

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal Catarinense

Florianópolis/SC, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

PATRÍCIA MARIA QUINTANILHA DE MOURA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Santa Catarina

SUPERVISÃO (OGU)

Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/SC)

Rosemary Zucareli

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SC)

Frederico Ozanam B. de Oliveira

Rosemary Zucareli

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense.

Município: Blumenau – SC.

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

Período avaliado das manifestações: março de 2021 a fevereiro de 2022

Data de execução: julho a agosto de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense - IFC, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade, com seu reduzido quadro de servidores, apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, ganhando destaque a resiliência da equipe e a proatividade na realização das múltiplas ações desempenhadas.

Nesse sentido, foram identificadas as seguintes boas práticas adotadas pela UA:

- a) planejamento formalizado das ações a serem implementadas;
- b) criação de projetos internos que apoiam as atividades de ouvidoria; e
- c) transparência ativa das atividades de ouvidoria.

Já quanto às oportunidades de aprimoramento, foram verificadas as seguintes inconsistências/fragilidades:

- a) compartilhamento impróprio de espaço físico com outro setor; e
- b) inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial em relação às denúncias/comunicações de irregularidade.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do IFC providências no sentido de: realizar tratativas junto à administração do IFC com a finalidade de obter espaço físico próprio e adequado para o cumprimento de suas competências; ajustar os fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria às normas vigentes, em especial nos casos de recebimento de manifestações em setores alheios à ouvidoria; e aprimorar o tratamento das manifestações na Plataforma Fala.BR, a fim de corrigir as inconsistências identificadas quanto às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria Geral da União
CONSUPER	Conselho Superior do Instituto Federal Catarinense
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
GTA	Guia de Transparência Ativa
IFC	Instituto Federal Catarinense
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOuP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
NUP	Número Único de Protocolo
OEI	Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura
OGU	Ouvidoria-Geral da União
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFC.....	10
1.1. Planejamento formalizado das ações a serem implementadas.....	10
1.2. Criação de projetos internos que apoiam as atividades de ouvidoria	11
1.3. Transparência ativa das atividades de ouvidoria	11
2. Compartilhamento impróprio de espaço físico com outro setor	13
3. Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial em relação às denúncias/comunicações de irregularidade	14
RECOMENDAÇÕES.....	18
CONCLUSÃO.....	19
APÊNDICES.....	21
Apêndice A	22
Apêndice B.....	37
Apêndice C.....	46

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, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de exame, entre 01/03/2021 e 28/02/2022, e constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/03/2021 a 28/02/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

análise pela OGU.

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

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

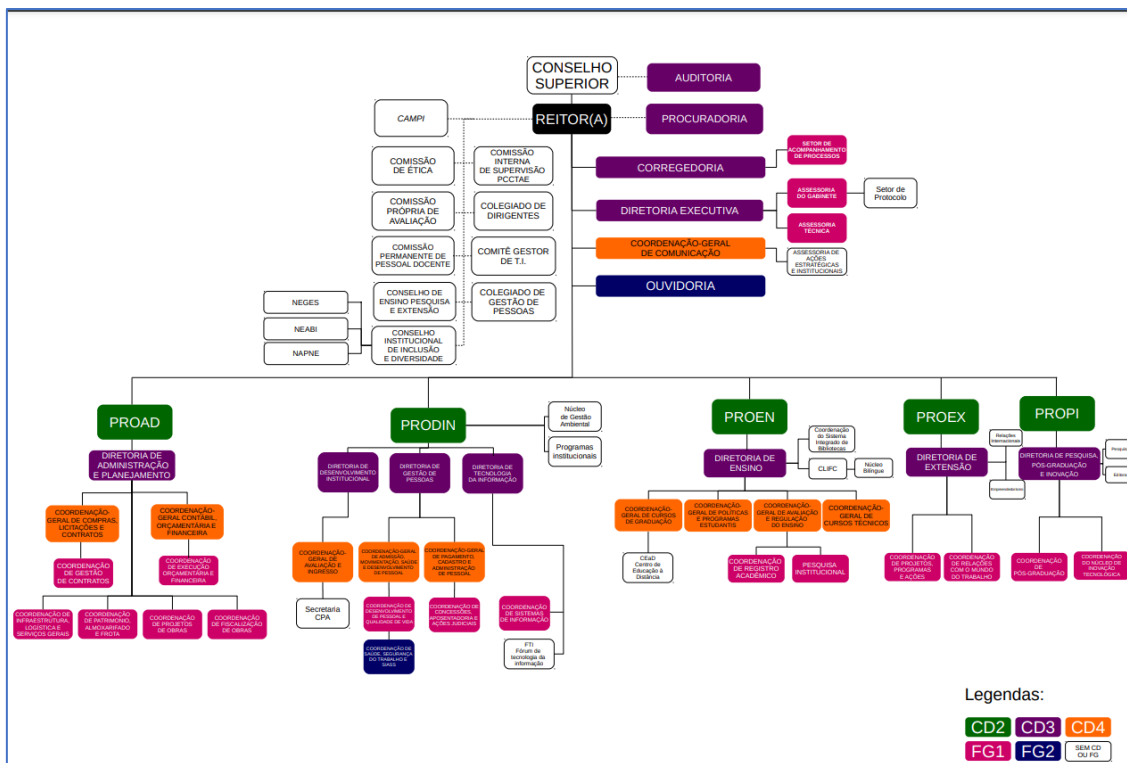
UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA sob exame, Ouvidoria do IFC, é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV, sendo, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria do IFC entrou em funcionamento em 2012, quando foi nomeado o primeiro ouvidor da instituição. Atualmente, as competências da UA estão previstas no art. 49 do Regimento Geral do IFC (Resolução nº 15 – Consuper/2018).

Em relação aos pedidos de acesso à informação, verificou-se que seu tratamento é realizado pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC), setor este vinculado diretamente à Ouvidoria.

O organograma da Reitoria do IFC indica que a Ouvidoria está diretamente subordinada ao Reitor, conforme demonstra a imagem a seguir:



Fonte: Organograma Reitoria – Portaria Normativa 004/2020 (<https://ifc.edu.br/organograma-reitoria/>). Consulta realizada em junho/2022.

As informações da UA foram coletadas do sítio eletrônico do IFC, das respostas oferecidas ao Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de gestão da ouvidoria. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFC são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFC

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Planejamento formalizado das ações a serem implementadas

Consta publicado no sítio eletrônico da UA o planejamento das ações para o exercício seguinte (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/relatorios-de-ouvidoria/>).

Verifica-se que o planejamento realizado para o exercício 2022 está alinhado ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), instrumento este estruturado com a finalidade de possibilitar um autodiagnóstico relativo aos principais objetivos da ouvidoria. Assim, o planejamento das ações da UA busca permitir o alcance dos seus objetivos, a partir da identificação das forças e fraquezas da ouvidoria observadas no autodiagnóstico realizado (MMOuP).

Tal prática demonstra que a unidade atua proativamente no seu contínuo aperfeiçoamento.

1.2. Criação de projetos internos que apoiam as atividades de ouvidoria

Mais uma demonstração de proatividade da UA é evidenciada pelos dois projetos criados para subsidiar as múltiplas atividades legalmente atribuídas às ouvidorias, são eles: “Parceiros da Ouvidoria” e “Colaboradores”.

Os mencionados projetos foram idealizados com a intenção de deslocar tarefas anteriormente concentradas na diminuta equipe da Ouvidoria, a servidores que, mesmo sem dedicação/vinculação direta à Ouvidoria, contribuem para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

Descreve-se, a seguir, as principais características dos projetos indicados:

a) “Parceiros da Ouvidoria”: nomeação de servidores representantes dos campi e Reitoria, num total de 15 titulares e respectivos substitutos, a fim de auxiliar no exercício das atribuições típicas da ouvidoria, tais como: manutenção e atualização da página da transparência pública, conforme legislação vigente e Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; assessoramento direto aos gestores quanto aos assuntos de ouvidoria demandados; conscientização dos servidores dos campi que representam, a respeito da forma de participação do cidadão na gestão pública; promoção de ações para divulgação do setor de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação (LAI); auxílio aos servidores e gestores responsáveis pelas respostas às manifestações dos cidadãos, indicando-lhes a utilização de uma linguagem cidadã, bem como a necessidade de redução do tempo de resposta, de utilização da empatia na resposta, e, ainda, sobre a importância do cumprimento dos prazos legais.

b) “Colaboradores”: indicação de interlocutores distribuídos em vários setores da UA para ficarem responsáveis pelas respostas das demandas de ouvidoria registradas na Plataforma Fala.BR (módulo de triagem e tratamento, previsto no art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021).

1.3. Transparência ativa das atividades de ouvidoria

Ao se examinar o conteúdo do sítio eletrônico da UA, nota-se a completude e prontidão pela qual a Ouvidoria divulga/publica as informações sobre as atividades que desempenha. Citam-se, a título de exemplo, as seguintes informações:

- a) Organização interna da Ouvidoria
- b) Quem é quem
- c) Projetos (“Parceiros da Ouvidoria” e “Colaboradores”)
- d) Competências da ouvidoria
- e) Horário de atendimento
- f) Legislação vigente de ouvidoria
- g) Fluxos internos/externos
- h) Planejamento anual
- i) Maturidade da ouvidoria
- j) Campanhas de divulgação
- k) Conselho de Usuários de Serviço Público

- l) Fala.BR – como fazer pedidos de informação e registrar manifestações
- m) Relatórios de ouvidoria
- n) Recomendações emitidas pela ouvidoria
- o) Relatórios de transparência ativa e dados abertos
- p) Relatórios da LAI
- q) Perguntas frequentes

Segue, adiante, imagem do sítio eletrônico da UA, contendo a categoria dos temas divulgados:

O que é a Ouvidoria?

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a administração do Instituto Federal Catarinense (IFC), a comunidade interna e externa, tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição.

A Ouvidoria não tem poder decisório, mas tem ampla autonomia no acesso a todas as instâncias do IFC. Não litiga, antes, busca a harmonização, agindo como mediadora.

É uma ferramenta de gestão, a qual identifica através da participação do cidadão, as fortalezas do Instituto e as ações necessárias para a correção de serviços entregues à comunidade. Nestas avaliações, também são analisadas as condutas dos servidores e quando necessário encaminhadas aos órgãos apuratórios, ou seja, Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética.

Todas as demandas e os pedidos de informações, após interpretados, analisados, servem de base para uma estratégia de ação, que visa a melhoria constante do atendimento e da entrega do serviço à comunidade em geral, auxiliando diretamente a alta gestão e a governança do IFC.

A Ouvidoria do IFC tem a responsabilidade de despertar no servidor o orgulho de servir ao cidadão, entregando serviços de excelência, respostas claras e objetivas, em linguagem compreensível.

Para o cidadão, busca oportunizar uma experiência de atendimento eficiente e eficaz, através do recebimento de serviços de alta qualidade, deixando para trás a visão de que o serviço público é burocrático, demorado, sem qualidade e que a Ouvidoria é apenas um balcão de reclamação ou denúncia.

Somente com a participação do cidadão é possível, "ver com outros olhos", a rotina de um setor ou como é a experiência do recebimento de um serviço, identificar o que está bom e quais melhorias que devem ser efetuadas.

Os parâmetros da equipe da Ouvidoria são: a ética, a transparência e a imparcialidade, pautadas nos princípios da legalidade, moralidade e legitimidade.

CATEGORIAS

- ASSÉDIO MORAL E SEXUAL
- ATIVIDADES DE ENSINO REMOTAS EM VIRTUDE DA PANDEMIA (COVID -19)
- CAMPANHAS
- CAPACITAÇÕES
- COLETÂNEAS DE ENTENDIMENTOS
- COMITÊ DE CRISE - CORONAVÍRUS (COVID -19)
- COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA
- CONSELHO DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO
- CONTATO
- DENÚNCIA - O QUE PRECISO SABER
- FLUXOS EXTERNOS
- FLUXOS INTERNOS
- FORMULÁRIOS
- GUIAS
- HORÁRIO DE ATENDIMENTO
- LEGISLAÇÃO VIGENTE DE OUVIDORIA
- MANUAIS
- MATURIDADE DA OUVIDORIA E PLANO DE AÇÃO - IFC
- NOTÍCIAS
- O QUE É O FALA BR - COMO FAZER PEDIDO DE INFORMAÇÃO E MANIFESTAÇÕES
- ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SETOR DE OUVIDORIA
- PARCEIROS DA OUVIDORIA
- PERGUNTAS FREQUENTES
- PLANEJAMENTO ANUAL
- PORTARIAS 2019
- PROJETO PILOTO - COLABORADORES
- PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE
- QUEM É QUEM
- RECOMENDAÇÕES ANO 2019 E 2020
- RECOMENDAÇÕES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO A PARTIR DE 2021
- RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA A PARTIR DE 2021
- REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA
- RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS
- RELATÓRIOS DA LAI - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
- RELATÓRIOS DE OUVIDORIA
- RELATÓRIOS OUVIDORIA E SIC ANOS 2019 E 2020
- TERMO DE FIDELIDADE - EQUIPE OUVIDORIA

O Poder da Empatia e da Gratidão

ЗЕРКАЛО ЕБ

Ver no YouTube

Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>.

2. Compartilhamento impróprio de espaço físico com outro setor

Verificou-se que, quando da sua origem, em 2012, a Ouvidoria possuía sala própria, no andar térreo da Reitoria. Posteriormente, em janeiro/2016, com a nomeação de nova Ouvidora (originária da Auditoria Interna do IFC), as atividades da Ouvidoria passaram a ser desenvolvidas no espaço físico da Auditoria Interna. Ainda em 2016, com nova troca no comando da Ouvidoria, as respectivas atividades passaram a ser exercidas na Procuradoria Federal junto ao IFC, uma vez que o servidor nomeado era oriundo daquele setor. Já em 2017, com mais uma substituição do ocupante do cargo de Ouvidor, os trabalhos da Ouvidoria passaram a ser realizados, inicialmente, no gabinete da Reitoria e, posteriormente, por meio do compartilhamento de sala com o setor de Protocolo, no andar térreo da Reitoria. Por fim, a partir de fevereiro/2019, quando a atual Ouvidora assumiu a função, a Ouvidoria passou a compartilhar espaço com a Procuradoria Federal junto ao IFC.

O espaço físico atualmente utilizado é, na realidade, uma sala, localizada no 3º andar da Reitoria, originalmente ocupada pela Procuradoria Federal junto ao IFC, com quem a Ouvidoria passou a compartilhar as instalações.

Espaço parcialmente utilizado pela Ouvidoria, em sala compartilhada com a Procuradoria Federal junto ao IFC (3º andar da Reitoria)



Fonte: Foto cedida pela Ouvidoria do IFC – julho/2022.

Conforme descrito pela UA, a mesa situada à esquerda da imagem é de utilização do Procurador, enquanto as mesas à direita são de uso da equipe da Ouvidoria.

A escolha do espaço físico para funcionamento da ouvidoria deve ganhar relevo principalmente quando a unidade oferece atendimento presencial, sendo este o caso da Ouvidoria do IFC.

Ainda que a UA tenha esclarecido que os atendimentos presenciais ocorrem em sala de reunião reservada para tal fim (a exemplo da sala dos Conselhos, também localizada no prédio da Reitoria), seria recomendável que a Ouvidoria, em face das

atividades que realiza e das informações sensíveis que manipula, tivesse seu espaço próprio e adequado para o cumprimento de suas competências.

Nesse sentido, conforme prevê o Manual de Ouvidoria Pública (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf), as ouvidorias que prestam atendimento presencial “*devem ficar próximas à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade*”, devendo, ainda, funcionar em “*local que possibilite à ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma*”, separada de outras áreas (corregedoria, auditoria, dentre outras).

De igual modo, o disposto no artigo 8º da Portaria CGU nº 581/2021 também estabelece que as unidades do SisOuv devem contar, sempre que possível, “*com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações*”. Por sua vez, o artigo 9º da mesma norma prevê que as unidades do SisOuv, ao realizar atendimento presencial, devem observar as “*regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento com restrição de acesso*”.

3. Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial em relação às denúncias/comunicações de irregularidade

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, considerando como espaço amostral as 200 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de exame, entre 01/03/2021 e 28/02/2022.

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

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

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação do tratamento técnico dado as manifestações, considerando a amostra examinada, demonstra necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, a seguir apontadas.

a) Tratamento inadequado em manifestações do tipo comunicação com teor de denúncia.

Em relação às comunicações, foram identificadas manifestações com teor de denúncia (anônima) para as quais o tratamento dado foi inadequado. Foram identificados casos em que referidas denúncias (comunicações de irregularidade) não foram encaminhadas para a competente área apuratória, mas sim para outros setores do IFC, algumas vezes, inclusive, para setores supostamente envolvidos nos fatos relatados. Ressalte-se que o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que deve ser dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade. Logo, por se tratar de comunicação/relato de irregularidades (ações ou omissões lesivas ao interesse público), caberia à Ouvidoria, observada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, distribuir referida denúncia à área de apuração competente (art. 85 da Portaria CGU nº 581/2021), bem como observar o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. Conforme fluxos internos elaborados pela UA, caberia à Auditoria Interna/Corregedoria a análise/apuração do teor da denúncia. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2022-xx; 23546.xxxxxx/2022-xx; e 23546.xxxxxx/2022-xx.

Ainda sobre as comunicações, sabe-se que, além de não figurarem dentre os tipos de manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor, uma vez que são anônimas. Assim, não há como o cidadão/usuário visualizar a resposta conclusiva fornecida. Verificou-se, entretanto, diversos casos em que a UA forneceu resposta conclusiva como se o cidadão pudesse ter acesso ao seu teor, a exemplo dos NUPs 23546.xxxxxx/2022-xx, 23546.xxxxxx/2021-xx e 23546.xxxxxx/2022-xx. Nestes casos, considerando o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece que deve ser dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, aplica-se o disposto no inciso V, art. 19, da mencionada norma, que dispõe, que, na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo: *“V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”*

b) Inadequação no tratamento de manifestações recebidas por setores alheios à ouvidoria.

No que diz respeito às manifestações de denúncias, foram constatadas situações em que denúncias foram primeiramente recebidas na Corregedoria, e encaminhadas, posteriormente, pelo referido setor de apuração para a Ouvidoria, para fins de conhecimento e registro na Plataforma Fala.BR. Sabe-se, no entanto, que, conforme dispõe o art. 6º da IN CGU/OGU nº 7/2019, a Ouvidoria constitui-se como canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Na situação descrita, foram identificados os seguintes NUPs: 23546.xxxxxx/2022-xx, 23546.xxxxxx/2022-xx, 23546.xxxxxx/2022-xx e 23546.xxxxxx/2022-xx). Da análise aos registros no sistema de ouvidoria relativos a estas quatro denúncias, não localizamos qualquer outra fase/etapa de tratamento da manifestação pela Ouvidoria, tais como:

triagem; análise prévia da manifestação; solicitação de complementação de informações; pseudonimização da denúncia; trâmite à unidade apuratória; e consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva (art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021). Basicamente, as respectivas respostas conclusivas limitam-se a consignar na Plataforma Fala.BR que a demanda foi encaminhada à Ouvidoria apenas para fins de registro.

Note-se que, por força normativa, os agentes públicos, de setor alheio à ouvidoria, que recebam denúncias e demais manifestações, devem orientar o denunciante sobre o registro na Plataforma Fala.BR e encaminhar a manifestação imediatamente à Ouvidoria, conforme preconiza o art. 4º, §§ 1º, 3º e 4º, do Decreto nº 10.153/2019, e o art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Decreto nº 10.153/2019

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

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

§ 2º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 4º Os agentes públicos a que se refere o § 3º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.” (grifo nosso)

Portaria CGU nº 581/2021

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

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

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso

e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

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

Ressalte-se que, em que pese a UA ter detalhado fluxos de tratamento para cada tipo de manifestação de ouvidoria, constatou-se que os fluxos internos elaborados, ou partem do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, ou do recebimento da manifestação na Ouvidoria por meio dos demais canais de comunicação disponibilizados pela UA, a exemplo da manifestação presencial ou por e-mail (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/fluxos/>).

Assim, propõe-se que a UA ajuste seus fluxos internos, ou elabore fluxo próprio, de modo a definir o caminho a ser trilhado nos casos de denúncias e demais manifestações recebidas em setores alheios à ouvidoria.

Observe que este caminho deve incluir também as fases de orientação ao usuário sobre a necessidade de a manifestação ser encaminhada por meio da Plataforma Fala.BR, bem como de encaminhamento imediato para a ouvidoria, além das fases subsequentes relativas ao cadastro do manifestante, se for o caso, ao registro da manifestação no sistema e ao devido tratamento, conforme previsto no art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021.

c) Denúncias com relatos de ilícitos ou de omissões reclassificadas como reclamações.

Verificou-se casos em que manifestações, inicialmente registradas/sinalizadas como denúncia, foram reclassificadas pela Ouvidoria para reclamação, apesar de relatarem ilícitos administrativos ou ações ou omissões lesivas ao interesse público. Assim, por se tratar de denúncia, caberia à Ouvidoria, observada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, distribuir referidas manifestações à área de apuração competente (art. 85 da Portaria CGU nº 581/2021), sendo vedada a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados (art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021). Conforme fluxos internos elaborados pela UA, caberia à Auditoria Interna/Corregedoria a análise do teor da denúncia. Os seguintes NUPs avaliados contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2022-xx; e 23546.xxxxxx/2022-xx.

d) Pedidos de acesso à informação tratados como solicitações.

Sobre as solicitações, foram identificadas situações em que a manifestação versava, na realidade, sobre “pedido de acesso à informação” (não sendo, pois, uma manifestação de ouvidoria). Ainda que a Ouvidoria tenha orientado, por meio de resposta formal registrada na Plataforma Fala.BR, sobre o canal adequado e os procedimentos a serem adotados pelo cidadão, caberia à Ouvidoria reclassificar a manifestação de "solicitação" para "acesso à informação" para que o SIC pudesse assim tratar tal pedido com fundamento na LAI. Os seguintes NUPs avaliados contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2022-xx; 23546.xxxxxx/2022-xx; e 23546.xxxxxx/2022-xx.

e) Ausência de pedidos de complementação em manifestações com informações insuficientes para o tratamento da manifestação.

Adicionalmente, foram verificadas solicitações cujo teor da manifestação era insuficiente para o tratamento da manifestação (exemplo: teor da manifestação sem qualquer informação, com anexos contendo apenas diferentes versões de logomarcas). Em tais casos a Ouvidoria não solicitou ao cidadão complementação das informações, contrariando o disposto no art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021. A Ouvidoria optou por inferir que a demanda envolvia matéria de competência de outro órgão, informando ao cidadão os dados da entidade para contato. Assim, a resposta fornecida pela Ouvidoria não é clara e objetiva, pois nem mesmo se sabia ao certo o que o manifestante buscava com a manifestação. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUPs avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2022-xx; e 23546.xxxxxx/2022-xx.

f) Inadequações na resposta a manifestações do tipo sugestão

Quanto às manifestações do tipo sugestão, foram verificadas inadequações no tratamento dado pela UA, na medida em que a resposta conclusiva à manifestação não contém posicionamento do gestor sobre a possibilidade de adoção do sugerido e/ou informação quanto ao período estimado necessário à sua implementação (art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021). Os seguintes NUPs avaliados contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2022-xx; e 23546.xxxxxx/2022-xx.

Não foram identificadas inconsistências em relação ao tratamento dado às manifestações de elogio, assim como não houve manifestação do tipo simplifique no período examinado, razão pela qual nada foi apontado quanto a essas tipologias.

Por fim, no que diz respeito à avaliação quanto ao tratamento técnico dado pela UA em relação à amostra total analisada, considerando os procedimentos de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva, temos que: 76% das respostas conclusivas foram consideradas adequadas, 22% consideradas inadequadas e 2% consideradas parcialmente adequadas. Note-se que a maior concentração das avaliações classificadas como “inadequada” foi verificada no tratamento das “comunicações” e das “denúncias”, tipologias estas que devem merecer maior foco de atenção da UA. Já em relação à avaliação como “parcialmente adequada”, os casos indicados se referem às “sugestões”.

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 IFC:

- I – realizar tratativas junto à administração do IFC com a finalidade de obter espaço físico próprio e adequado para o cumprimento de suas competências, em local de fácil acesso e visibilidade no prédio da Reitoria, e em instalações separadas (não compartilhada) dos demais setores do IFC.

II – ajustar os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria às normas vigentes, fazendo incluir a necessária etapa do pronto encaminhamento à ouvidoria das manifestações recebidas em outros setores do IFC, a fim de que pela ouvidoria seja dado, na Plataforma Fala.BR, o tratamento completo e adequado à manifestação.

III – zelar para que manifestações sejam corretamente classificadas/reclassificadas, especialmente quando na prática se tratar de denúncia, a fim de que elementos de identificação dos denunciantes não sejam indevidamente expostos, bem como diligências indevidas não sejam realizadas junto aos agentes e áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

IV – zelar para que manifestações que contenham pedido de acesso à informação sejam reclassificadas e direcionadas ao SIC, para o devido tratamento com base na LAI.

V - promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas no tratamento dado às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de examinar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFC, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e os fluxos de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período sob exame (entre 01/03/2021 e 28/02/2022), bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA se destacou pela resiliência de sua reduzida equipe, que, a partir da criação de alternativas como os projetos “Parceiros da Ouvidoria” e “Colaboradores”, demonstrou sua capacidade de lidar com a concentração das múltiplas tarefas atribuídas à ouvidoria. Entretanto, foram identificadas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I – melhorias no cumprimento das competências legais da Ouvidoria;
- II – melhorias relacionadas à formalização de etapas relevantes dos fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria; e
- III – aprimoramento na elaboração de respostas conclusivas aos tipos de manifestação, e na classificação/reclassificação das manifestações.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia, vinculada ao Ministério da Educação
Data de criação	Não há uma data formal de criação, com emissão de portaria específica. Sabe-se que o primeiro ouvidor foi nomeado em 2012, fazendo parte do Gabinete da Reitoria
E-mail	ouvidoria@ifc.edu.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ifc.edu.br/
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Rua das Missões nº 100, Bairro, Ponta Aguda 3º andar, anexo à Procuradoria Federal, na Reitoria IFC Blumenau/SC CEP 89051-000
Telefone	(47) 3331-7804
Ouvidor	Brunei de Oliveira Maiochi Malfatti
	Servidora efetiva do próprio órgão
	Experiência de 3 anos em ouvidoria
	Nomeada no cargo em 04/02/2019

A.2 Competências

O Instituto Federal Catarinense (IFC) é uma autarquia vinculada ao Ministério da Educação, criada nos termos da Lei nº 11.892/2008, sendo uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, pautada na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

De acordo com o Regimento Geral do IFC, de agosto de 2008, a estrutura organizacional da entidade é a seguinte:

“Art. 3º A estrutura organizacional básica do IFC tem a seguinte composição:

I - Órgãos Superiores da Administração:

a) Conselho Superior, de caráter consultivo e deliberativo;

b) Colégio de Dirigentes, de caráter consultivo.

II - Órgãos Executivos:

a) Reitoria, composta por Gabinete, **Ouvidoria**, Coordenação-Geral de Comunicação (Cecom), Corregedoria (Correg) e Assessoria de Relações Internacionais;

b) Pró-Reitorias:

[...]

III - Unidade de Auditoria Interna (Unai);

IV - Procuradoria Federal;

V - Órgãos de Assessoramento:

[...]

VI - Campus:

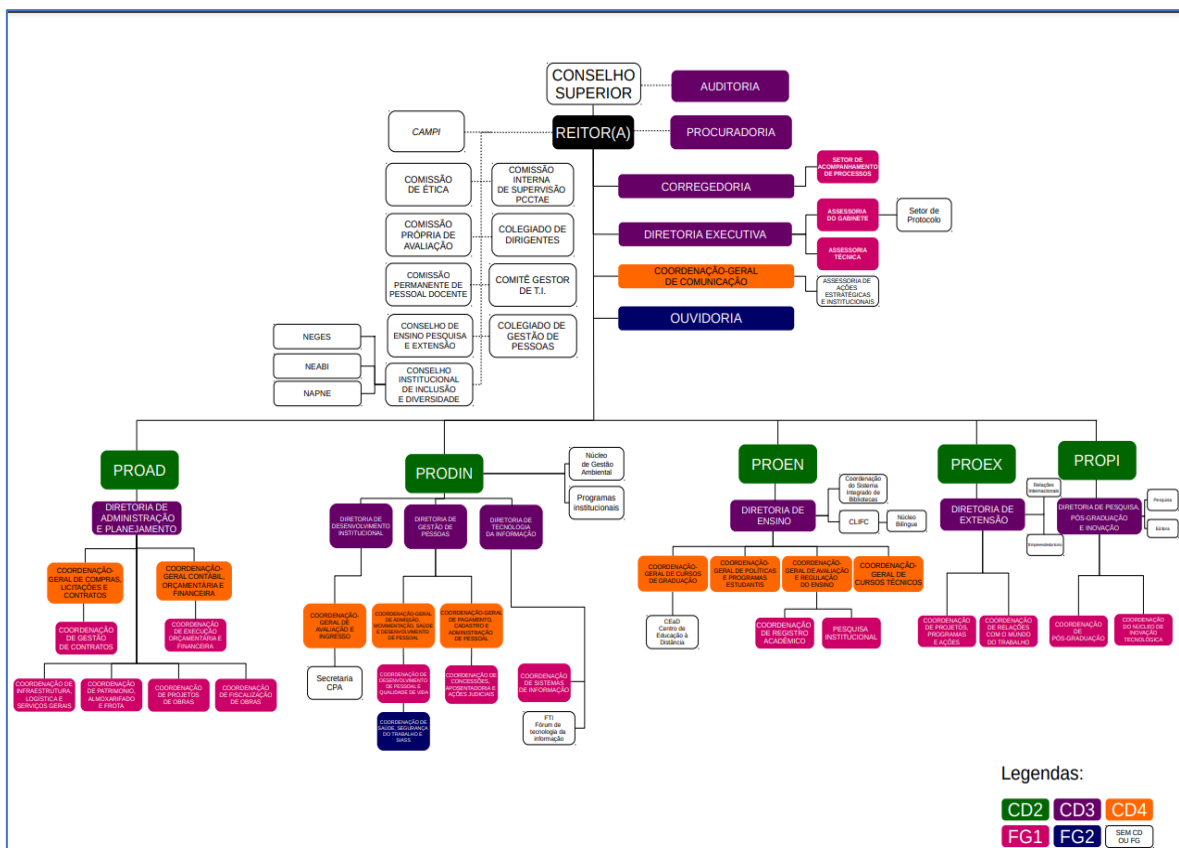
[...]

VII - Órgãos Complementares:

[...]

VIII - Comissão de Ética (CE)” (grifamos)

A figura a seguir apresenta o organograma geral da Reitoria do IFC, junto a qual a Ouvidoria se encontra vinculada.



Fonte: Organograma Reitoria – Portaria Normativa 004/2020 (<https://ifc.edu.br/organograma-reitoria/>). Consulta realizada em junho/2022.

O arts. 48 e 49 do Regimento Geral do IFC dispõem sobre a Ouvidoria do IFC e suas competências:

“Art. 48. A Ouvidoria é o Órgão responsável por acolher, registrar, encaminhar, controlar e responder todas as manifestações pessoais ou de

representantes de entidades que, de alguma forma, se relacionam com a instituição.

Parágrafo único. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria.

Art. 49. Compete à Coordenação da Ouvidoria:

I - Acolher, registrar, encaminhar, controlar e dar retorno aos interessados, que, como indivíduos ou representantes de entidades, de uma forma ou de outra, se relacionam com a instituição;

II - Manter a comunicação cordial e aberta com todos os outros setores e instâncias, a fim de permitir o livre fluxo de informações e contribuir para a solução dos problemas que originalmente geraram demandas para a Ouvidoria;

III - Criar e manter mecanismos, processos, sistemas, rotinas e procedimentos para o registro e controle das informações que chegam à Coordenação, bem como classificar as demandas, por tema e assunto, como denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões etc.;

IV - Emitir relatórios periódicos com análises das informações e dos dados processados em sua atuação, com o intuito de fornecer aos outros níveis da administração os elementos que direcionem a solução dos problemas nas suas origens;

V - Gerenciar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e todos os seus desdobramentos;

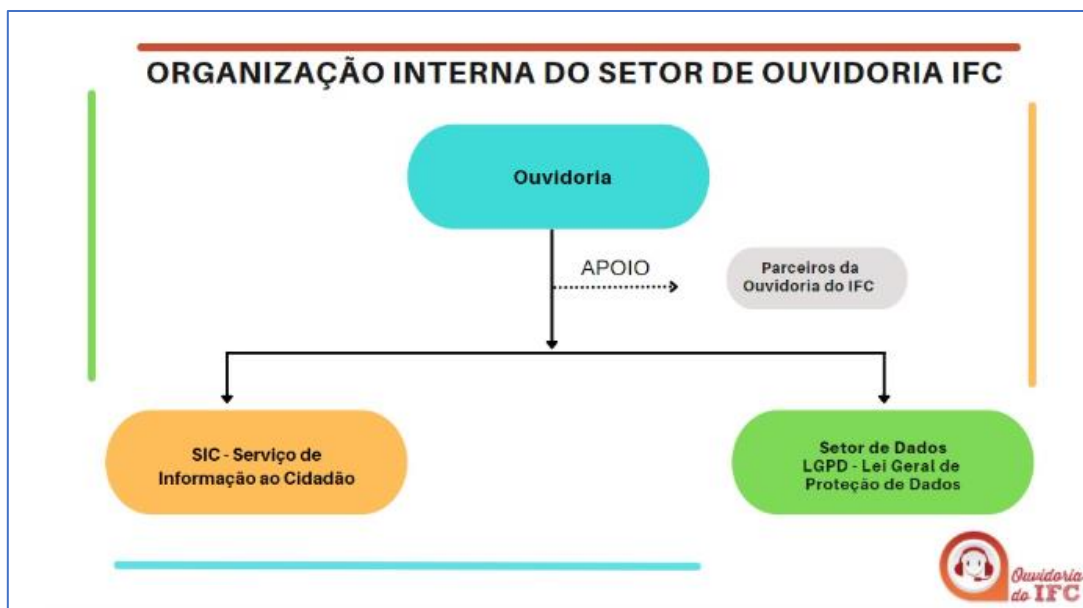
VI - Efetuar o levantamento e a identificação de elementos para a formulação de estratégias e mecanismos com vistas à solução de problemas que geram insatisfação do público interno e externo da instituição;

VII - Identificar e interpretar, anualmente, o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados.

Parágrafo único. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, limitando-se a exercer o juízo de admissibilidade² e observando as orientações da Ouvidoria-Geral da União.”

Em consonância com o disposto no Regimento Geral do IFC, os pedidos de acesso à informação são tratados pela Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que se encontra vinculado diretamente à Ouvidoria do IFC, conforme demonstra a imagem a seguir:

² Neste caso entendido como a verificação da existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/horario-de-atendimento/>.
Consulta realizada em junho/2022.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do IFC, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da PORTARIA Nº 1938 / 2020 - PORT/REIT, de 21 de setembro de 2020, que trata do projeto internamente criado no IFC denominado “Parceiros da Ouvidoria”.

Segundo notícias colhidas no sítio eletrônico do IFC (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/parceiros-da-ouvidoria/>), referido projeto é coordenado pela Ouvidora do IFC, tendo por objetivo dar apoio e suporte às atividades da Ouvidoria (até então muito concentradas na própria Ouvidora), auxiliando, com isso, na mitigação do risco de descumprimento do princípio da segregação de funções, bem como no aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

Os membros do projeto, composto por servidores representantes dos campi e Reitoria, possuem as seguintes atribuições: a manutenção e a atualização da página da transparência pública no sítio eletrônico, conforme legislação vigente e Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; o assessoramento direto aos gestores quanto aos assuntos de ouvidoria demandados; a conscientização dos servidores dos campi que representam, a respeito da forma de participação do cidadão na gestão pública, que é viabilizada por meio da Ouvidoria e do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC); a prestação de atendimento de excelência ao cidadão; a promoção de ações para divulgação do setor de Ouvidoria e LAI; a capacitação sobre as legislações de Ouvidoria, LAI e o necessário efeito multiplicador no âmbito do IFC; o auxílio aos servidores e gestores responsáveis pelas respostas às manifestações dos cidadãos, oportunidade em que se enfatiza, dentre outros, a necessidade de utilização de uma linguagem cidadã, de redução do tempo de resposta, e de utilização da empatia para com o cidadão/usuário.

Ainda sobre os normativos, verificou-se que o regimento interno da Ouvidoria está em fase final de construção/análise, necessitando ainda ser submetido para

reanálise e aprovação da Procuradoria Federal junto ao IFC e do Conselho Superior do IFC (CONSUPER). Com o seu Regimento Interno aprovado, a Ouvidoria pretende garantir seu adequado funcionamento, com o estabelecimento de regras gerais detalhadas e normas de funcionamento, e com a indicação das competências da Ouvidoria e obrigações legais do IFC.

Por fim, em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA esclareceu que a referência normativa adotada em suas rotinas é essencialmente a própria legislação federal aplicável.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe da Ouvidoria é formada por apenas três servidores efetivos, que contam com o apoio do projeto Parceiros da Ouvidoria, já detalhado no subitem 2.3.

Função	Vínculo	* Experiência (ouvidoria)	Principais funções
Ouvidora	Servidor efetivo	3 anos e 5 meses	** Ouvidora titular; Autoridade de Monitoramento da LAI; e Encarregada (suplente) pelo tratamento de dados pessoais
Gestora do SIC	Servidor efetivo	1 ano e 2 meses	Gestora do SIC; e Ouvidora substituta
Encarregado de proteção de dados pessoais (LGPD)	Servidor efetivo	1 ano e 3 meses	Encarregado (titular) pelo tratamento de dados pessoais
Parceiros da Ouvidoria	Servidores efetivos	Projeto implementado em setembro/2020	Apoiam na divulgação das ações de ouvidoria e da LAI, bem como na sensibilização de gestores, servidores e estudantes

* Informação fornecida em julho/2022.

** Recentemente dispensada das funções de: Encarregado de Dados Suplente, conforme Portaria Reitoria 1459/2022; e Autoridade de Monitoramento da LAI, conforme Portaria Reitoria 1550/2022.

Ainda segundo as informações obtidas no Questionário de Avaliação, a atual força de trabalho não é suficiente para dar cumprimento à missão institucional da Ouvidoria. A fim de procurar adequar a equipe às atribuições/competências legalmente estabelecidas para a Ouvidoria, estão em curso as seguintes tratativas com a gestão do IFC:

- Foi liberada a contratação de um estagiário de direito para auxiliar na elaboração de materiais da Ouvidoria, SIC e LGPD (em fase de entrevista de candidatos).
- Consta em edital interno vaga para compor a equipe da Ouvidoria (técnico de informática para atuar em atividades da LGPD).

Note-se que, atualmente, as manifestações do tipo denúncia são acessadas e tratadas pela Ouvidora titular, e, em sua ausência, pela Ouvidora substituta.

Quanto ao aspecto capacitação/treinamento, a equipe da Ouvidoria procura realizar habitualmente os cursos do Profoco/OGU, assim como outros cursos que tenham relação direta com o trabalho desenvolvido pela área. O planejamento institucional das capacitações é realizado pela Diretoria de Gestão de Pessoas, que colhe da Ouvidoria indicações de cursos específicos para o setor.

A Ouvidora possui a certificação em ouvidoria, bem como concluiu cursos relacionados à LAI, LGPD, dentre outros com temas relacionados à função exercida. Atualmente a Ouvidora está concluindo curso de pós-graduação em ouvidoria pública, organizado pela CGU, em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI), e realizado pela Editora Verbo Jurídico (previsão de término para novembro/2022). Já a servidora que exerce a gestão do SIC, além dos cursos voltados ao seu aperfeiçoamento no conteúdo e aplicação da LAI, está realizando os cursos para obter a certificação em ouvidoria. O servidor que exerce a função de encarregado de proteção de dados pessoais, concluiu, em 2021, sua dissertação de mestrado sobre o tema LGPD, procurando manter-se capacitado no assunto.

Em que pese não haver uma avaliação periódica formal dos servidores que integram a Ouvidoria, avalia-se, a partir da interação constante entre os membros da equipe, o ambiente de trabalho, os fluxos de trabalho e demais procedimentos em atividade, bem como a necessidade de novos conhecimentos e de outras qualificações da equipe.

Quanto à estrutura física (instalações) disponível no IFC para a realização das atividades de ouvidoria, verificou-se que, quando da sua origem, em 2012, a Ouvidoria possuía sala própria, no andar térreo da Reitoria. Posteriormente, em janeiro/2016, com a nomeação de nova Ouvidora (originária da Auditoria Interna do IFC), as atividades da Ouvidoria passaram a ser desenvolvidas no espaço físico da Auditoria Interna. Ainda em 2016, com nova troca no comando da Ouvidoria, as respectivas atividades passaram a ser exercidas na Procuradoria Federal junto ao IFC, uma vez que o servidor nomeado era oriundo daquele setor. Já em 2017, com mais uma substituição do ocupante do cargo de Ouvidor, os trabalhos da Ouvidoria passaram a ser realizados, inicialmente, no gabinete da Reitoria e, posteriormente, por meio do compartilhamento de sala com o setor de Protocolo, no andar térreo da Reitoria. Por fim, a partir de fevereiro/2019, quando a atual Ouvidora assumiu a função, a Ouvidoria passou a compartilhar espaço com a Procuradoria Federal junto ao IFC, onde permanece até o momento.

De acordo com a Ouvidoria, o ideal seria que o setor estivesse alocado preferencialmente no andar térreo da Reitoria, porém, mesmo sendo um local de fácil acesso, o espaço não é adequado, pois é um salão, com pé direito alto, e com divisórias das salas que não vão até o teto, o que poderia prejudicar o sigilo das informações. A Reitoria tem limitações relativas a espaço físico, e, por esse motivo, não dispõe de salas específicas para cada setor.

Note-se que o local atual da Ouvidoria (3º andar da Reitoria) possui acessibilidade, bem como dispõe de mesas para a realização das atividades de ouvidoria.

Espaço parcialmente utilizado pela Ouvidoria, em sala compartilhada com a Procuradoria Federal junto ao IFC (3º andar da Reitoria)



Fonte: Foto cedida pela Ouvidoria do IFC – julho/2022.

Os atendimentos presenciais e as reuniões são realizadas em salas específicas e restritas para tal fim, a exemplo da sala dos Conselhos, no prédio da Reitoria.

Exemplo de sala utilizada pela Ouvidoria em atendimentos presenciais e reuniões



Fonte: Foto cedida pela Ouvidoria do IFC – julho/2022.

Diante do possível aumento da equipe de Ouvidoria, conforme já mencionado, o espaço atualmente em utilização não mais comportará a estrutura da Ouvidoria, segundo entendimento consignado no Questionário de Avaliação. Uma solução em estudo para esta situação seria a realização de modelo de trabalho híbrido (presencial e remoto) para a equipe de Ouvidoria.

Quanto aos eventuais riscos para a atividade de ouvidoria no compartilhamento do espaço, a UA posicionou-se no Questionário de Avaliação no sentido de que tanto a Ouvidoria como a Procuradoria Federal trabalham com informações restritas e estratégicas. A mitigação de tais riscos é realizada com atendimentos presenciais em sala de reuniões restritas (Reitoria), assim como atendimento de ligações telefônicas de assuntos sensíveis realizado também em sala de reuniões restritas e por meio de aparelho de telefone sem fio (para deslocamento até a sala de reuniões). Devido à preocupação com a confidencialidade das demandas, todos os servidores que trabalham na Ouvidoria assinaram um termo de fidelidade se comprometendo a atuar com discrição e prudência, bem como guardando sigilo sobre os fatos conhecidos no exercício das suas atividades no setor de Ouvidoria (<https://Ouvidoria.ifc.edu.br/category/termo-de-fidelidade-equipe-Ouvidoria/>).

A.5 Canais de Atendimento

Conforme divulgado no sítio eletrônico da UA, os canais de atendimento disponibilizados para falar com a Ouvidoria são:

- i. Internet, representada pela própria Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. telefone;
- iv. presencial;
- v. correspondência.

Em relação ao seu público interno, a divulgação de referidos canais de atendimento é reforçada por meio de encontros com os campi e Reitoria (servidores e estudantes), oportunidade em que também são apresentadas as atividades realizadas pela Ouvidoria.

Segundo a Ouvidoria, as manifestações recebidas são registradas e tratadas por meio da Plataforma Fala.BR. Já os canais de e-mail e telefone são atualmente mais utilizados para atendimentos que envolvem aspectos de orientação ao cidadão. Por sua vez, as cartas/correspondências recebidas com teor de denúncia não são respondidas, sendo, no entanto, a respectiva manifestação registrada no Fala.BR e seu conteúdo digitalizado na Plataforma. Os atendimentos presenciais são feitos apenas de forma centralizada (sede da Ouvidoria, no prédio da Reitoria), com agendamento prévio, e em local reservado (sala de reuniões específicas para atendimentos desta natureza).

Por fim, quanto às manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outros setores, a UA informou que foi dada orientação (<https://Ouvidoria.ifc.edu.br/category/guias/>) para que tais manifestações sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR. Segundo entendimento externado pela Ouvidoria, as eventuais representações recebidas pela Corregedoria ou pela Comissão de Ética não necessitam ser encaminhadas para registro e tratamento da Ouvidoria, sendo registradas em

ferramenta própria na atividade específica de tais órgãos (exemplo: CGU/PAD).

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Além da Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria do IFC ainda utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), uma ferramenta que permite, dentre outras funções administrativas, tramitar para as áreas envolvidas as demandas recebidas pela Ouvidoria por meio do Fala.BR. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente.

Conforme veremos a seguir, o uso do SIPAC, com o fim específico de tramitar para as áreas envolvidas as demandas recebidas pela Ouvidoria por meio do Fala.BR, está sendo paulatinamente descontinuado, com previsão de uso exclusivo do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR (art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021) a partir de março/2023, de acordo com informações prestadas pela UA.

Importa destacar que, de modo a dar atendimento ao art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria já havia apresentado iniciativas no sentido de realizar o envio de manifestações para as áreas responsáveis e para as áreas de apuração por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Entretanto, inicialmente, a UA identificou limitações de ordem técnica³, uma vez não ter conseguido criar extrato⁴ para encaminhamento de outras manifestações de ouvidoria distintas de denúncia.

A UA, em contato com a OGU, recebeu, à época, a informação de que nova versão do Fala.BR contemplaria a possibilidade de se criar extrato para todo e qualquer tipo de manifestação, possibilitando, assim, o envio seguro de manifestações para áreas responsáveis por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Verificou-se, em consulta ao Manual Fala.BR, que, em 15/08/2022, foi realizada atualização do sistema Fala.BR, que passou a permitir a criação de extrato para outras manifestações de ouvidoria.

A limitação técnica destacada repercutiu em projeto criado pela Ouvidoria, denominado “projeto colaboradores”. Tal projeto foi idealizado com a finalidade de atender o próprio art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, que trata do envio de manifestações para as áreas competentes por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Para tanto, no âmbito da UA, foram indicados interlocutores distribuídos em vários setores para ficarem responsáveis pelas respostas das demandas de Ouvidoria por meio de registros no Fala.BR (módulo de triagem e tratamento).

³ Entendeu-se que haveria risco no repasse da íntegra da manifestação, com possível exposição do manifestante, bem como sem a alternativa de se reescrever manifestações com eventuais expressões confusas e ríspidas/rudes.

⁴ Segundo o Manual da Plataforma Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual), o extrato é um procedimento do processo de pseudonimização, que consiste em preservar a identidade do manifestante, retirando qualquer elemento que permita a associação, direta ou indireta, ao cidadão.

Com o início da execução do projeto, percebeu-se, conforme já registrado, que a tramitação no Fala.Br não permitia o adequado tratamento da manifestação antes do encaminhamento ao colaborador designado. Notou-se a impossibilidade técnica da retirada de dados pessoais ou de adequação do texto da manifestação capaz de melhorar, quando necessário, a comunicação entre o manifestante e o setor responsável pela resposta à demanda. Em razão disso, e considerando os riscos envolvidos no eventual repasse da íntegra da manifestação (sem maiores tratamentos) ao colaborador (riscos de o colaborador não proteger a identidade do manifestante e/ou de a manifestação conter expressões que prejudiquem o sentimento de empatia/entendimento do gestor responsável pela resposta à manifestação), optou-se por interromper, à época, o projeto.

O citado módulo de triagem e tratamento do Fala.BR manteve-se em uso pela Ouvidoria apenas para encaminhamentos de denúncias para os colaboradores da Corregedoria e da Auditoria, uma vez que, para esta tipologia (denúncia), o Fala.BR já permitia a elaboração de extratos da manifestação.

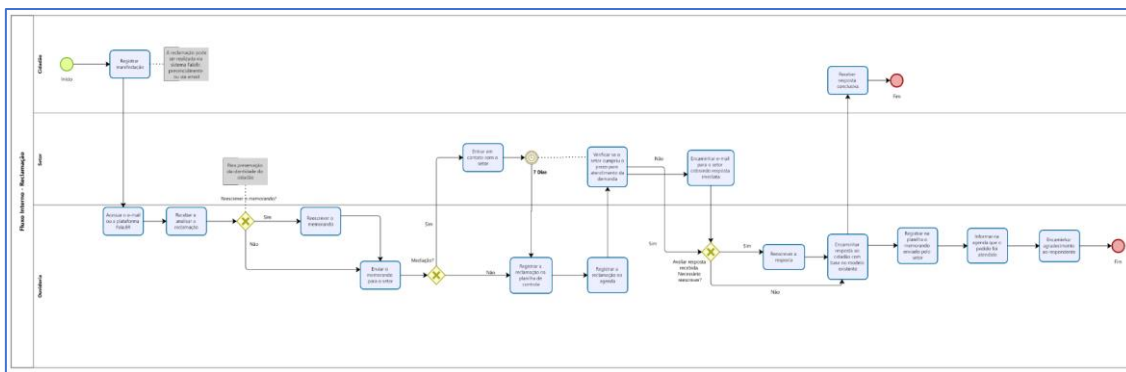
Questionados sobre a situação atual quanto ao uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, em substituição ao SIPAC, a UA assim se manifestou: *“Informa-se que desde a segunda quinzena de outubro, foi retomado o projeto piloto de implantação dos colaboradores, que atende esse quesito. Foi iniciado a tramitação dentro da Reitoria, como piloto, que irá até dezembro, depois será estendida aos Campi avançados e em março a todos os demais campi do IFC. Atualmente a triagem e tramitação podem ser visualizadas na Fala.Br. Conforme as demandas chegam, os setores e servidores vão sendo cadastrados e recebem as manifestações via Fala.BR.”*

Por fim, cabe ressaltar que a Ouvidoria informou, em resposta ao Questionário de Avaliação, ter solicitado ferramenta de tarjamento de dados (atualmente em processo de aquisição) e outra ferramenta de gerenciamento de informações envolvendo a ouvidoria (demanda com a Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, porém sem previsão de conclusão), a fim de possibilitar a entrega de dados mais detalhados e em tempo real aos gestores, bem como a verificação de tempo de entrega de resposta, setores e assuntos mais demandados, demandas em aberto para ações específicas, dentre outros.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

A análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria são realizadas e concluídas dentro da Plataforma Fala.BR. Com base nas atividades rotineiras de análise das manifestações, a UA promove alterações e aprimoramento dos fluxos internos desenhados para o tratamento de cada tipo de manifestação.

O site eletrônico da UA (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/fluxos/>) contém os fluxos internos definidos para o tratamento das manifestações de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão). A título de exemplo, apresenta-se, a seguir, o fluxo interno referente à manifestação do tipo reclamação:



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/fluxos/>.

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou não existir gargalos que estejam comprometendo o fluxo de tratamento das manifestações quanto ao prazo de atendimento. Em análise às estatísticas de prazo de resposta da UA, obtidas com base em consulta realizada no “Painel Resolveu?”, confirma-se que, de fato, a Ouvidoria do IFC não tem tido dificuldades para cumprimento do prazo de resposta (conclusiva) de 30 dias previsto na legislação.

Sobre a realização de mapeamento para verificar quais os assuntos mais demandados pelos manifestantes, a UA esclareceu, também em resposta ao Questionário de Avaliação, não ter dificuldade para levantamento de tais assuntos, haja vista possuir planilha de acompanhamento das manifestações, sendo esta, no seu entendimento, de fácil acompanhamento e consolidação dos temas mais recorrentes e sensíveis demandados pelos cidadãos.

Referida planilha de acompanhamento é também utilizada, dentre outros, para os seguintes fins: i) controlar as denúncias e comunicações de irregularidades encaminhadas às áreas apuratórias; ii) monitorar se os compromissos de melhorias dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos estão sendo efetivamente implementados pelos setores da entidade; e iii) verificar o atendimento das recomendações da Ouvidoria aos diversos setores do IFC.

A Ouvidoria ainda esclareceu que promove, sempre que necessário, a mediação e a conciliação entre usuários/manifestantes e os setores do IFC. Destacou, nesse sentido, que atua i) procurando sensibilizar o gestor (área respondente) quanto à necessidade de empatia na elaboração da resposta; ii) esclarecendo para o gestor que a demanda é uma oportunidade de avaliar a prestação do serviço público oferecido e de informar ao cidadão o trabalho realizado diante das condições e regras legais a serem observadas; e iii) interagindo com o cidadão, a fim de requerer, quando necessário, complementação da manifestação, para entender melhor a demanda e por vezes explicar a real possibilidade do setor em atender o pedido/demanda formulado.

Em relação à comunicação com a alta administração para informar sobre demandas sensíveis dos cidadãos e subsidiar melhorias na prestação dos serviços oferecidos, a UA informou que a interação da Ouvidoria com a alta gestão se faz de forma rotineira, sendo livre o acesso à Reitoria, pró-reitores e diretores. Citou, ainda, ser prática da Ouvidoria de antes de enviar às áreas uma demanda recorrente, sensível ou prioritária, realizar contato presencial ou via telefônico com o gestor para informar que referido tipo de demanda está sendo enviada, esclarecendo se tratar de oportunidade de melhorar a entrega da prestação do serviço público.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informa preservar os possíveis elementos de identificação dos manifestantes, reescrevendo a manifestação, sempre que necessário, a fim de excluir toda e qualquer informação que possibilite a identificação do cidadão.

A.9 Carta de Serviços aos Usuários

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

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

A UA esclareceu, em resposta ao Questionário de Avaliação, que a Carta de Serviços é revisada duas vezes ao ano. Para referida atualização, cada setor possui um servidor titular e um substituto, que ficam responsáveis pelos ajustes necessários das informações. A Ouvidoria, por meio do projeto “Parceiros da Ouvidoria”, auxilia no processo de atualização, conscientizando e monitorando os responsáveis pela atualização das informações.

Em consulta ao sítio da UA (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/carta-de-servicos-ao-usuario-2/>), localizou-se a Carta de Serviços do IFC, atualizada em 2021, que informa aos usuários os serviços públicos que realiza e a forma de acessá-los. Note-se que referida carta consta do portal gov.br (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-catarinense>).

A.10 Ações de engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que realiza trabalho participativo direto com a sociedade com a finalidade de promover o engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão. Citou, como exemplo, a captação de voluntários para o “Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, que contou com a divulgação e participação direta dos integrantes do projeto “Parceiros da Ouvidoria” (<https://Ouvidoria.ifc.edu.br/category/conselho-de-usuario-de-servico-publico/>).

No sítio eletrônico da UA, localizou-se a informação de que: *“em relação à captação de conselheiros para o Conselho de Usuários de Serviços, apesar de todo o esforço despendido durante o ano de 2021, o IFC contou apenas com 9 conselheiros efetivos, destes apenas dois responderam enquetes”*.

A.11 Realização de análises e produção periódica de relatórios/estatísticas sobre as manifestações de ouvidoria

A UA elabora relatórios anuais que abrangem informações referentes ao

exercício anterior. Dentre as informações constantes nos relatórios produzidos, destacam-se aquelas atinentes às análises quantitativas/qualitativas sobre as manifestações de ouvidoria recebidas/tratadas pela UA.

Verificou-se que para realização das análises, a Ouvidoria se utiliza dos dados dispostos no “Painel Resolveu?”, criado pela CGU para dar transparência (controle social) e para subsidiar os gestores na melhoria da prestação dos serviços oferecidos.

A UA informou, em resposta ao Questionário de Avaliação, identificar e acompanhar os temas recorrentes das manifestações de ouvidoria, por meio de planilha manual de controle, trabalhando-os de forma institucional (reuniões) para prevenção de novos casos, bem como elaborando recomendações formais à gestão do IFC.

Importa destacar, por fim, que os relatórios de gestão de ouvidoria encontram-se devidamente publicados no sítio eletrônico da UA (<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/relatorios-de-ouvidoria/>).

A.12 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio eletrônico <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, referentes ao período sob exame (01/03/2021 e 28/02/2022)⁵, e especificamente atinentes ao IFC.

⁵ A consulta foi realizada em 15/06/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Fonte: “Painel Resolveu?” – consulta realizada em 15/06/2022.

Da imagem anterior, verifica-se que no período de exame, a Ouvidoria recebeu 223 manifestações pela Plataforma Fala.BR, das quais 23 foram arquivadas e as demais 200 manifestações foram respondidas conclusivamente dentro do prazo legal.

Por meio do Questionário de Avaliação, a UA informou que os prazos de respostas aos cidadãos têm sido de, aproximadamente, 8 dias, o que pode ser verificado na estatística indicada na imagem acima, sendo, portanto, bem inferior ao prazo de 30 dias estabelecido na legislação. Ainda segundo a UA, o planejamento da Ouvidoria é de reduzir este tempo de resposta em 20% ao longo de 2022. A título de comparação com o SisOuv, quando considerado o mesmo período de exame (01/03/2021 e 28/02/2022), verificou-se, por meio de consulta ao Painel Resolveu?, que: o nível de satisfação média

com o atendimento prestado pela UA foi de 60,71%, enquanto aquele obtido pelo SisOuv foi de 42,87%; e o tempo médio de resposta da UA foi de 8,45 dias, enquanto o do SisOuv foi de 16,71 dias.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. 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.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

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 na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

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

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real,

independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

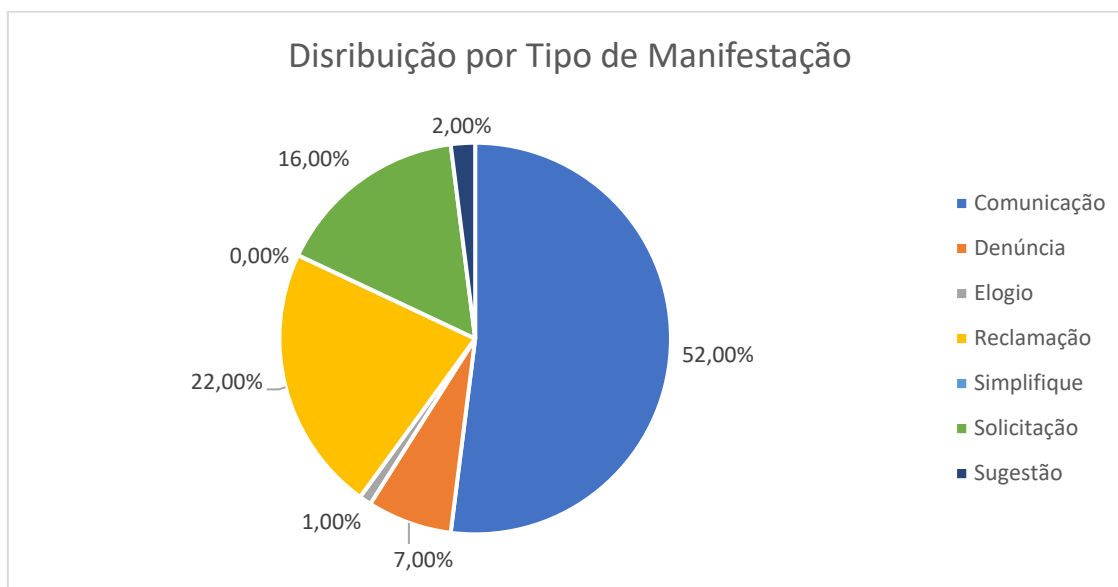
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem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

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

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
10. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
11. *A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de exame, entre 01/03/2021 e 28/02/2022, e constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

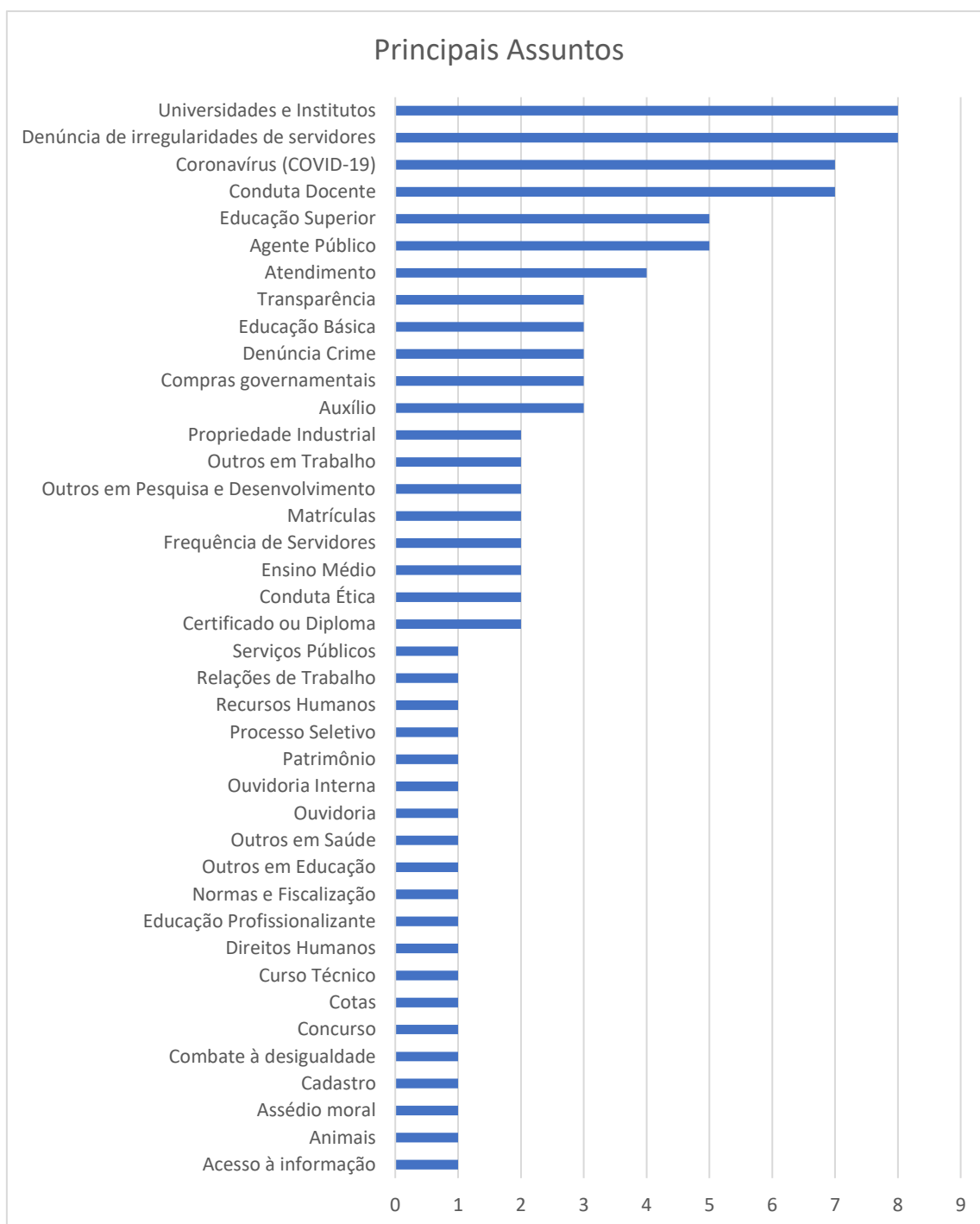
No total de manifestações recebidas pelo IFC no período sob exame, foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico a seguir:



Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	52
Denúncia	7
Elogio	1
Reclamação	22
Simplifique	0
Solicitação	16
Sugestão	2
Soma	100

A seguir é apresentada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra⁶, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

⁶ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

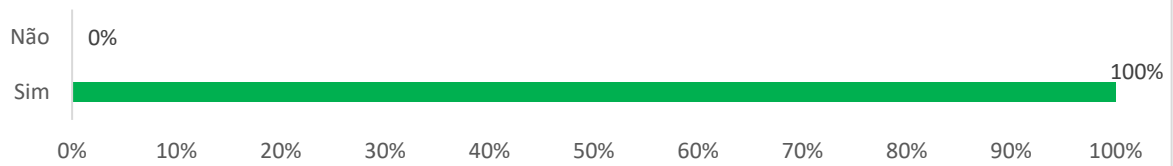


B.2 Estatísticas dos Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁷.

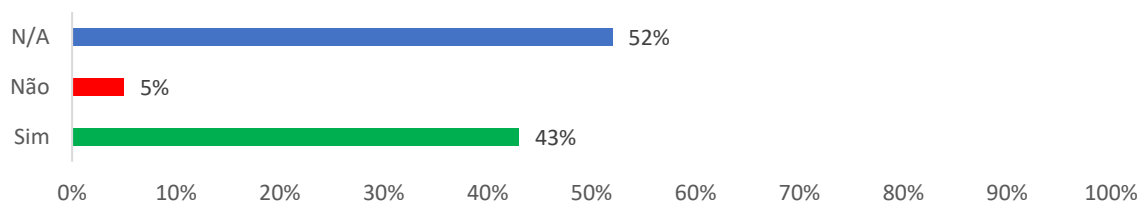
⁷ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

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

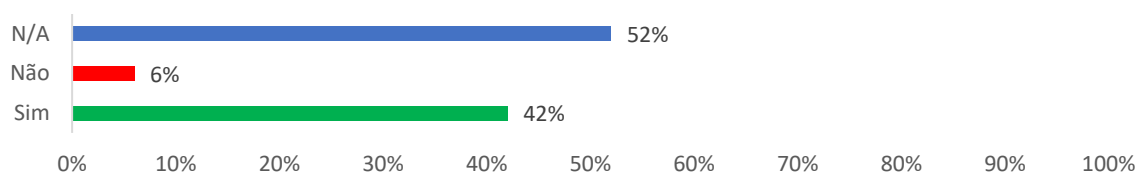


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a integralidade das manifestações contidas na amostra no prazo estabelecido na legislação.

2. A manifestação foi classificada corretamente?

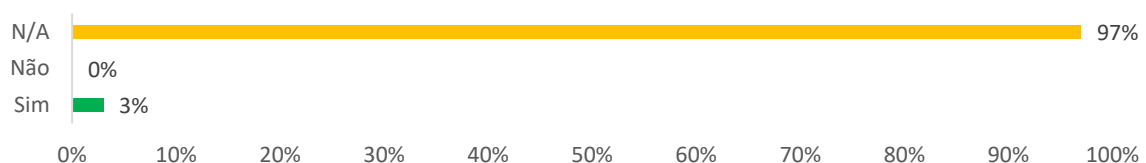


3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



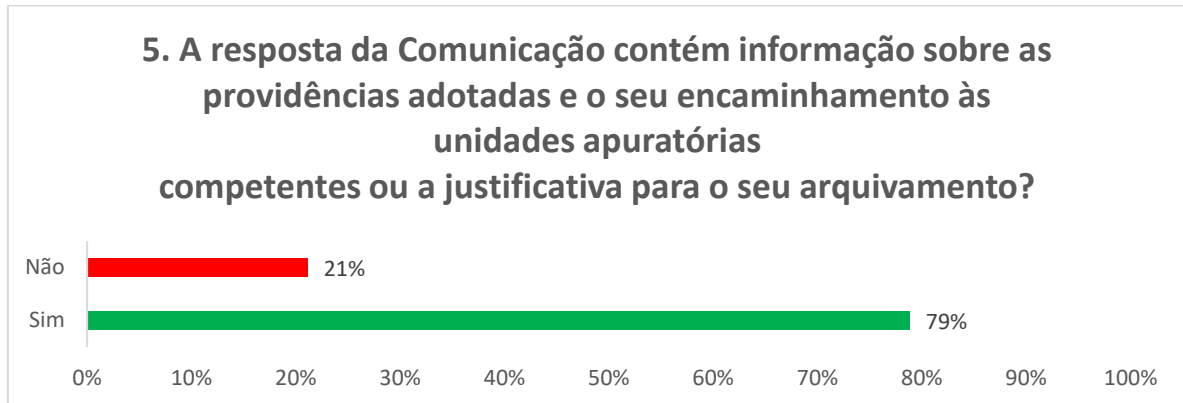
Os gráficos das Perguntas 2 e 3 são autoexplicativos. Na Pergunta 2, o N/A se refere às “comunicações”, para as quais não é possível reclassificação pela Ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 3, o N/A também se refere às comunicações, em que não é possível a comunicação direta com o manifestante pela Ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda (manifestação anônima).

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

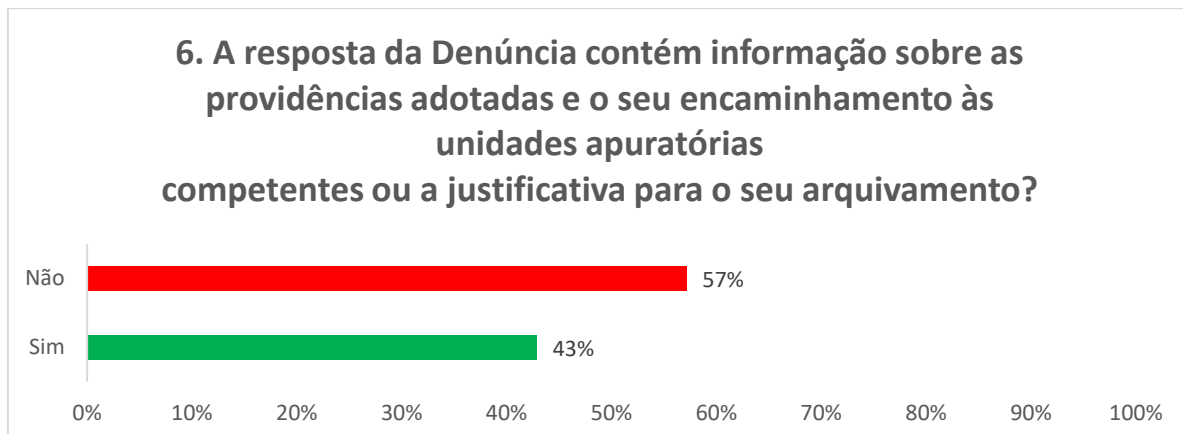


Observa-se, no gráfico da Pergunta 4, que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFC. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu

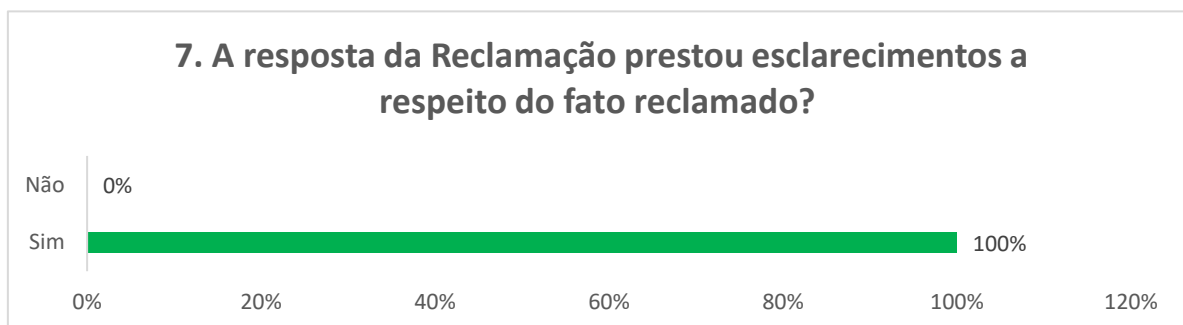
que o assunto não era de sua competência. Importante destacar, que, conforme estabelece o art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021, sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.



O gráfico da Pergunta 5 demonstra que, dentre as 52 comunicações analisadas na amostra, 21% delas não receberam justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração competente. Trata-se de um percentual significativo que requer maior atenção pela UA.

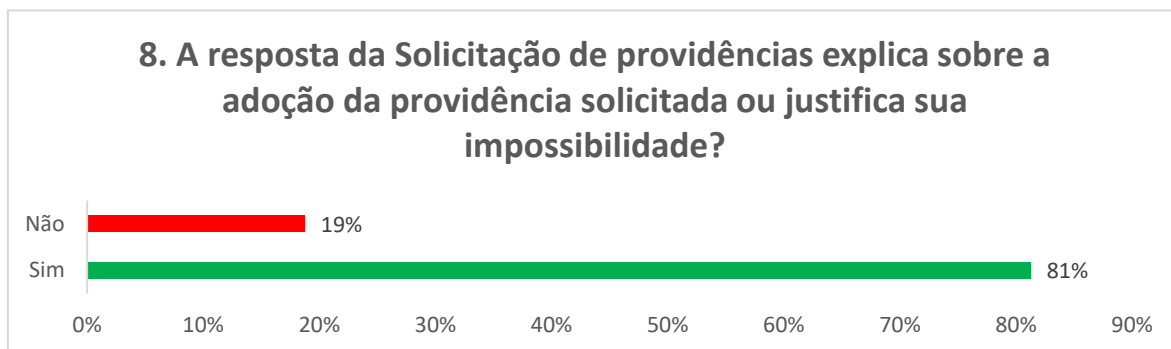


Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 indica que, dentre as 7 denúncias analisadas na amostra, 57% delas não receberam justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração.



O gráfico da Pergunta 7 informa que, todas as reclamações amostradas, num total de 22, apresentaram, aos cidadãos, os esclarecimentos a respeito do fato

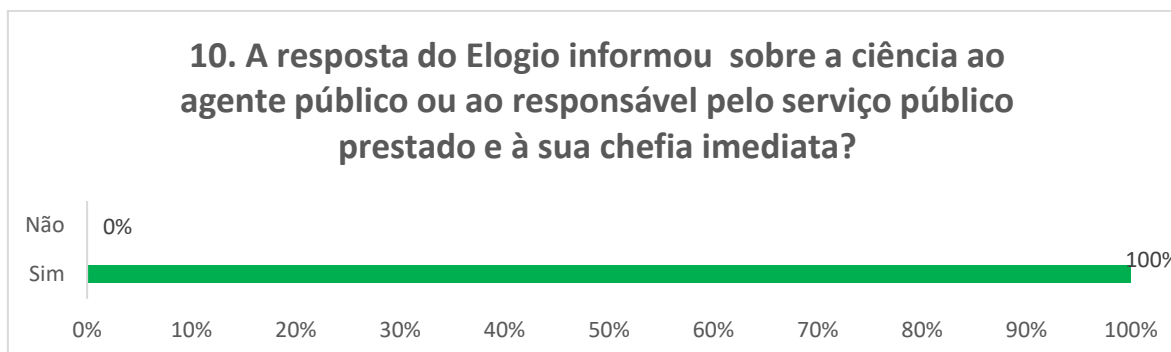
reclamado.



Observa-se, pelo gráfico da Pergunta 8, que, dentre as 16 manifestações de solicitação (amostra), 81% receberam o tratamento adequado, esclarecendo a adoção das providências solicitadas ou indicando a impossibilidade/dificuldade para tal.



O gráfico da Pergunta 9 indica que, das 2 manifestações do tipo sugestão analisadas, apenas 1 (50%) recebeu resposta acerca da possibilidade da adoção da medida sugerida.

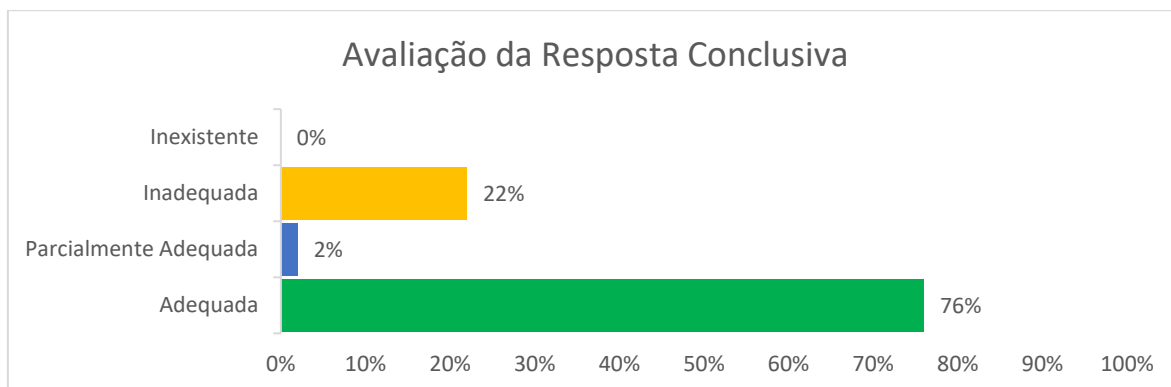


Em relação à Pergunta 10, verifica-se que a única manifestação do tipo elogio analisada recebeu a respectiva resposta contendo informação sobre a ciência do elogio ao servidor/chefia.

Não houve manifestação do tipo simplifique, razão pela qual não se elaborou gráfico para a Pergunta 11.

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 conclusiva⁸ 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; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Note-se que, considerando a amostra examinada, a avaliação do tratamento técnico às manifestações, considerando a amostra examinada, evidencia oportunidades de melhorias (considerou-se adequada a análise/tratamento técnico dado pela UA para 76% do total das manifestações amostradas). A maior concentração das avaliações classificadas como “inadequada” (22% das manifestações amostradas) foi verificada no tratamento das “comunicações” e das “denúncias”, tipologias estas que devem merecer maior foco de atenção da UA. Já em relação à avaliação como “parcialmente adequada” (2% das manifestações amostradas), os casos indicados se referem às “sugestões”.

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**⁹. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas

⁸ 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.

⁹ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 16777/2022/NAOP-SC/SANTA CATARINA/CGU, de 17/11/2022, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Em 29/11/2022, houve reunião de busca conjunta de soluções, oportunidade em que foram discutidos os achados e as respectivas recomendações formuladas.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 232/2022 – ASSEG/GABI, de 02/12/2022, contendo suas considerações a respeito das recomendações consignadas na versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFC.

Reproduz-se, adiante, a manifestação da UA seguida da respectiva análise da equipe de avaliação.

“Informa-se que os documentos enviados, a Análise Individual das Manifestações e a versão preliminar do Relatório de Avaliação, foram lidos de forma minuciosa, levando-se em conta cada apontamento. Os NUPS foram estudados um a um, buscando o entendimento detalhado do tratamento e a possibilidade de traçarmos estratégias para mitigação e/ou resolução das indicações, levando-se em conta o risco que cada ação possa representar quanto ao não cumprimento da legislação vigente.

Diante da análise do material e da apresentação efetuada na reunião de 29/11/2022 entre a CGU - SC e o IFC, via web, identificam-se duas recomendações: a primeira sobre o espaço físico da Ouvidoria e a segunda sobre o tratamento das demandas e a Ouvidoria como canal único de entrada de denúncias.

Achados	
Item do Relatório (achados)	Recomendação proposta
1. Compartilhamento impróprio de espaço físico com outro setor.	I – realizar tratativas junto à administração do IFC com a finalidade de obter espaço físico próprio e adequado para o cumprimento de suas competências, em local de fácil acesso e visibilidade no prédio da Reitoria, e em instalações separadas (não compartilhada) dos demais setores do IFC.
2. Inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial em relação às denúncias/comunicações de irregularidade.	II – ajustar os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria às normas vigentes, fazendo incluir a necessária etapa do pronto encaminhamento à ouvidoria das manifestações recebidas em outros setores do IFC , a fim de que pela ouvidoria seja dado, na Plataforma Fala.BR, o tratamento completo e adequado à manifestação. III – zelar para que manifestações sejam corretamente classificadas/reclassificadas, especialmente quando na prática se tratar de denúncia, a fim de que elementos de identificação dos denunciantes não sejam indevidamente expostos , bem como diligências indevidas não sejam realizadas junto aos agentes e áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. IV – zelar para que manifestações que contenham pedido de acesso à informação sejam reclassificadas e direcionadas ao SIC , para o devido tratamento com base na LAI. V - promover a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação , a fim de corrigir as inconsistências identificadas no tratamento dado às manifestações do tipo denúncia/comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação e sugestão.

Quanto ao primeiro item, a CGU considerou o espaço físico impróprio para o bom desempenho das atividades. Neste sentido faz-se necessário esclarecer que a Ouvidoria divide a sala com a Procuradoria Federal e não tem possibilidade de adaptação com divisórias, pois o espaço é ocupado na totalidade, conforme fotos enviadas anteriormente.

Como explicado na reunião, pensaram-se vários arranjos, entretanto o espaço que a Reitoria do IFC dispõe não comporta uma sala para cada setor.

Para mitigar e/ou resolver este problema, informa-se que está em estudo o processo de locação do segundo andar do prédio auxiliar do IFC, que fica a poucos metros da sede da Reitoria e, caso seja efetivada tal locação, a Ouvidoria contará com espaço próprio.

Uma outra possibilidade é aguardar as implicações, em termos de espaço físico, do teletrabalho. A ideia é pensarmos em salas de coworking, otimizando assim nossos espaços e possibilitando novas disposições dos ambientes da reitoria.

Neste momento, para mitigar problemas quanto ao espaço físico e para impedir o vazamento de informações confidenciais, as servidoras fazem o bloqueio dos computadores quando saem da sala e o atendimento telefônico é feito em local restrito, assim como o atendimento presencial, o qual é feito através de agendamento.

Quanto ao segundo item sobre o fluxo da Ouvidoria como canal único de entrada de denúncias e as inconsistências no tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial em relação às denúncias/comunicações de irregularidade, informa-se que já foram tomadas as seguintes providências:

1 – Envio do card (Anexo) sobre a determinação legal quanto a Ouvidoria ser o canal único de entrada de denúncias. Salienta-se que esse trabalho já estava sendo desenvolvido no decorrer do ano de 2022, em parceria com a Auditoria, Comissão de Ética e Ouvidoria. O encaminhamento do material será efetuado na próxima semana e posteriormente será encaminhado para a CGU, para comprovação da ação.

2 - Solicitação de reunião (Anexo) com a Auditoria, Comissão de Ética e Corregedoria, para tratar sobre as estratégias e os fluxos para orientação dos servidores sobre o assunto e como será desenvolvido esse trabalho.

3 – Implementação de melhorias com base nas inconsistências apontadas no relatório, especialmente nas análises individuais, em especial nas denúncias/comunicações de irregularidades

Diante do relatório e da análise individual das manifestações e as anotações trazidas pela equipe da CGU, informa-se que após a reunião efetuada em 29/11/2022, a equipe da Ouvidoria já revisou e está cumprindo de imediato as orientações, desde a forma de análise, triagem, tratamento das denúncias, respostas e finalização das demandas.

Adequações:

No “Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFC”, identificou-se a necessidade de algumas adequações, conforme segue:

Compartilhamento impróprio de espaço físico com outro setor

Texto original: Verificou-se que desde a sua origem, em 2012, a UA compartilha espaço físico com outros setores do IFC. No início, o compartilhamento se deu com o Setor de Protocolo. Posteriormente, em 2014, passou a dividir espaço com a Auditoria Interna. E, finalmente, desde 2015 vem compartilhando espaço com a Procuradoria Federal junto ao IFC.

Esclarecimentos: No período de 2012 a 2016, a Ouvidoria tinha sala própria, onde atuava o ouvidor e uma auxiliar administrativa, no andar térreo. Em janeiro de 2016 houve a troca de ouvidor e assumiu uma assistente administrativa lotada na Auditoria, acumulando a função de ouvidoria, os trabalhos da Ouvidoria e da LAI passaram a ser desenvolvidos naquele setor. Ainda em 2016, houve a segunda troca de ouvidor, servidor lotado na Procuradoria Federal acumulou a função e as atividades de Ouvidoria que passaram a ser desenvolvidas naquele setor. Em 2017, ocorreu a troca de ouvidor, assumindo uma servidora que passa a atuar exclusivamente na função de ouvidora. Inicialmente os trabalhos foram desenvolvidos no gabinete da Reitoria, posteriormente, passou a dividir sala com o protocolo, no térreo. Em fevereiro de 2019, a atual ouvidora assumiu a função e como foi diagnosticado que o espaço ocupado no térreo não era adequado e como a mesma fazia parte da equipe da Procuradoria foi acolhida pela Procuradoria Federal, onde atua até o presente momento.

Disposição das Mesas

Texto original: Conforme descrito pela UA, a mesa situada à direita da imagem é de utilização do Procurador, enquanto a mesa à esquerda é de uso da Ouvidoria.

Esclarecimento: Conforme descrito pela UA, a mesa situada à esquerda da imagem é de utilização do Procurador, enquanto as mesas à direita são de uso da equipe da Ouvidoria.”

Análise da Equipe de Avaliação

Sobre a recomendação que trata do espaço físico próprio, adequado e não compartilhado para o cumprimento das competências da Ouvidoria, os gestores indicaram dificuldades para o seu pronto atendimento, tais como: impossibilidade de adaptação do atual espaço com divisórias; e o fato de o espaço que a Reitoria do IFC atualmente dispõe não comportar uma sala para cada setor (Procuradoria e Ouvidoria).

Por outro lado, os gestores seguem estudando outras soluções, a exemplo de: locação do segundo andar do prédio auxiliar do IFC, localizado próximo à Reitoria, o que, caso confirmada, possibilitaria a disponibilização de espaço próprio (não compartilhado) para a Ouvidoria; e eventual otimização na ocupação dos espaços/ambientes da Reitoria em função da implantação do teletrabalho, com a adoção de salas de “*coworking*”, o que também poderia contribuir para a disponibilização de espaço próprio (não compartilhado) para a Ouvidoria .

Diante dos estudos em curso e das alternativas indicadas, mantém-se a recomendação para fins de monitoramento.

Em relação às demais recomendações, os gestores não manifestaram discordância, tendo, inclusive, apontado ações/providências no sentido de implementar, de imediato, as recomendações formuladas.

Por fim, quanto à necessidade de adequações de redação apontados pela UA em relação à versão preliminar do Relatório, cabe esclarecer terem sido realizados os ajustes sugeridos, que já integram a presente versão do Relatório.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade