e-mail informado durante o registro.

[Clique aqui e participe da pesquisa de satisfação sobre a Ouvidoria do IF Baiano.](#)

ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/

Verifique seu e-mail Candango! - Divers... Avisos e Ocorrências 83 Educação - A Bo...

Formação Inicial e Continuada

**CAMPI**

Alagoinhas

Bom Jesus da Lapa

Catu

Governador Mangabeira

Guanambi

Itaberaba

Itapetinga

Santa Inês

Senhor do Bonfim

Serrinha

Teixeira de Freitas

Uruçuca

Valença

Xique-Xique

**ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Acesse**

**Contato:**

E-mail: [ouvidoria@ifbaiano.edu.br](mailto:ouvidoria@ifbaiano.edu.br)

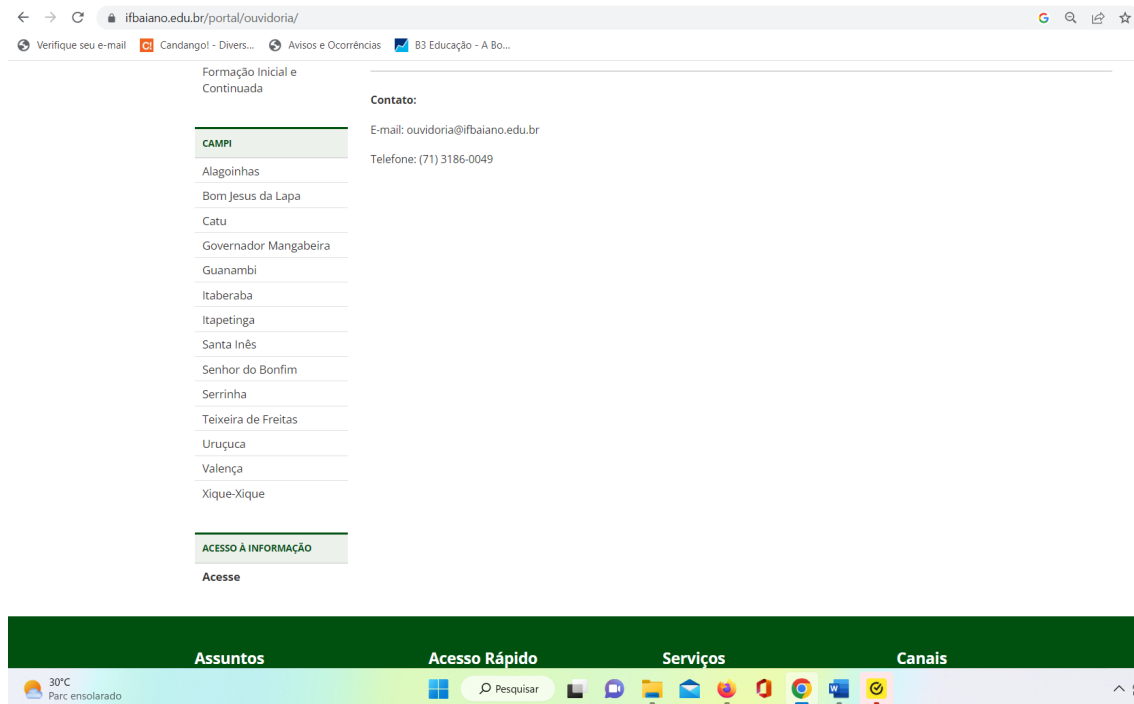
Telefone: (71) 3186-0049

**Assuntos** **Acesso Rápido** **Serviços** **Canais**

30°C Parc ensolarado

Pesquisar





### 1.3. Uso de ferramentas inadequadas para tramitação das demandas de ouvidoria

Quanto ao processo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria da UA possui norma com seção exclusiva para tratar do tema (Capítulo IV, seção I da Resolução 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021).

Entretanto, após leitura desse documento, verificou-se que não existem informações/regras orientadoras de como será feita a tramitação das informações de ouvidoria entre as unidades do Instituto durante o tratamento.

No questionário de avaliação, a Ouvidora foi solicitada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade (pergunta nº 27). Em resposta a essa pergunta, a Ouvidora da UA informou que as informações solicitadas estavam no Regimento Interno do Órgão.

Cabe destacar que a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

*“Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo: (...)*

*§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

*§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa”.*



Diante dessa avaliação, constatou-se que a UA não utiliza a Plataforma Fala.Br para tramitar as demandas entre a Ouvidoria e as demais áreas do Instituto. De acordo com a resposta à pergunta nº 1 desse documento, a UA tramita as informações exclusivamente por meio de e-mail institucional. Ressalta-se que o uso da ferramenta, Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OG e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017.

Além disso, a utilização do referido módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017.

A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria nº CGU nº 581/2021.

#### 1.4. Inoperância dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, os Conselhos de Usuários são considerados órgãos de natureza consultiva, em que a participação popular se exerce por meio da atuação de usuários voluntários na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos. Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Adicionalmente, a Plataforma Virtual possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

Ao se analisar as informações divulgadas no site oficial da Unidade Avaliada constatou-se que não existiam qualquer referência sobre o processo de implementação, divulgação e participação relacionados aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

De forma a subsidiar a construção desse pensamento, elaborou-se um questionamento a UA que pedia para o representante da Ouvidoria “Informar se foi realizado algum chamamento público e alguma ação de mobilização em relação ao Conselho de Usuários de serviço público. Se sim, por favor encaminhar a evidência”.

Em resposta à solicitação apresentada, a Ouvidora destacou que: “O processo formação do Conselho de Usuários do IFBAIANO será iniciado no exercício de 2023.”

Destaca-se que de acordo com o artigo 7º e 59 da Portaria CGU 581/2020:

*“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;”*

*Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.*

Portanto, as inadequações observadas na UA quanto aos Conselhos de Usuários referem-se ao descumprimento da totalidade das disposições normativas relativas a esta instância participativa.

Oportuno lembrar que as Ouvidorias são um instrumento da democracia participativa, de controle social e de avaliação das políticas públicas

### **1.5. Ausência de articulação com instâncias e mecanismos de participação Social**

Ainda utilizando-se como parâmetro de avaliação alguns incisos do artigo 7º da Portaria CGU 581, que trata das atividades a serem desenvolvidas pelas Ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, verificou-se que a UA não realizou articulação com instâncias de participação social e nem promoveu ações de ouvidoria ativa nas demais unidades do IF Baiano. A ausência desse tipo de trabalho na Ouvidoria faz com que ela não seja plena no exercício das atividades com base na norma federal.

A inoperância desse trabalho restringe a divulgação dos temas de ouvidoria no âmbito do instituto e traz consequências como pode ser evidenciado no baixo número de manifestações recebidas pelo IF Baiano durante o período de referência desse relatório.

A título de exemplo, de 01/06/2021 a 31/05/2022 a UA obteve apenas 79 manifestações de ouvidoria, o que equivale a uma média de 6,6 manifestações recebidas por mês. Se no cálculo da média mensal for considerado os 9 institutos espalhados pelos municípios baianos, verificara-se que o número de manifestações recebida por instituto será inferior a 1.

### **1.6. Inserção parcial da Ouvidoria no processo de atualização da Carta de Serviços e a ausência de avaliação dos serviços públicos prestados com base nos padrões de qualidade estabelecidos na carta**

A partir de solicitação de informação constatou-se que a participação da Ouvidoria na elaboração e atualização da Carta de Serviços se deu exclusivamente em relação aos serviços por ela prestados.

Sendo assim, a atuação da Ouvidoria na elaboração e acompanhamento desse documento é limitada e não obedece o que está escrito nos artigos nº 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2020.

Além disso, a UA não obedece o que está descrito no inciso V, artigo 10º do Decreto 9492/2018 que trata das competências das unidades setoriais que integram o SISOUV qual seja: “processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017

## 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 IF Baiano, em ordem de prioridade:

- I – Capacitar o corpo técnico da Ouvidoria para adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto ao tempo de tratamento das manifestações e a classificação das suas tipologias;
- II – Readequar o sítio eletrônico do IF Baiano na parte da Ouvidoria de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- III – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV – Elaborar processos de chamamento público para voluntários e executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme os art. 7 e 56 da Portaria CGU nº 581/2021, e implementá-los; e
- V – Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social conforme o art. 7 da Portaria CGU nº 581/2021.
- VI - Trabalhar na atualização de todos os serviços disponibilizados na Carta de Serviços do IF Baiano, conforme predispõe os artigos nº 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e utilizar os padrões de qualidade estabelecidos nesse documento para avaliar os serviços prestados.

## CONCLUSÃO

---

A partir das análises realizadas (avaliação do tratamento das manifestações, avaliação do questionário de ouvidoria, avaliação do site institucional e a visita in loco realizada em novembro de 2022), considerando como base normativa a Portaria CGU 581/2021, em especial o artigo nº 7, conclui-se que a unidade avaliada desempenha parcialmente as atividades de ouvidoria.

Verificou-se que em alguns casos essas atividades não são realizadas plenamente e em outras situações elas não foram detectadas.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: o aperfeiçoamento do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria fazendo com que a UA esteja aderente aos prazos legais e saiba diferenciar cada tipologia, a adequação do site da Ouvidoria para atender as exigências de Transparência Ativa impostas pela Portaria CGU nº 581/2021 e, assim, oferecer o acesso a infor-

mações públicas fundamentais para o exercício de direitos dos cidadãos, a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR conferindo maior segurança e agilidade no tratamento das manifestações, a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos para fomentar a participação do usuários na avaliação dos serviços prestados pelo Instituto e dessa forma aperfeiçoá-los, o desenvolvimento de articulações com instâncias de controle social para a promoção de ações de ouvidoria ativa nas diversas instalações do IF Baiano ampliando assim o debate sobre os temas de ouvidoria e conseqüentemente o número de manifestações e a inserção da Ouvidoria no trabalho de atualização da carta de serviços contribuindo para um entendimento geral dos padrões de qualidade estabelecidos aos usuários o que auxiliará na avaliação dos serviços prestados utilizando esses padrões como referência.

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Posição no Organograma	órgão de assessoramento vinculado ao órgão executivo /reitoria
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ifbaiano.edu.br">ouvidoria@ifbaiano.edu.br</a>
Página na Internet	<a href="https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/">https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/</a>
Endereço	Rua do Rouxinol, nº 115, Imbuí, Salvador/Ba
Canais de Atendimento	(71) 3186-0049 / ouvidoria@ifbaiano.edu.br
Horário de funcionamento	08:00 às 18:00
Ouvidor	Rosa Alves dos Santos
Ouvidor Substituto	Líbia Aguiar Moreira da Silva

Fonte: elaboração própria.

### A.2 Competências

Regimento Interno da Ouvidoria do IF Baiano: CAPÍTULO V DAS COMPETÊNCIAS DA OUIDORIA

*“Art. 25. São atribuições da Ouvidoria do IF Baiano: I - receber examinar e tratar as manifestações conforme os atos normativos da Ouvidoria-Geral da União e subsidiariamente por esta Resolução; II - esclarecer o conteúdo das manifestações e viabilizar o ato de distribuição; III - realizar a mediação administrativa para certificação de que a manifestação está sendo instruída pela unidade competente e de que será cumprida dentro do prazo estabelecido; IV - cobrar respostas das unidades competentes a respeito das manifestações; V - analisar a qualidade das respostas produzidas pela unidade competente; VI - encaminhar ao(à) manifestante a resposta conclusiva à manifestação apresentada; VII - orientar as unidades administrativas sobre os prazos de atendimento e sobre as rotinas a serem cumpridas; VIII - monitorar o cumprimento dos prazos de atendimento; IX - encaminhar aos setores competentes do IF Baiano as denúncias e as reclamações referentes a dirigentes a servidores(as) ou a serviços prestados; X - organizar*

*e manter banco de dados das manifestações; XI - produzir informações a partir da análise das manifestações para subsidiar a avaliação da política e dos serviços públicos prestados pelo IF Baiano; XII - apresentar periodicamente relatório gerencial de suas atividades e das manifestações; XIII - realizar pesquisa sobre a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) com o serviço prestado pela Ouvidoria; XIV - atualizar os conteúdos do sítio eletrônico da Ouvidoria; XV - divulgar as atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso do(a) cidadão(ã) aos seus serviços e àqueles ofertados pelo IF Baiano; XVI - realizar a sensibilização dos(as) servidores(as) em temas relacionados às atividades de Ouvidoria; XVII - propor normas e procedimentos para organizar as atividades de Ouvidoria no âmbito do IF Baiano; XVIII - elaborar plano de trabalho anual com definição de objetivos de ações de metas e de resultados; XIX - assessorar a Reitoria nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria; XX - exercer outras atribuições reguladas pela Ouvidoria-Geral da União.”*

### **A.3 Normativos Internos**

Regimento Interno da Ouvidoria: Resolução 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021.

Estatuto do IF Baiano: Resolução 113/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2021.

Regimento Geral do IF Baiano: Resolução 41/2019.

### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

A ouvidoria está localizada na sede da Reitoria do IF BAIANO que fica situada no endereço Rua do Rouxinol, nº 115, Bairro Imbuí no município de Salvador. Ou seja, a sua estrutura física não está inserida em algum Campi do instituto.

Conforme respostas obtidas nas perguntas nº 1 e 2 do Questionário de Avaliação de Ouvidoria, a Ouvidoria é formada por duas servidoras de carreira do Instituto. A senhora Rosa Alves, assistente de administração, que ocupa o cargo de ouvidora a 4 anos e a senhora Líbia da Silva, também integrante da carreira de assistente de administração, que desenvolve atividades técnicas dentro da Ouvidoria.

De acordo com informações oriundas do mesmo questionário (resposta à pergunta nº 02), não existe a necessidade de aumentar a força de trabalho da equipe técnica da Ouvidoria do IF Baiano.

Observa-se que não existe rotatividade e metas individuais específicas para os servidores da ouvidoria.

Também não existe pessoa ou equipe específica para trabalhar com o tipo de manifestação de ouvidoria denúncia uma vez que a Ouvidoria é composta por apenas duas pessoas.

Nos últimos anos a ouvidora participou dos cursos que integram a certificação em Ouvidoria (Cursos de acesso à informação; controle social; gestão em ouvidoria; projetos; tratamento de denúncia; defesa dos usuários, dentre outros).

A ouvidoria oportuniza a participação em capacitações de seus servidores, mas não realiza avaliação periódica da equipe.



De acordo com o relatado pela ouvidora no questionário, a estrutura física (instalações) disponibiliza para a Ouvidoria é suficiente para o bom desempenho de todas as atividades do setor. Em visita in loco, ocorrida no dia 17//11/2022, pode-se conhecer o espaço (FIGURA nº01) que é composto por uma sala com a mesa da ouvidora e um gabinete para receber cidadãos de forma presencial. A sala possui portas adequadas para acessibilidade e a sala possui toda infraestrutura necessária para o exercício das atividades do setor.

**FIGURA Nº 01 – FOTO OBTIDA NO DIA 17/11 DURANTE A VISITA IN LOCO**



Não existem ouvidorias descentralizadas nos diferentes institutos federais espalhados pelos municípios baianos. A ouvidoria do IF BAIANO é única e está localizada na estrutura do prédio da Reitoria.

Sobre o cumprimento da Portaria CGU Nº 1.181/2020 que 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 o IF BAIANO informou que encontra-se em tramitação processo de recondução da atual titular, responsável pela Ouvidoria, conforme documentação encaminhada através do Ofício nº 311/2022-RET-GAB/RET/IFBAIANO, de 28/09/2022, para a Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidoria.

## A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/20 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. Cabe destacar:

*Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão 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, de 5 de setembro de 2018.*

*§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.*

*§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.*

*§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Portaria.*

*§ 4º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando cabível.*

Verificou-se que o prazo de mandato da ouvidora encerrou em 12/05/2021 e foi aprovado através do Ofício nº 14826/2022/CGOUV/OGU/CGU. O processo de recondução foi encaminhado para Ouvidoria Geral da União.

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA no site oficial são:

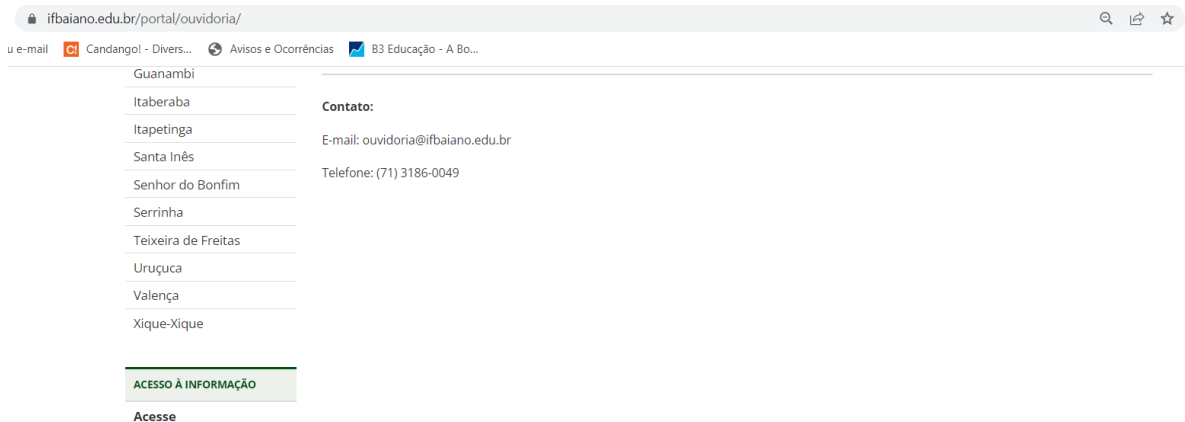
- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;

**FIGURA 02 – RETIRADO EM 18/11 - <https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/>**

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/'. The page content is organized into two main columns. The left column contains a navigation menu with the following items: INSTITUCIONAL (with sub-items: A Pró-Reitoria, Apoio ao Desenvolvimento e à Gestão da Oferta, Assessoria de Internacionalização, Planejamento e Projetos Estratégicos, Parcerias) and CURSOS OFERTADOS (with sub-item: Técnico). The right column is titled 'Como se manifestar?' and contains the text: 'Qualquer cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria do IF Baiano, que utiliza o e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) para formalizar as manifestações pela internet. Para registrar sua manifestação, clique aqui.' Below this, there is a section titled 'Outros canais de comunicação:' with the text: 'As manifestações também podem ser feitas, pessoalmente, ou através de carta, pelo endereço: Ouvidoria do IF Baiano – Reitoria, Rua do Rouxinol, nº 115 – Bairro: Imbuí | Salvador-BA CEP: 41720-052'.



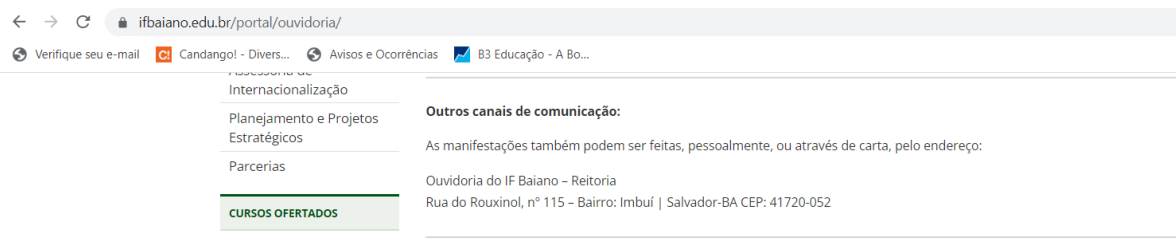
FIGURA 03 – RETIRADO EM 18/11 - <https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/>



Todas as manifestações recebidas por canais diversos da Plataforma Fala.BR são registradas na mesma.

O atendimento presencial é realizado na ouvidoria pela própria Ouvidora e acontece de segunda a sexta-feira em horário comercial. A Ouvidora só atende em sua sala, no prédio da Reitoria, e ainda não executou nenhum atendimento ou visita nos demais institutos federais espalhados no Estado. Apesar de informar no questionário sobre o atendimento presencial e termos constatado, a partir da visita in loco, que a ouvidora realiza o atendimento na unidade, não existe detalhamento, no site do IF Baiano, sobre os dias e horários que são realizados os atendimentos presenciais. Talvez fosse interessante a inclusão dessas informações (FIGURA nº 5).

FIGURA Nº 4 RETIRADA DO SITE <https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/> em 18/11/22



Existe fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Esse fluxo está estabelecido no parágrafo único do artigo 45 do Regimento Interno da Ouvidoria, conforme figura seguinte (FIGURA nº 06 – Regimento Interno Ouvidoria IF Baiano).

#### **Seção IV** **Dos meios de acesso**

Art. 45. São meios de acesso à Ouvidoria do IF Baiano:

I – o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-OUV);

II - as cartas;

III - o correio eletrônico;

IV – o telefone;

V – o atendimento presencial.

Parágrafo único. As manifestações descritas nos incisos II a V deverão ser cadastradas pela Ouvidoria no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IF Baiano é um canal independente da Ouvidoria e possui força de trabalho própria.

### **A.7 Sistemas Informatizados**

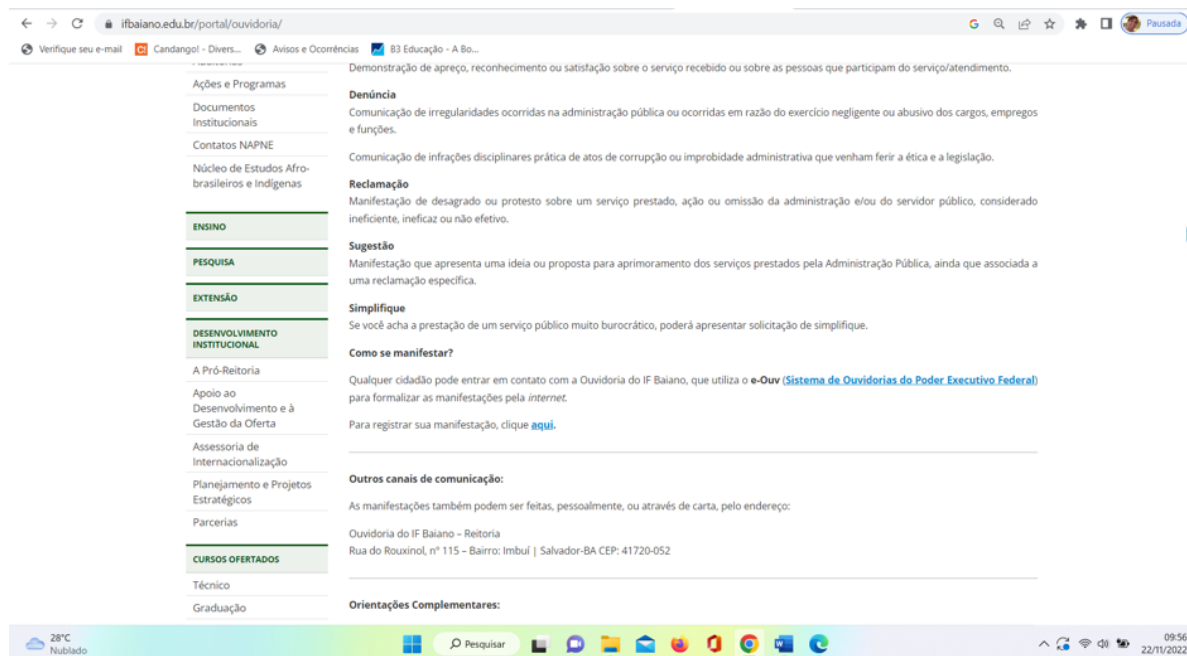
A Ouvidoria do IF Baiano utiliza o correio eletrônico, o sistema unificado de administração pública (SUAP) e o sistema Fala.Br para as análises, tramites interno e respostas às manifestações de usuários. O intercâmbio entre esses sistemas é feito de forma manual.

Em que pese utilizar o sistema Fala.Br como sistema oficial de tratamento das manifestações de ouvidoria, a UA não opera o módulo de triagem e tratamento dessa ferramenta e não possui um sistema em paralelo que garanta a rastreabilidade e segurança previstos na Portaria CGU 581/2021. As trocas de informações entre Ouvidoria e órgãos finalísticos e de apuração são realizadas por intermédio de e-mail institucional.

O endereço eletrônico da UA (<https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/>) utiliza dois links de acesso direto a plataforma Fala.BR (ferramenta usada para recebimento e tratamento das manifestações elencadas no Decreto nº9.492/2018) conforme apresentado na Figura nº 05 abaixo.

O usuário poderá optar por clicar em qualquer um dos links (verificar figura abaixo). Entretanto, na pesquisa realizada, não foi encontrado o banner com a indicação do Fala.Br o que pode dificultar a identificação do sistema pelo do cidadão. Além do mais, a Ouvidoria do instituto precisa atualizar o nome do sistema em seu site uma vez que a expressão o e-ouv não é mais utilizada e foi substituída pelo termo pelo Fala.Br.

FIGURA Nº 05 RETIRADA SITE <https://ifbaiano.edu.br/portal/ouvidoria/> em 18/11/23



O corpo técnico da Ouvidoria possui acesso aos sistemas para o tratamento das manifestações recebidas e, em alguns casos, há a necessidade de utilização do SUAP (Sistema Unificado de Administração Pública) para analisar informações de processos quando solicitados.

A ouvidoria utiliza informações do Painel Resolveu para consultas gerenciais sobre a gestão da Ouvidoria e a partir disso cria estratégias para a melhoria.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O Regimento Interno da Ouvidoria do IF Baiano (Resolução nº 114.2021- OS-CONSUP/IF BAIANO) estabelece em seus artigos 27 a 42 as formas tratamento das manifestações que chegam em sua Ouvidoria. O artigo 45 (figura abaixo) dessa norma estabelece os meios de acesso à Ouvidoria e define que toda manifestação que chegue por canais alternativos ao sistema Fala.Br deverão ser registradas nele.

### Seção IV Dos meios de acesso

Art. 45. São meios de acesso à Ouvidoria do IF Baiano:

I – o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-OUV);

II - as cartas;

III - o correio eletrônico;

IV – o telefone;

V – o atendimento presencial.

Parágrafo único. As manifestações descritas nos incisos II a V deverão ser cadastradas pela Ouvidoria no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal.

A Ouvidoria possui o mesmo fluxo de tratamento e recebimento das manifestações quando recebe demandas de ouvidorias internas e externas. Utilizam informações do Painel Resolveu e da Plataforma Fala.BR com a finalidade de acompanhar e analisar o desempenho dos trabalhos de ouvidoria.

Atualmente, os encaminhamentos das manifestações seguem da Ouvidoria até os órgãos apuratórios por meio de e-mail e segundo a ouvidora (com base no questionário respondido e encaminhado ao NAOP em 01/11/2022) existe o tratamento dos dados sensíveis.

A ouvidoria não possui outros painéis e utiliza os dados do Painel Resolveu para acompanhamento das manifestações. Além disso, utiliza esses dados para pensar em estratégias de aprimoramento futuras.

A UA foi questionada como ocorre a proteção de dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, em resposta foi informado que “As manifestações são enviadas para os setores responsáveis pelo atendimento, restringindo as informações pessoais do cidadão. E na hipótese de exportar arquivo, usamos a opção de não incluir as informações pessoais”.

A UA foi questionada sobre a existência de gargalos que comprometam o fluxo do tratamento das manifestações. Por meio do questionário a UA informou que: “A única situação que compromete o fluxo do tratamento das manifestações, que termina impactando no fluxo de tratamento das manifestações consiste nos prazos extrapolados pelos responsáveis em prestar as informações solicitadas.” Análise sobre o tratamento das manifestações recebidas no período verificado (junho/2021 a maio/2022) mostram que 47% do total encontram-se com suas respostas em atraso (Figura nº 06).

FIGURA Nº 06 EXTRAÍDA DO PAINEL RESOLVEU EM 22/11/2022 <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. Em 2021 os assuntos mais demandados estão indicados na resposta 33 do questionário de avaliação da ouvidoria.

Quando há necessidade de mediação e conciliação entre usuário e entidade a Ouvidoria realiza. Segundo a Ouvidora, “A comunicação acontece via correio eletrônico, telefone, ou caso haja necessidade, pode ocorrer de forma presencial”.

A Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A partir de solicitação de informação constatou-se que a participação da Ouvidoria na elaboração da Carta de Serviços se deu exclusivamente em relação aos serviços por ela prestados. Além disso, a UA participa também das atualizações desse documento no que se refere aos serviços específicos disponibilizados.

Dessa forma, a atuação da Ouvidoria na elaboração e acompanhamento desse documento não é aderente ao que dispõe os artigos 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2020.

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

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

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

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

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

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

*Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:*

*I - ao serviço oferecido;*

*II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;*

*III - às etapas para processamento do serviço;*

*IV - ao prazo para a prestação do serviço;*

*V - à forma de prestação do serviço;*

*VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;”*

Além disso, a UA não obedece o que está descrito no inciso V, artigo 10º do Decreto 9492/2018 que é uma das competências das unidades setoriais que integram o SISOUV: “processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017”

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Unidade Avaliada não implementou o Conselho de Usuário de Serviços Públicos e nem executou qualquer ação nesse sentido. O que existe é uma expectativa de implantação do Conselho no ano de 2023.

Atualmente, a Ouvidora se reúne uma vez por ano com o dirigente máximo da Instituição (Reitor) e encaminha um relatório consolidado com as demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pela entidade

Por fim, de acordo com as informações obtidas no questionário, a Ouvidoria não possui um processo para o acompanhamento dos compromissos de melhoria firmados a partir das manifestações dos cidadãos. A ouvidoria emite relatórios com recomendações, mas não acompanha efetivamente a implementação de compromissos de melhoria dos serviços oferecidos.

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

A partir da Solicitação de Auditoria nº01 observou-se que nos últimos anos a UA não promoveu a participação social, não buscou articulação com instâncias e mecanismos de participação social e nem realizou ações de ouvidoria ativa nos demais municípios baianos que o IF Baiano está inserido.

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

#### a) Quantitativo Geral:

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 01/06/2021 A 30/05/2022



Figura 07 retirada do site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/11/2022

## b) Tipologia das manifestações:

### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/06/2021 A 30/05/2022



Figura nº 08 retirada do site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/11/2022

## c) Resolutividade da demanda:

### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/06/2021 A 30/05/2022



Figura nº 09 retirada do site: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/11/2022



d) Satisfação com a resposta:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 01/06/2021 A 30/05/2022



Figura nº 10 retirada do site : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/11/2022



## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

No período de 01/06/2021 a 30/05/2022 foram registradas 72 manifestações na Plataforma Fala.BR referentes ao Instituto Federal Baiano. Desse total 3 manifestações ainda estavam em tratamento a época da extração das informações e, por isso, não puderam ser avaliadas.

Dessa forma, as análises que serão apresentadas nesse apêndice se referem a 69 manifestações que foram registradas na Plataforma Fala.Br.

A seguir é descrito o censo de dados das manifestações de ouvidoria do IFBaiano advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

Nesse relatório preliminar, podemos considerar que todas as manifestações, realizadas e concluídas entre 01/06/2021 a 30/05/2022 foram avaliadas. O quadro a seguir contém a composição das manifestações por tipo.

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

Tipo	Quantidade
Comunicação	15
Denúncia	4
Elogio	0
Reclamação	25
Simplifique	0
Solicitação	25
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>69</b>

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

A avaliação foi realizada a partir de três 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.

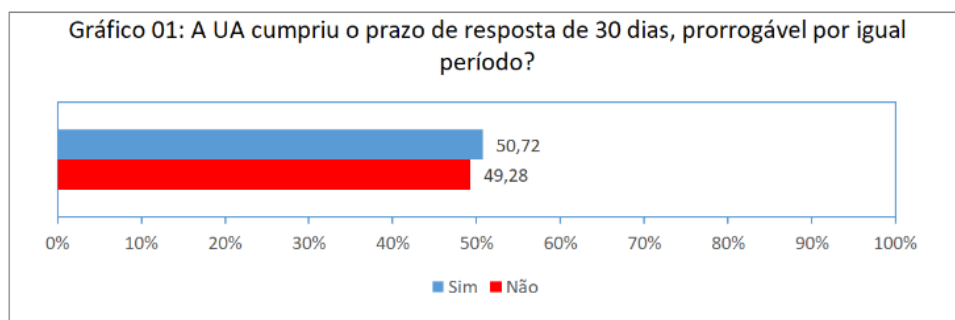
**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 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;

**c) 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 três 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.

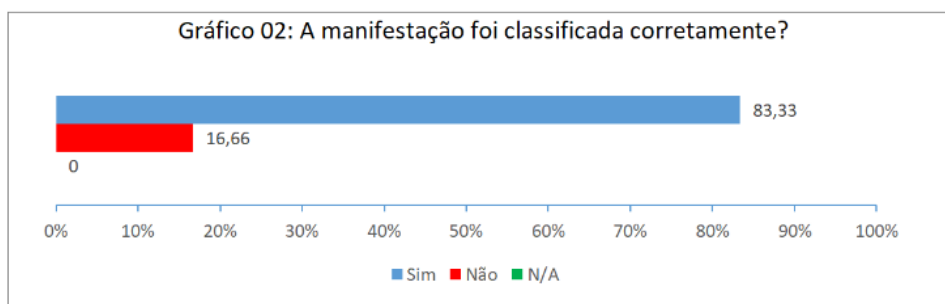
## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra



Fonte: elaboração própria.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 35 manifestações no prazo, correspondendo a 50,72%, e 34 manifestações fora do prazo, 49,28%, conforme previsto na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

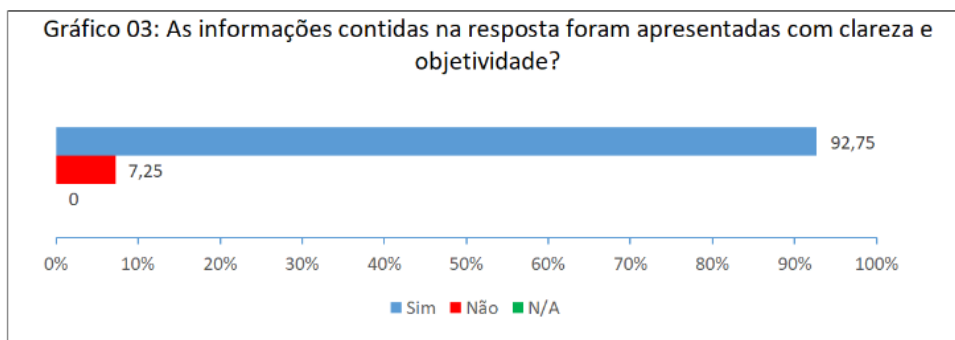


Fonte: elaboração própria.

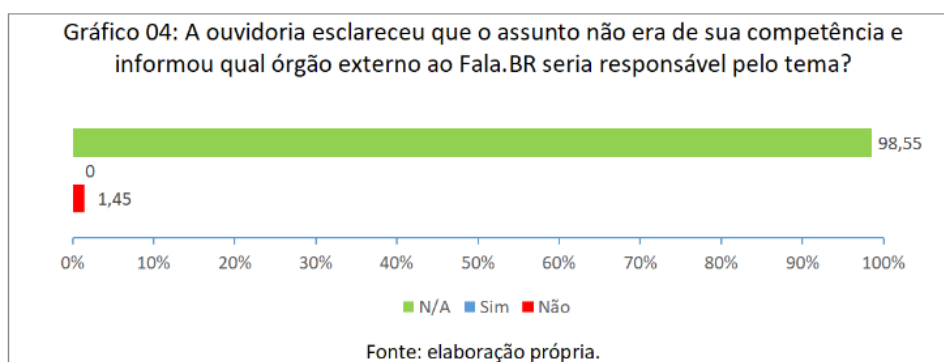
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 54 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 45 foram classificadas corretamente contra 9 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 83,33% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Das manifestações classificadas incorretamente, 07 referem-se a pedido de Acesso à Informação e não manifestação de ouvidoria (23546014752202200, 23546011489202205, 23546006004202253, 23546063492202115, 23546057384202111, 23546055066202116 e 23546052650202110) e duas manifestações apesar de ter sido classificada pelo usuário como denúncia, caracteriza-se como reclamação (23546011382202259 e 23546011452202279)

Relativo as demais 15 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

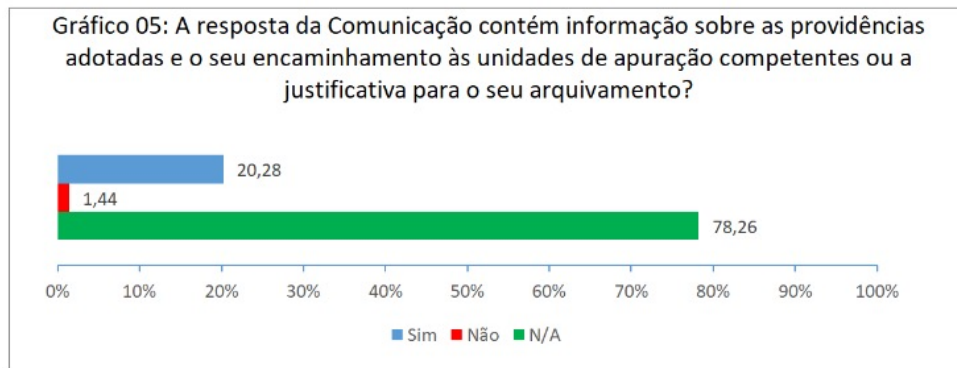


Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 04 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes. Os NUPS apontados são: 23546075164202161, 23546011452202279, 23546070210202136 e 23546065017202183.



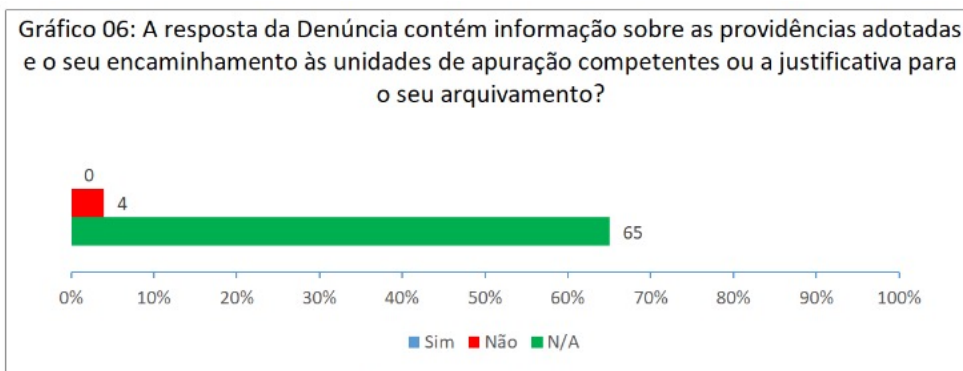
Do gráfico acima, verifica-se que na única manifestação que a demanda não era de competência a UA, a resposta conclusiva não estava adequada. A Resposta ao cidadão foi diversa ao questionado, não informando a ouvidoria responsável para o tratamento ou mesmo realizando a transferência da manifestação por meio da plataforma, o que era possível. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

A manifestação em questão tem NUP 23546065017202183 e trata de assunto referente a outra instituição de ensino federal.



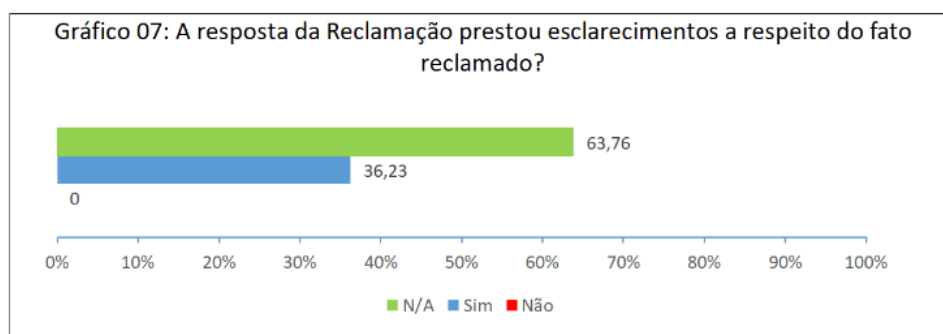
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 15 comunicações presentes na amostra, 14 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 1 comunicação, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 54 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.



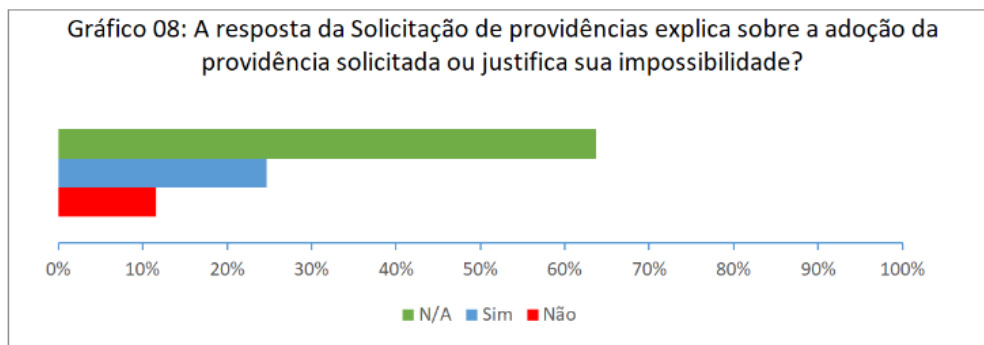
Fonte: elaboração própria.

Das 04 denúncias analisadas, duas deveriam ser reclassificadas para reclamação e as outras duas a resposta não evidenciou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 65 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação. Desta forma, todas as quatro denúncias registradas não foram analisadas adequadamente.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico anterior relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, todas as 25 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 44 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.



Fonte: elaboração própria.

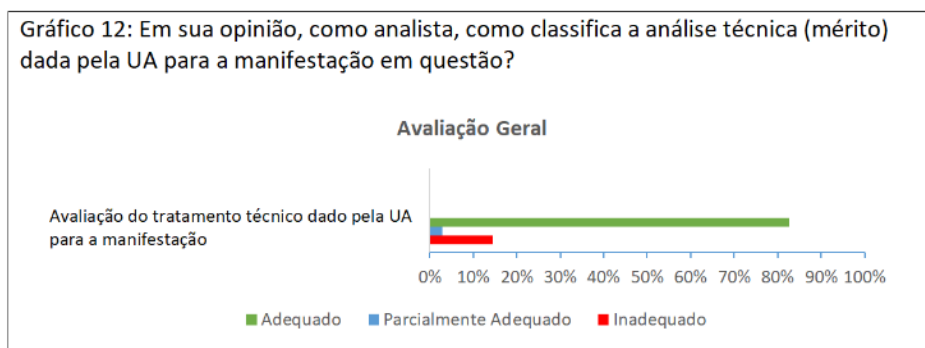
Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 25 solicitações, em 17 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 8 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA deveria ter sido reclassificadas por tratar de pedido de Acesso à Informação.

As demais 44 manifestações não se enquadram como solicitação.

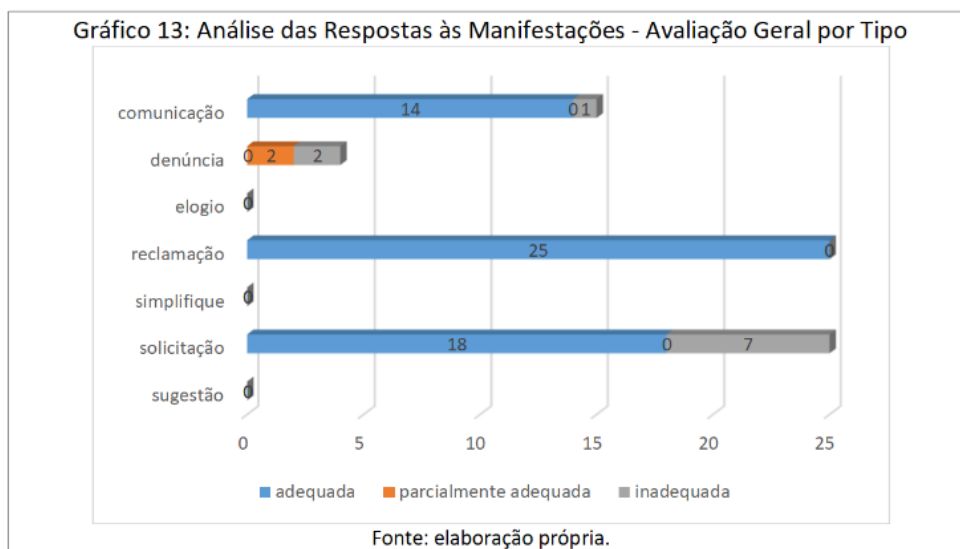
Registra-se que no período analisado não ocorreram manifestações do Tipo Elogio, simplifique ou Sugestão.

### 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 69 manifestações analisadas, verifica-se que: 57 foram consideradas adequadas, 02 parcialmente adequadas e 10 inadequadas.



Fonte: elaboração própria.



Foram analisadas 69 manifestações de ouvidoria sendo consideradas 57 manifestações com o tratamento adequado, o que corresponde a 82,60%. As manifestações parcialmente adequadas ou inadequadas correspondem a 17,39% ou 12 manifestações, conforme abaixo detalhadas.

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. As 02 manifestações parcialmente adequadas trata-se de denúncia.

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 10 manifestações inadequadas 01 comunicações, 02 denúncias e 07 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 69 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

## Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar por e-mail no dia 25/07/2023, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 17/08/2023, foram discutidos os achados encontrados e as respectivas recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA, durante a Reunião de Busca Conjunta de Soluções, ajustou o Plano de Providências, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.



## Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

### C.2 Plano de Ação da Ouvidoria do IF Baiano

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IF BAIANO					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
1) Capacitar o corpo técnico da Ouvidoria para adequar o tratamento das manifestações aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, em especial quanto ao tempo de tratamento das manifestações e a classificação das suas tipologias;	<p>A) Capacitar o corpo técnico da Ouvidoria para adequar o tratamento das manifestações por meio de cursos promovidos pela CGU.</p> <p>B) Elaboração/Reformulação de regulamento interno para legitimar o cumprimento dos prazos relacionados ao tratamento das manifestações de ouvidoria.</p>	Rosa Alves Estácio Moreira	<p>A) 120 dias</p> <p>B) 180 dias</p>	A Ouvidora Rosa Alves já realizou o curso ofertado pela CGU no período de 26 a 28/04/23 – Proteção ao denunciante e tratamento de denúncia. O novo integrante está aguardando a oferta de <u>novos</u> curso para realizar.	Atender expectativas dos cidadãos e, ainda satisfazer, de forma tempestiva e suficiente, as demandas referentes a direitos dos usuários dos serviços públicos.
2) Readequar o sítio eletrônico do IF Baiano na parte da Ouvidoria de modo a atender os pontos determinados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;	Solicitar da Diretoria de Comunicação (DCOM) a readequação do Sítio eletrônico do IF Baiano de modo atender a portaria 581/2021.	Ouvidoria/DCOM	60 dias	Em andamento	Facilitar o acesso as informações relacionadas com a <u>a</u> Ouvidoria e instruir o cidadão/ã na realização das suas manifestações.
3) Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Cadastrar um/a servidor/a em cada campus e na reitoria para tratamento das manifestações via plataforma Fala.BR e capacitá-los/as.	Rosa Alves Estácio Moreira	90 dias	Já foram realizados os cadastros dos representantes dos campi e da Reitoria. Estamos organizando uma capacitação para <u>os mesmos</u> .	Possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
4) Elaborar processos de chamamento público para voluntários e executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme os art. 7 e 56 da Portaria CGU nº 581/2021, e implementá-los	Realizar chamamento público para voluntário aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conforme os art. 7 e 56 da Portaria CGU nº 581/2021. Implementar o Conselho de Usuário de Serviços Públicos.	Rosa Alves Estácio Moreira	120 dias	Já realizamos o envio de e-mail para os Centros Acadêmicos e Grêmios estudantis. Realizamos os <u>seguintes</u> chamamento: Redes Sociais, Sítio do IF Baiano e por e-mail.	Possibilitar a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria.
5) Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social conforme o art. 7 da Portaria CGU nº 581/2021	Promover a interlocução entre a instituição e as comunidades interna e externa de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.	Rosa Alves Estácio Moreira	90 dias	Já temos uma articulação com a Ouvidoria da CGU e estamos agendando visita para troca de experiência com a Ouvidoria do IFBA e da UFBA	Aprimorar os trabalhos oferecidos pela Ouvidoria como canal aberto para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias
6) Trabalhar na atualização de todos os serviços disponibilizados na Carta de Serviços do IF Baiano, conforme predispõe os artigos nº 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2021, e utilizar os padrões de qualidade estabelecidos nesse documento para avaliar os serviços prestados.	Atualizar as informações a respeito da Ouvidoria na Carta de <u>Serviços</u> do IF Baiano.	Rosa Alves Estácio Moreira	90 dias	Em andamento	Informar os/as cidadãos/ãs sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do IF Baiano, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento previstos.