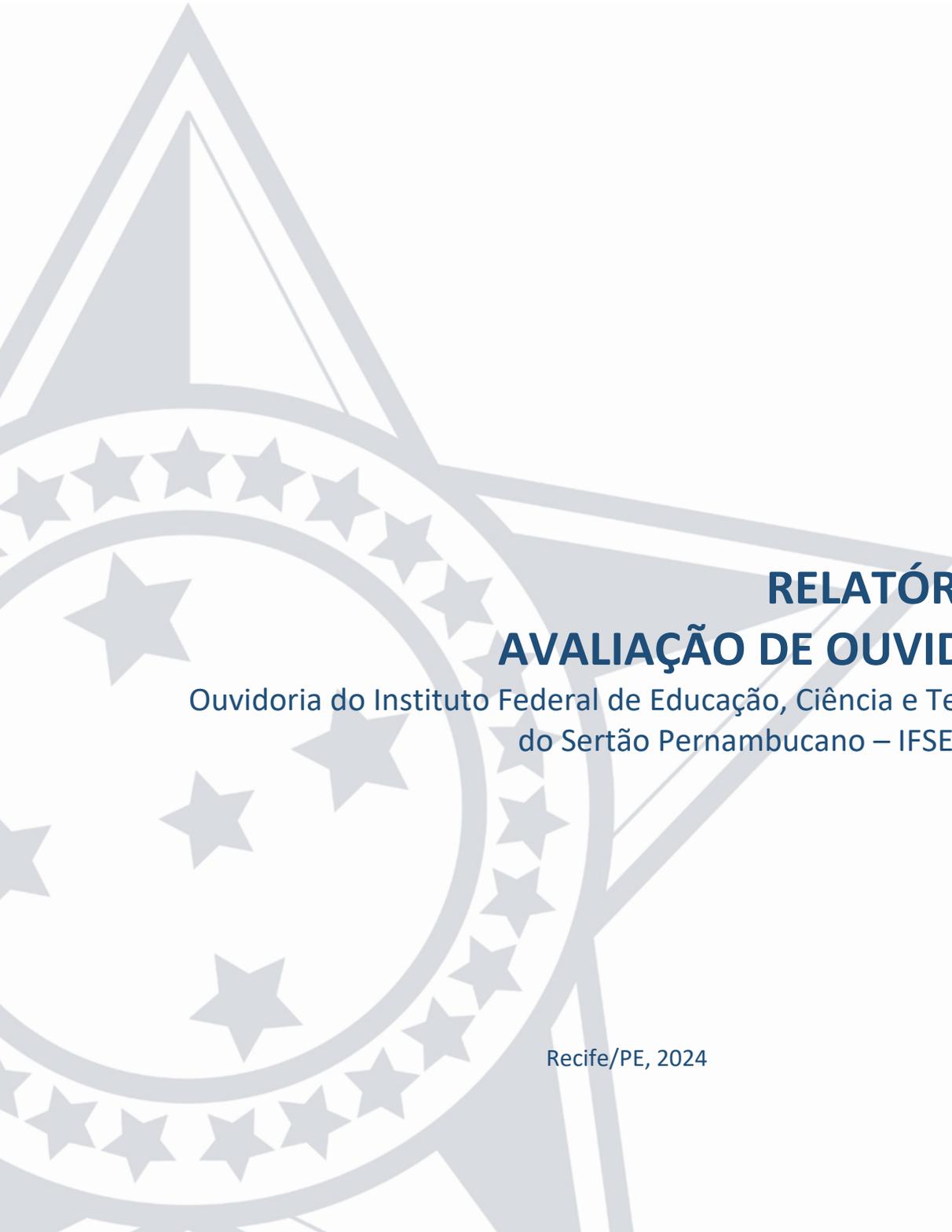


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
do Sertão Pernambucano – IFSERTÃO-PE

Recife/PE, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – IFSertão-PE

Município: Petrolina – PE.

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

Período avaliado: janeiro de 2022 a dezembro de 2022

Data de Execução: maio a agosto de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – IFSertão-PE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, necessita de ajustes para exercer adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do IFSertão-PE merecem destaque, tendo em vista sua eficiência e/ou efetividade, os esforços empreendidos no sentido de:

- I. Disponibilização, no site da Ouvidoria, de passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão e trâmite interno de manifestações na Plataforma Fala.BR; e
- II. Acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias em arquivo compartilhado junto à área apuratória.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- I. Tratamento Inadequado de Manifestações de Ouvidoria;
- II. Normativos da Ouvidoria desatualizados, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- III. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- IV. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficiente para desempenhar suas atividades de forma adequada;
- V. Atuação da Ouvidoria insuficiente para a sua divulgação e realização de suas atividades; e
- VI. Indisponibilidade, na página inicial do IFSertão-PE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor, da sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolheu?.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando

identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

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

- I. Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolatividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- II. Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- III. Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- IV. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;
- V. Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação e realizar as suas atividades de forma a cumprir os dispositivos previstos na Portaria nº 581/2021.
- VI. Disponibilizar currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolveu?.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUP	Conselho Superior
CPA	Comissão Própria de Avaliação
DOAPE	Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFSertão-PE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano
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
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
UA	Unidade Avaliada
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boas Práticas	11
1.1. Disponibilização, no site da Ouvidoria, de passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão e trâmite interno de manifestações na Plataforma Fala.BR.....	11
1.2 Acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias em arquivo compartilhado junto à área apuratória	13
2. Achados	14
2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações de Ouvidoria	14
2.2. Normativos da Ouvidoria desatualizados, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	16
2.3. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários.....	17
2.4. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficiente para desempenhar suas atividades de forma adequada	19
2.5. Atuação da Ouvidoria insuficiente para a sua divulgação e realização de suas atividades.....	23
2.6. Indisponibilidade, na página inicial do IFSertão-PE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor, da sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolveu?.....	24
RECOMENDAÇÕES	26
CONCLUSÃO	26
APÊNDICES	28
Apêndice A	29
Apêndice B.....	59
Apêndice C.....	68
Apêndice D	69

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 76 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – IFSertão-PE, instituição federal de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, vinculada ao Ministério da Educação. A Ouvidoria do IFSertão-PE é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A UA é órgão vinculado ao Gabinete da Reitoria do IFSertão-PE, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pela OGU/CGU, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. A Ouvidoria do IFSertão-PE foi institucionalizada formalmente no organograma em 16/01/2018, por meio da Resolução Consup nº 02/2018. A unidade realiza suas atividades de forma centralizada no âmbito da Reitoria do IFSertão-PE mas com jurisdição sobre todos os *campi* do IFSertão-PE. Em 24/11/2020, foi aprovada a Resolução nº 40 do Conselho Superior, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

A Ouvidoria tem por finalidade viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos. É seu papel analisar as demandas recebidas e encaminhar as informações solicitadas aos setores de interesse, a fim de responder com clareza as solicitações do cidadão e orientar para solucionar o problema. Além disso, as manifestações realizadas pela população à Ouvidoria devem servir de diretrizes para melhoria dos serviços da instituição.

Cabe destacar que a Ouvidoria do Instituto é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012, está vinculado à Ouvidoria, tendo sido oficialmente incorporado desde a aprovação do Regimento Interno pela Resolução CONSUP nº 40/2020.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas Práticas

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. Disponibilização, no site da Ouvidoria, de passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão e trâmite interno de manifestações na Plataforma Fala.BR

A ouvidoria disponibiliza em seu site um passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão na Plataforma Fala.BR e um roteiro diferenciado para as manifestações do tipo comunicações, conforme ilustrado a seguir:

Figura 01: Passo a passo de registro de manifestações em geral.

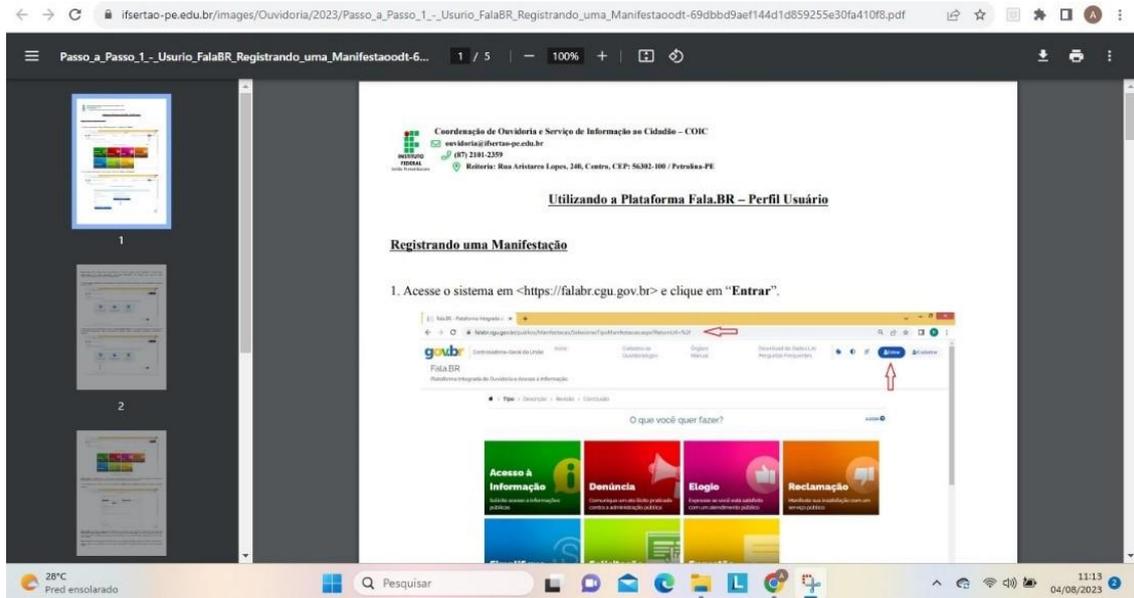
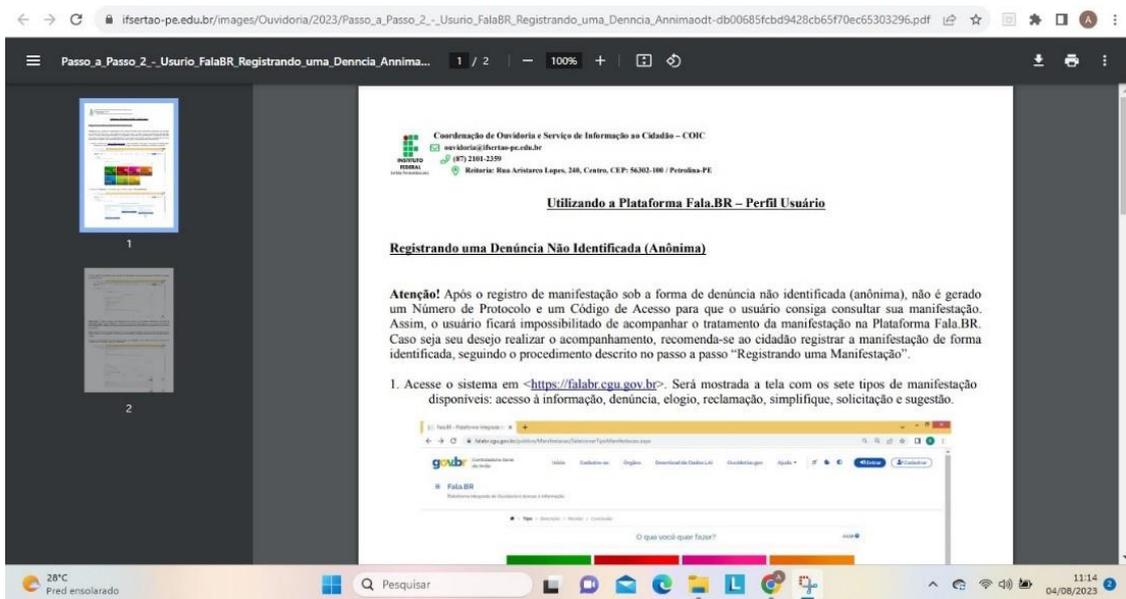
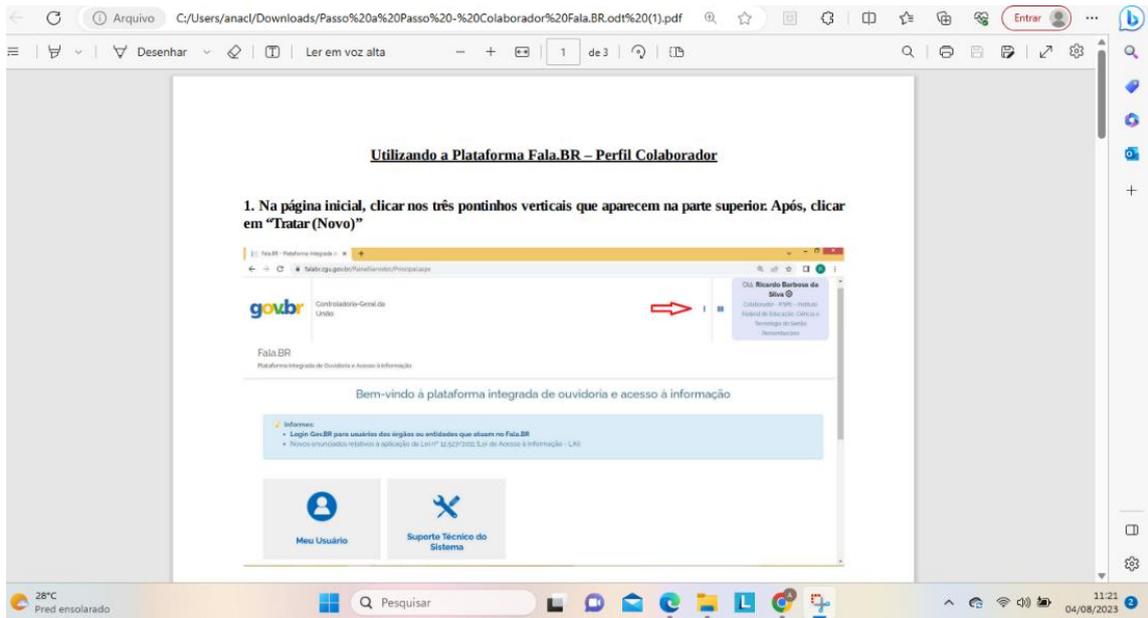


Figura 02: Passo a passo de registro de manifestações do tipo Comunicação.



A fim de facilitar o uso do Módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria criou ainda um passo a passo para tramitação interna, utilizado pelo perfil colaborador, o qual também foi enviado por e-mail para a diretoria de cada campus.

Figura 03: Passo a passo perfil tramitação interna.



1.2 Acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias em arquivo compartilhado junto à área apuratória

A Ouvidoria informou que mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, junto à Coordenação de Correição, desde o juízo de admissibilidade, até a sua conclusão. O acompanhamento se dá por meio de uma planilha compartilhada, no Google Drive, com a Coordenação de Correição, que vai sendo atualizada conforme o andamento dos trabalhos de apuração. Destaca-se que esse procedimento de acompanhamento por planilha junto a área de Correição foi instaurado pelo ouvidor no exercício de 2023, após a sua nomeação para o cargo.

Vale ressaltar que nesta planilha constam apenas o número do protocolo da manifestação e outras informações básicas, sem especificação detalhada de conteúdo, como forma de assegurar que o teor das manifestações esteja registrado tão somente na plataforma Fala.BR e em procedimento apuratório eventualmente instaurado.

Figura 04: Planilha de acompanhamento da resolutividade das denúncias

Quant.	Tipo de Manifestação	Nup (Ouvidoria)	Canal de Entrada	Denunciante	Assunto/Palavras-chaves	Envolvido	Local fato	Nup (Correição)	Juízo Admissibilidade	Conclusão procedimento disciplinar	Data decisão
1	Comunicação			Anônimo							
2	Denúncia			Pseudônimo							
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13	Exemplos de preenchimento pela Coordenação de Correição							xxxx.xxxxxxxx-xx	Arquivado	Não se aplica	xx/xx/xxxx
14								xxxx.xxxxxxxx-xx	Bo (IPS, Sindicância)	Arquivado	xx/xx/xxxx
15								xxxx.xxxxxxxx-xx	Bo (IPS, Sindicância)	de (advertência, suspenção)	xx/xx/xxxx

2. Achados

2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações de Ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/01 e 31/12/2022, a Unidade Avaliada recebeu 86 manifestações. Destas manifestações, 76 receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial, sendo arquivadas. Essas manifestações foram distribuídas da seguinte forma: 1 elogio, 17 reclamações, 19 solicitações de providências, 13 denúncias e 26 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações foi realizado pelo total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 76 manifestações.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 91% das

⁴ Dados extraídos do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 23/06/2023.

manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foram classificadas como comunicações e denúncias. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) estabelece que:

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

[...]

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

No que se refere ao prazo de repostas, verificou-se que 92% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela Unidade Avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da Unidade Avaliada foi de 19 dias. O Art. 16 da Lei nº 13.460/2017 determina:

“ Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela Unidade Avaliada), observa-se que 84% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Em cerca de 12% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” não foi preenchido corretamente. Nestes casos, o campo assunto foi preenchido apenas com termos genéricos, devendo ser modificado, conforme prevê o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação da classificação das manifestações está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.”

Em relação ao registro de resolutividade, com período de análise anterior à implementação da planilha de acompanhamento da resolutividade junto a área de Correção do IFSertão-PE, foram identificadas manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável."

Na amostra analisada, em cerca de 12% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolatividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

"§ 5º A informação sobre resolatividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante."

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 80% com avaliação adequada e 20% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atendente integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas e ao registro da resolatividade.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolatividade, sobretudo no caso das denúncias e comunicações, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

2.2. Normativos da Ouvidoria desatualizados, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Foi informado pelo ouvidor que os normativos que definem os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria são:

- Resolução CONSUP nº 40/2020 (Regimento Interno da Ouvidoria do IFSertãoPE), sobretudo, o Capítulo IV – Do Atendimento e Operacionalização de Demandas, disponível em <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/cs-resolucoes?id=10269>>;

- Carta de Serviços do IFSertãoPE, disponível em: <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/a-instituicao/carta-de-servicos>>;
- Fluxos das Manifestações disponíveis em <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/fluxogramas-ouvidoria>>.

Entretanto, foi relatada a necessidade de reformulação dos fluxos, a fim de adequá-los à Portaria CGU nº 581/2021, bem como a sua inclusão no Regimento Interno da Ouvidoria. Seguem os ajustes a serem realizados conforme relatado pela UA:

“* Fluxos de tratamento de manifestações do tipo reclamação, solicitação e sugestão: (i) inclusão da etapa de verificar a adequação da tipologia e assunto indicados pelo manifestante, com indicação de fluxo alternativo na hipótese de reclassificação; (ii) inclusão da etapa de pedir informações complementares ao manifestante, conforme o caso, com indicação de fluxo alternativo; (iii) inclusão da etapa de verificar a necessidade de encaminhamento da manifestação para outra área interna prestar os subsídios para resposta, com indicação de fluxo alternativo; (iv) ajuste na descrição da etapa de adotar providências necessárias por parte da área responsável, fazendo constar que a esta caberá receber o pedido de subsídios e responder à Ouvidoria no prazo previsto; (v) inclusão da etapa de prorrogar o prazo da manifestação, conforme o caso; (vi) ajuste na descrição da etapa de analisar a resposta conclusiva, fazendo constar a necessidade de verificação da clareza, objetividade e acessibilidade da linguagem para posterior encaminhamento.

* Fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia: (i) inclusão da etapa de verificar a adequação da tipologia e assunto indicados pelo manifestante, com indicação de fluxo alternativo na hipótese de reclassificação; (ii) inclusão da etapa de pedir informações complementares ao manifestante, conforme o caso, com indicação de fluxo alternativo; (iii) inclusão da etapa de encaminhar resposta conclusiva ao manifestante, após o encaminhamento da denúncia para a área de apuração competente; (iv) inclusão da etapa de informar ao manifestante sobre a conclusão do procedimento apuratório.

* Criar fluxo de tratamento de manifestação do tipo simplifique, assim como fluxo de tratamento para a comunicação de irregularidade.”

A UA informou ainda que não existe fluxo formalizado no Órgão/Entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, embora sejam promovidos diálogos pontuais com gestores e setores versando sobre essa necessidade de encaminhamento à Ouvidoria.

2.3. Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que não avalia os serviços prestados pelo Instituto, mas que existe uma Comissão Própria de Avaliação – CPA, que desempenharia a referida atividade, conforme Regimento Geral aprovado pela Resolução CONSUP nº 60/2022, e Regimento Interno aprovado pela Resolução CONSUP nº 41/2015.

Conforme informado, a CPA, é prevista no art. 11 da Lei nº 10.861/2004 e tem como atribuição a condução dos processos de autoavaliação institucional, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP. Possui Regimento Interno com a descrição da composição, atribuições e funcionamento. A autoavaliação é aplicada anualmente e contempla cinco eixos de análise (Planejamento e Avaliação Institucional; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão; Infraestrutura Física). Documentos e informações estão disponíveis no site, em página específica da CPA, disponível em: <https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/a-instituicao/inst-comissoes-permanentes/avaliacao-cpa> .

Em análise aos relatórios apresentados pela CPA, verificou-se que não trazem, efetivamente, avaliações dos serviços prestados pelo Instituto, atendo-se mais a questões relacionadas à infraestrutura.

No que concerne aos serviços prestados pela Ouvidoria, o ouvidor afirmou que existe análise periódica, formulação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria feita anualmente, por meio do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria com base nas informações extraídas do Fala.BR (quantidade de manifestações por tipo e por unidade demandada, assuntos mais recorrentes) e do Painel *Resolveu* (tempo médio de resposta); e divulgada no sítio institucional, com apresentação no Colégio de Dirigentes.

A Lei nº 13.460/2017 dispõe que:

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.”

A Portaria CGU nº 581/2021 afirma ainda que:

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

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

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

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

2.4. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficiente para desempenhar suas atividades de forma adequada

Em visita realizada ao IFSERTÃO, verificou-se que a Ouvidoria se localiza no primeiro andar do prédio da Reitoria. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e divulgação dentro do prédio da Reitoria, como um cartaz ou banner.

Em relação a sua localização, observa-se que o prédio da Reitoria é distante dos *campi*, dificultando o acesso dos usuários. Foi informado pela ouvidoria que não há divulgação visual da mesma nos *campi*.

Foto 05: Identificação da Ouvidoria na entrada da Reitoria.



Foto 06: Corredor de acesso a sala da ouvidoria.



Foto 07: Identificação da Sala da Ouvidoria.



Foto 08: Sala da Ouvidoria.



A sala da ouvidoria possui apenas 01 ambiente e local com estação de trabalho para um servidor exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos compostos por mesa, cadeiras, e um computador.

A equipe da Ouvidoria é composta apenas pelo Ouvidor. O Ouvidor Substituto atua apenas nas suas ausências. Nos demais períodos não exerce suas atividades na sala da ouvidoria. Desta forma, quando o ouvidor precisa se ausentar da sala, não há o atendimento por telefone ou presencial, pois trabalha sozinho e não há um servidor que o substitua no atendimento ao público, caso necessário.

Ainda em relação a sala da ouvidoria, caso o ouvidor esteja realizando um atendimento presencial e chegue outra pessoa para atendimento presencial ou por telefone, o atendimento precisa ser interrompido. A sala possui apenas um ambiente o que prejudica a privacidade de quem está aguardando atendimento.

A sala da ouvidoria não possui espaço para a realização de atendimento em grupo, sendo necessário o deslocamento para uma sala de reunião, localizada no térreo do prédio da Reitoria.

Foto 09: Identificação Sala de reunião.



Foto 10: Sala de reunião



Desta forma, verifica-se o descumprimento aos seguintes normativos:

Lei nº 13.460/2017 prevê em seu art. 5º:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;”

E ainda, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 8º estabelece:

“Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, 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.”

2.5. Atuação da Ouvidoria insuficiente para a sua divulgação e realização de suas atividades

Em resposta ao questionário de avaliação e visita à ouvidoria, foi informado pelo ouvidor que não existem ouvidorias setoriais no IFSertão-PE. Caso chegue uma demanda nos *campi*, é feita orientação para cadastramento na Plataforma Fala.BR. Quando a manifestação chega fisicamente nos *campi*, o Gestor encaminha para a Ouvidoria cadastrar, por meio do e-mail institucional.

Também foi informado pelo ouvidor que não há um ponto de apoio para registro de manifestações nos *campi* (como computadores para cadastro na plataforma Fala.BR, por exemplo). Dessa forma, o acesso a ouvidoria é dificultado, como também o conhecimento de sua existência e divulgação de suas atividades.

A ouvidoria ainda informou que não realiza ações de ouvidoria ativa com a finalidade de divulgar a atuação da ouvidoria ou coletar dados e manifestações pelos 7 *campi*, os quais são distantes um do outro e distantes da ouvidoria, prejudicando o engajamento dos usuários no registro de manifestações.

A atuação insuficiente da ouvidoria para a sua divulgação e realização de suas atividades está evidenciada no baixo número de manifestações de ouvidoria recebidas pelo IFSertão-PE no período de um ano, de 01/01/2022 a 31/12/2022, totalizando 86 manifestações, considerando o porte da instituição que possui 7 *campi* e o total de 9 mil alunos distribuídos pelos *campi* no exercício de 2022.

Consta da Lei nº 13.460/2017 que:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;”

A realização de ouvidoria ativa, está prevista no art. 82, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar a possibilidade de facilitar o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades do SisOuv.”

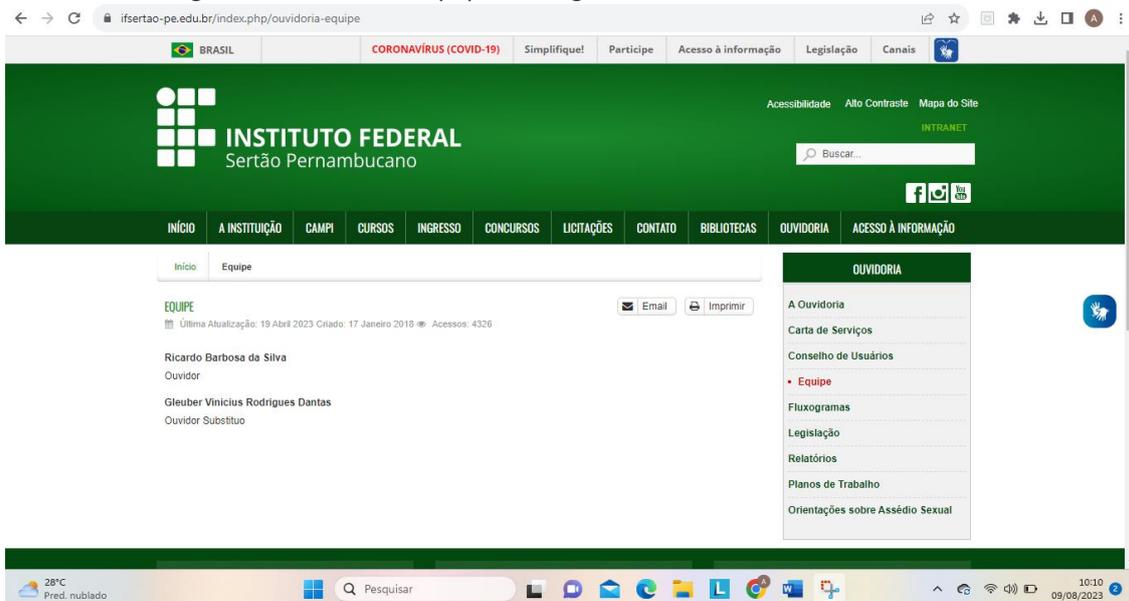
2.6. Indisponibilidade, na página inicial do IFSertão-PE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor, da sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolveu?

Não foi localizado na página principal do IFSertão-PE (<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php>), ou na página da Ouvidoria (<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/ouvidoria>), o currículo do Ouvidor, a sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolveu?.

Figura 11: Página da Ouvidoria do IFSertão-PE.



Figura 12: Dados da Equipe na Página da Ouvidoria do IFSertão-PE.



A não disponibilização das informações relatadas, está em desacordo com os arts. 6º e 71, da Portaria CGU nº 581/2021, os quais estabelecem:

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

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

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.”

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

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria o IFSertão-PE, em ordem de prioridade:

- I. Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolatividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- II. Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- III. Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;
- IV. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;
- V. Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação e realizar as suas atividades de forma a cumprir os dispositivos previstos na Portaria CGU nº 581/2021.
- VI. Disponibilizar na página inicial do IFSertão-PE o currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e link de acesso para o Painel Resolveu?

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada necessita de ajustes para desempenhar de forma adequada as atividades de ouvidoria, com algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, a divulgação da ouvidoria, a compatibilização da Cartas de Serviços existentes nos *campi*, aprimorar os normativos dos fluxos internos do tratamento das demandas, bem como o seu tratamento, e conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações, de forma a desempenhar as suas atividades de forma adequada.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; atualização dos normativos de fluxos internos de tratamentos de manifestações; aprimoramento da qualidade das respostas apresentadas aos usuários; aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria do IFSertão, refletindo o porte da instituição de ensino, ajudando efetivamente na gestão. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da administração indireta
Posição no Organograma	Órgão administrativamente vinculado ao Gabinete do Reitor.
E-mail	ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br
Página na Internet	https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/ouvidoria
Endereço	Rua Aristarco Lopes, 240 – Centro, CEP: 56302-100 Petrolina/PE - Brasil.
Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial: o atendimento presencial na própria unidade da Ouvidoria Pública. • E-mail: ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br. • Fala.BR: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria do IFSERTÃO-PE, no item “Classificação das manifestações” (https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-oudoria-link-menu) • Atendimento telefônico: (87) 2101-2359
Horário de funcionamento	De segunda a sexta, das 07h30 às 12h e das 13h30 às 17h00
Ouvidor	Ricardo Barbosa da Silva
Ouvidor Substituto	Gleuber Vinicius Rodrigues Dantas

Fonte: elaboração própria.

Durante a pandemia de COVID-19 houve modificações em relação aos atendimentos presenciais e por telefone institucional, que deixaram de ocorrer durante o período das restrições impostas. Os outros canais de atendimento (e-mail e plataforma Fala.BR) continuaram disponíveis normalmente.

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFSertão-PE é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

Através da atuação da Ouvidoria busca-se fortalecer os mecanismos de participação direta dos cidadãos com o IFSertão-PE, visando à construção de espaços plurais, de diálogo e de negociações, de modo que as manifestações realizadas pela população possam servir de diretrizes para melhoria dos serviços ofertados pela instituição. Assim, a Ouvidoria foi criada com o intuito de aproximar o Instituto da sociedade em geral.

Em 24/11/2020, foi aprovada a Resolução nº 40 do Conselho Superior, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria, constituindo-se em órgão de assessoramento, vinculado ao Gabinete da Reitoria, a qual atua no processo de interlocução entre o usuário e o IFSERTÃO-PE. O Regimento Interno define ainda as competências da Ouvidoria conforme segue:

“Art. 7º No exercício de suas funções, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

- I - Promover a participação do usuário na administração pública;
- II - Receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias, à unidade responsável para devida apuração, referentes aos atos e procedimentos dos gestores e servidores em geral em relação às suas atividades.
- III - Apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;
- IV - Orientar os cidadãos sobre a forma de registro de manifestação e instruí-los quanto ao acompanhamento de sua tramitação;
- V - Acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- VI - Preparar relatórios e estatísticas indicativas por tipos de manifestação;
- VII – Propor, através da análise de dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela prestação do serviço público;
- VIII - Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- IX - Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria no IF Sertão-PE;
- X - Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- XI - Elaborar e apresentar ao Reitor(a) relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com recomendações de medidas, a fim de contribuir com a melhoria contínua da prestação dos serviços.
- XII - Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;

XIII – Aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados. e

XIV - Instituir ações de solução consensual de conflitos.”

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado à Ouvidoria, tendo sido oficialmente incorporado desde a aprovação do Regimento Interno pela Resolução CONSUP nº 40/2020. Então, embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Ouvidoria do IFSERTÃO-PE é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O SIC não possui força de trabalho própria, uma vez que todas as atividades do SIC são realizadas pelo próprio Ouvidor.

Não existem unidades de ouvidorias vinculadas/supervisionadas à Ouvidoria do IFSertãoPE, assim, não existem ouvidorias setoriais no instituto. Conforme informado pelo Ouvidor, caso chegue uma demanda nos Campi, é feita orientação para cadastramento no Fala.BR. Quando a manifestação chega fisicamente, o Gestor encaminha para a Ouvidoria cadastrar, por meio do e-mail institucional. A Ouvidoria mantém canal aberto de comunicação e interação com os gestores de todas as unidades, tanto pelos canais de atendimento já referidos como também por whatsapp.

Quanto às participações dos integrantes da Ouvidoria em atividades como Conselhos Superiores, monitoramento da LAI e LGPD, grupos de trabalhos de dados abertos, dentre outras, a UA informou que:

“O Ouvidor é integrante da Comissão Responsável para Promoção de Ações de Integridade do IFSertãoPE e vem participando de reuniões junto aos demais setores envolvidos com o objetivo de discutir e implementar ações voltadas para o fortalecimento da cultura de integridade institucional.

O Ouvidor participa de reuniões do Conselho Superior e Colégio de Dirigentes para apresentação dos relatórios de gestão do setor e para prestação de informações e esclarecimentos relacionados às suas atividades, quando necessário; além da promoção de diálogos com outros setores estratégicos da Instituição para o alinhamento de ações de sua competência, tais como o acompanhamento da implementação/atualização da Carta de Serviços ao Usuário junto à Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico.

O Ouvidor é também o responsável pela Gestão do SIC, atuando no tratamento dos pedidos de acesso à informação. Por outro lado, em respeito ao princípio da segregação de função, o monitoramento da LAI fica a cargo de servidora vinculada ao Gabinete da Reitoria, designada pela Reitora especialmente para este fim.

Em relação à LGPD, o encarregado pelo tratamento de dados pessoais é autoridade desvinculada da Ouvidoria. De todo modo, o Ouvidor observa a LGPD no tratamento das manifestações, sobretudo, mediante a realização do procedimento de pseudonimização das denúncias, assegurando a proteção dos dados pessoais dos usuários.

No tocante às atividades de dados abertos, a Ouvidoria não integra e não participa das atividades desempenhadas pelo grupo de trabalho, que é formado por servidores lotados na Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico.”

Conforme informado, o ouvidor tem acesso integral à alta administração para bem conduzir as suas atividades e o faz sempre que necessário, com a autonomia e a

independência que a função requer. A ouvidoria destacou que participa do processo de tomada de decisões na prestação de serviços ofertados pela Instituição.

As demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância são avaliadas e tratadas de modo pontual com as respectivas autoridades competentes, por meio de whatsapp, contato telefônico, reuniões online/presencial e registros no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, com apresentação ao Colégio de Dirigentes, por meio dos quais é proposta a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas na prestação do serviço, no entanto, ainda não existe um fluxo formalmente definido para essa interlocução.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do IFsertão-PE, especificamente na página da própria Ouvidoria (<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/ouvidoria>), e em resposta ao questionário de avaliação, foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- i. Resolução CONSUP nº 40/2020, de 24 de novembro de 2020, do Conselho Superior - Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do IFsertão-PE.
- ii. Resolução CONSUP nº 02/2018, de 11 de janeiro de 2018, do Conselho Superior – Cria a Ouvidoria e o SIC, vinculados a Reitoria, no organograma do IFsertão-PE.
- iii. Resolução CONSUP nº 60/2022 do Conselho Superior – Regimento Geral do IFsertão-PE.

A Resolução CONSUP nº 40/2020 dispõe no Capítulo IV – Da Administração e do Cargo de Ouvidor, em seus arts. 16, 17, sobre aspectos específicos acerca das condutas desejadas e vedadas aos servidores da ouvidoria. Disponível em: <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/cs-resolucoes?id=10269>>.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do Instituto funciona no prédio da Reitoria e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Atualmente, o setor dispõe de um servidor com carga horária de 40h, desempenhando a função de ouvidor titular e um ouvidor substituto eventual, apenas para as ausências do ouvidor titular. Foi informado que não ocorre rotatividade de componentes da equipe com frequência.

A equipe da Ouvidoria é composta por 1 servidor estatutário, conforme descrito a seguir:

- Ouvidor Titular: Ricardo Barbosa da Silva, servidor efetivo no cargo de Assistente em Administração, com formação em Direito, designado para a função em 03/04/2023. Realiza as atividades realizadas estão previstas no art. 7º, I a XIV, da Resolução CONSUP nº 40/2020, tais como o tratamento de manifestações de ouvidoria, além de realizar o tratamento de pedidos de acesso à informação.

Para as ausências do ouvidor titular, há o ouvidor substituto:

- Ouvidor Substituto eventual: Gleuber Vinicius Rodrigues Dantas, servidor efetivo no cargo de Assistente em Administração, com formação em Língua Inglesa e suas Literaturas e Pós-Graduação em Metodologia do Ensino da Língua e Literatura Inglesa, designado como substituto eventual em 12/01/2023. As atividades realizadas pelo servidor são as mesmas exercidas pelo titular, durante o período de substituição.

A UA informou que não há programa regular de treinamento/capacitação, mas ao Ouvidor são oportunizadas capacitações com vistas ao aprimoramento das atividades do setor.

Antes de assumir de fato a função, o Ouvidor Titular já vinha realizando os cursos de Certificação em Ouvidoria da EVG/ENAP, restando, nesse momento, a conclusão de apenas um dos oito cursos ofertados.

Com experiência de pouco mais de 2 (dois) meses no exercício da função, foram concluídos os seguintes cursos:

- ENAP: Gestão em Ouvidoria (turma mar/2023);
- ENAP: Controle Social (turma mar/2023);
- ENAP: Introdução à Gestão de Projetos (turma mar/2023);
- ENAP: Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (turma abr/2023);
- CGU-R/PE e SCGE/PE: Seminário Integridade Somos Todos Nós (abr/2023);
- ENAP: Acesso à Informação (turma abr/2023);
- CGU: Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias (abr/2023);
- ENAP: Resolução de Conflitos Aplicada Contexto Ouvidorias (turma maio/2023);
- ENAP: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (turma maio/2023).

O Ouvidor Substituto possui 5 (cinco) meses de experiência, tendo realizado os seguintes cursos:

- Acesso à Informação - 20h (ENAP, 2018);
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública - 20h (ENAP, 2023).

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição atual da força de trabalho é insuficiente quando considerada a necessidade de efetivação de todas as atividades da Ouvidoria definidas na legislação, que vão desde o tratamento das manifestações, incluindo os pedidos de acesso à informação, até a produção/atualização de normativas, produção de relatórios, implementação de ações voltadas para a aplicação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP, produção periódica de pesquisas/enquetes na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, mediação e conciliação de conflitos e o monitoramento, avaliação e

divulgação dos resultados de todas essas ações. No entanto, ainda não existem tratativas junto à Gestão para a adequação da força de trabalho.

Não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia cabendo ao Ouvidor, titular ou substituto, realizar o tratamento de manifestações do tipo denúncia. O acesso e o tratamento quando da tramitação à unidade de apuração também são feitos apenas por servidores efetivos.

Em relação à equipe, não há metas individuais definidas para os servidores e colaboradores da Ouvidoria. Não há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria.

Quanto às metas de trabalho, as atividades que devem ser executadas pela ouvidoria são previstas em plano de trabalho, divulgado anualmente, mas não houve a elaboração de um plano de trabalho para os exercícios de 2022 e 2023. O último plano de trabalho elaborado é referente ao exercício de 2021, tendo sido levado ao conhecimento da Reitora e encontra-se disponível na página institucional da Ouvidoria.

Foi realizada visita à Ouvidoria, a partir do que tecemos as seguintes considerações:

Em visita realizada à Ouvidoria-Geral, verificou-se que se localiza no prédio da Reitoria, no primeiro andar, possuindo rampa de acesso, facilitando a acessibilidade. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e divulgação dentro do prédio da Reitoria, como um cartaz ou banner.

Em relação a sua localização, observa-se que o prédio da Reitoria é distante dos *campi*, dificultando o acesso dos usuários. Ainda, foi informado pela ouvidoria que não há divulgação visual da mesma nos *campi*. Não há um ponto de apoio para recebimento de manifestações nos *campi* (como computadores para cadastro na plataforma Fala.BR por exemplo).

A sala se localiza no corredor do primeiro andar, e não possui vidros ou janelas que permitam a sua visualização interna. As janelas possuem cortinas, mantendo a privacidade.

A sala da ouvidoria possui apenas 01 ambiente, local com estação de trabalho para um servidor, para exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos compostos por mesa, cadeiras, e um computador. Entretanto, não possui espaço para a realização de atendimento em grupo, sendo necessário o deslocamento para uma sala de reunião, localizada no térreo do prédio da reitoria. Quando o ouvidor precisa se ausentar da sala, não há o atendimento por telefone, pois trabalha sozinho na sala e não há um servidor que o substitua no atendimento ao público caso necessário.

A sala de reunião possui mesa e cadeiras adequadas para o atendimento em grupo, e não possui janelas, preservando a privacidade no atendimento.

Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo IF Sertão são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

Ricardo Barbosa da Silva, Ouvidor-Geral, é graduado em Direito com especialização em Direito Tributário, ocupa o cargo de Assistente em Administração e Função Gratificada FG-1 – Coordenação de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, nomeado através da Portaria IFSERTÃO-PE nº 236, de 31 de março de 2022, aprovado pela Ouvidoria Geral da União.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com resposta ao questionário de avaliação/site, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

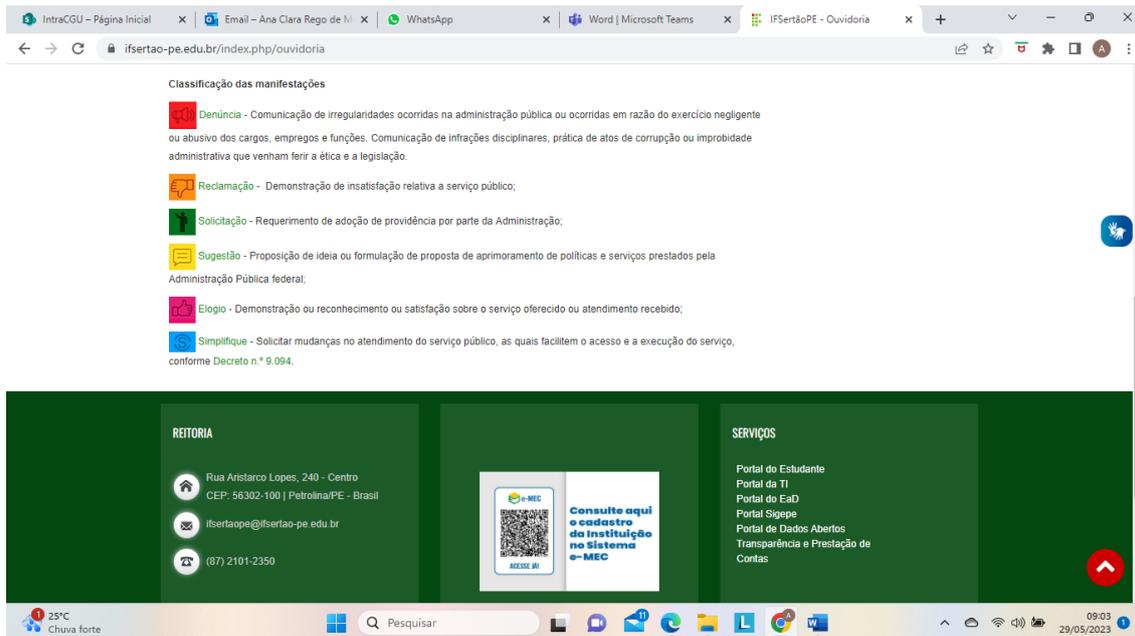
- i. **Atendimento pessoal:** o atendimento presencial na própria unidade da Ouvidoria Pública.

A Ouvidoria do IFSERTÃO-PE funciona no 1º andar do prédio da Reitoria e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. A Ouvidoria está situada na Rua Aristarco Lopes, 240 – Centro, CEP: 56302-100 | Petrolina/PE - Brasil.

- ii. **E-mail:** ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br.
- iii. **Plataforma Fala.BR:** Sistema e-Ouv - Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Ouvidoria do IFSERTÃO-PE, no item “Classificação das manifestações” (<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-ouvidoria-link-menu>)
- iv. **Telefone:** pelo número (87) 2101-2359, de segunda a sexta, das 07h30 às 12h e das 13h30 às 17h00.

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria são divulgados ao público no site do IFSERTÃO-PE, na página da Ouvidoria-Geral <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/ouvidoria>, e em palestras/reuniões realizadas pela equipe. Não existe um canal de atendimento específico para o público interno.

Figura 13: Site da ouvidoria



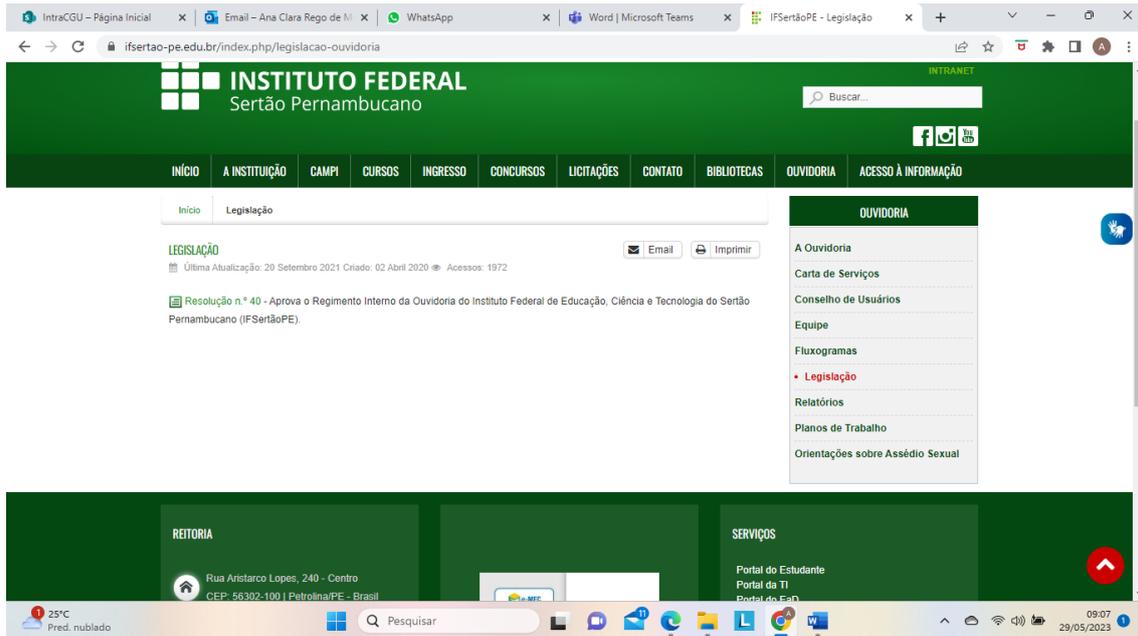
A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo “Whatsapp” ou “Facebook” para contato com o cidadão.

O banner da Plataforma Fala.BR não foi localizado na página inicial do IF-Sertão, entretanto, há um link que direciona o usuário para a página da Ouvidoria, disponível em <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/ouvidoria>, onde estão descritas as manifestações de ouvidoria, com links para cada uma delas, que levam à Plataforma Fala.BR. Também há informações sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade, nome da Ouvidor e Ouvidor substituto.

Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se que estão disponíveis também estão disponíveis os seguintes documentos:

- Resolução nº 40/2020 - Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do IF Sertão-PE.
- Planos de Trabalho da Ouvidoria;
- Fluxos de Atendimento;
- Carta de Serviços da Ouvidoria;
- Relatórios anuais de gestão da ouvidoria e do Instituto.

Figura 14: Legislação disponível no site da ouvidoria



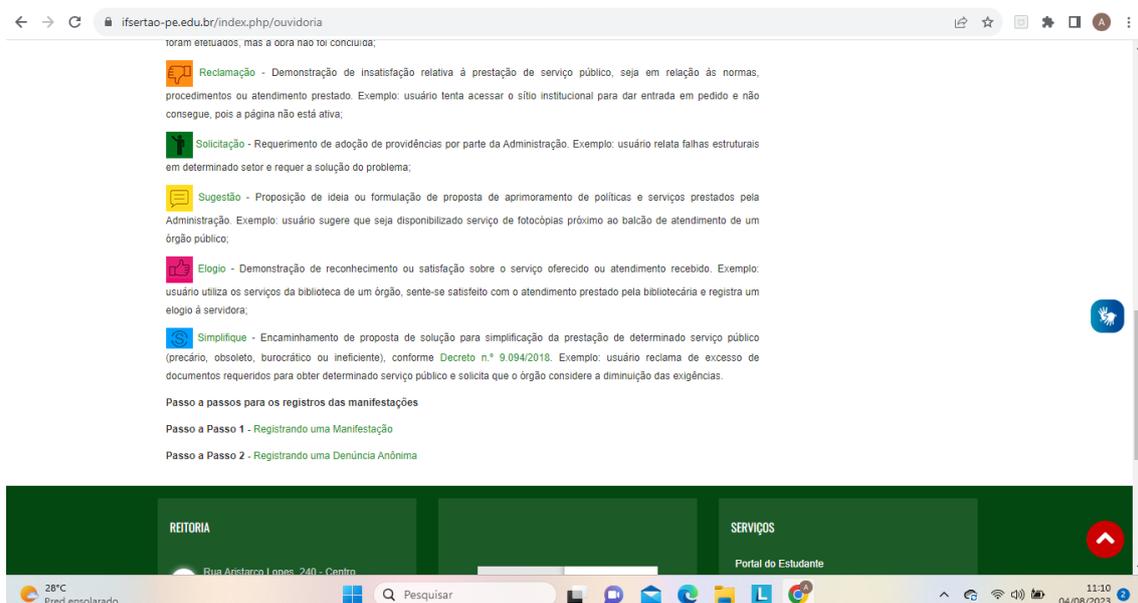
Não foi localizado no site da Ouvidoria um link de acesso ao Painel Resoluiu. Também não foi localizado o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo.

A.7 Sistemas Informatizados

O Ouvidor informou que toda e qualquer manifestação recebida na Ouvidoria, inclusive via telefone, e-mail ou atendimento presencial é registrada na Plataforma Fala.BR. As manifestações recebidas nos campi são encaminhadas à ouvidoria para cadastro no Fala.BR por e-mail institucional.

A ouvidoria disponibiliza em seu site um passo a passo para registro de manifestações pelo cidadão na Plataforma Fala.BR, com um passo a passo diferenciado para as manifestações do tipo comunicações, conforme ilustrado abaixo.

Figura 15: Passo a passo registro de manifestações no Fala.BR



A Ouvidoria informou que utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Assim, há o cadastro no sistema de uma área, a gestão de cada campus, para a tramitação interna das manifestações. Verificou-se que das três áreas de apuração instituídas (Correição, Auditoria Interna e Comissão de Ética), apenas a Correição possui cadastro no sistema para tramitação das denúncias e comunicações de irregularidades.

A fim de facilitar o uso deste módulo da Plataforma Fala.BR, a ouvidoria criou um passo a passo para tramitação interna, utilizado pelo perfil colaborador, o qual foi enviado por e-mail para a diretoria de cada campus.

Tanto o Ouvidor titular quanto o seu substituto têm acesso a todos os sistemas necessários, no perfil de Gestor.

Para a obtenção de eventuais informações relacionadas à comunidade do IFSertãoPE (servidores e alunos) a Ouvidoria utiliza o Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP. Pelo referido sistema, a Ouvidoria tem acesso, por exemplo, às informações referentes à unidade de lotação do servidor e ao curso em que o aluno se encontra matriculado, o que facilita o direcionamento das manifestações.

Quando questionado sobre os aspectos do Fala.BR que poderiam ser aprimorados, o Ouvidor elencou os seguintes:

- Implementação da funcionalidade de tramitação interna em relação aos pedidos de acesso à informação;
- Implementação da funcionalidade de notificação quando da inserção de informações pelo colaborador na plataforma.

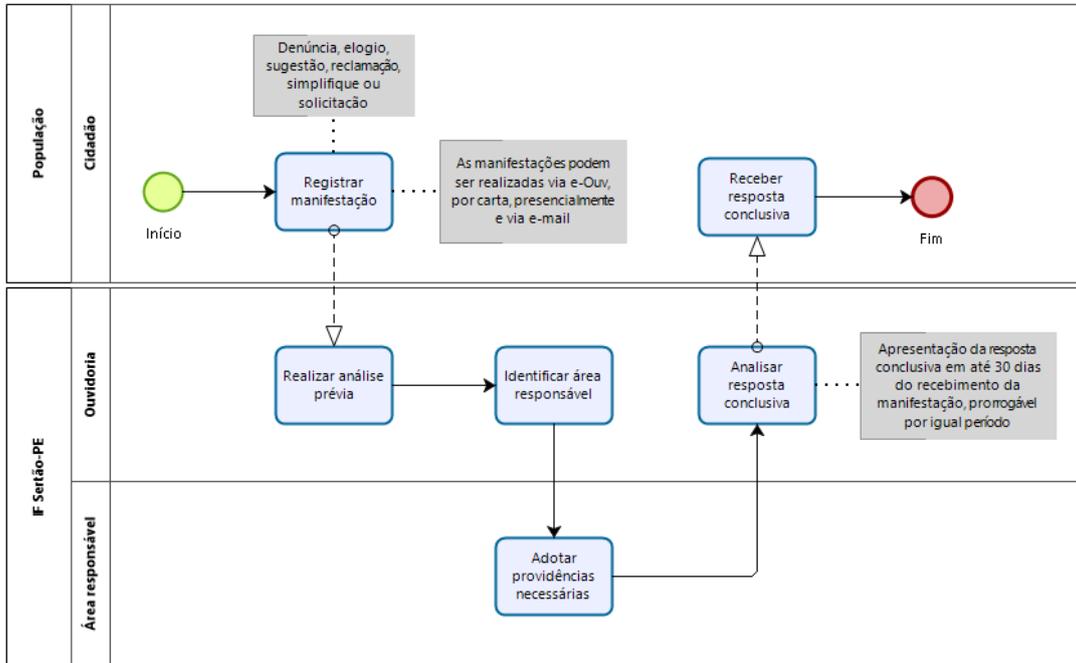
A Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu? disponibilizado pela CGU, para gerenciamento do fluxo, da tempestividade e do nível de satisfação das respostas aos cidadãos, cujos dados são registrados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e utilizados para aprimorar os tratamentos das manifestações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria estão disponíveis no site da Ouvidoria do Instituto e são apresentados a seguir:

a) Fluxo geral de atendimento da Ouvidoria

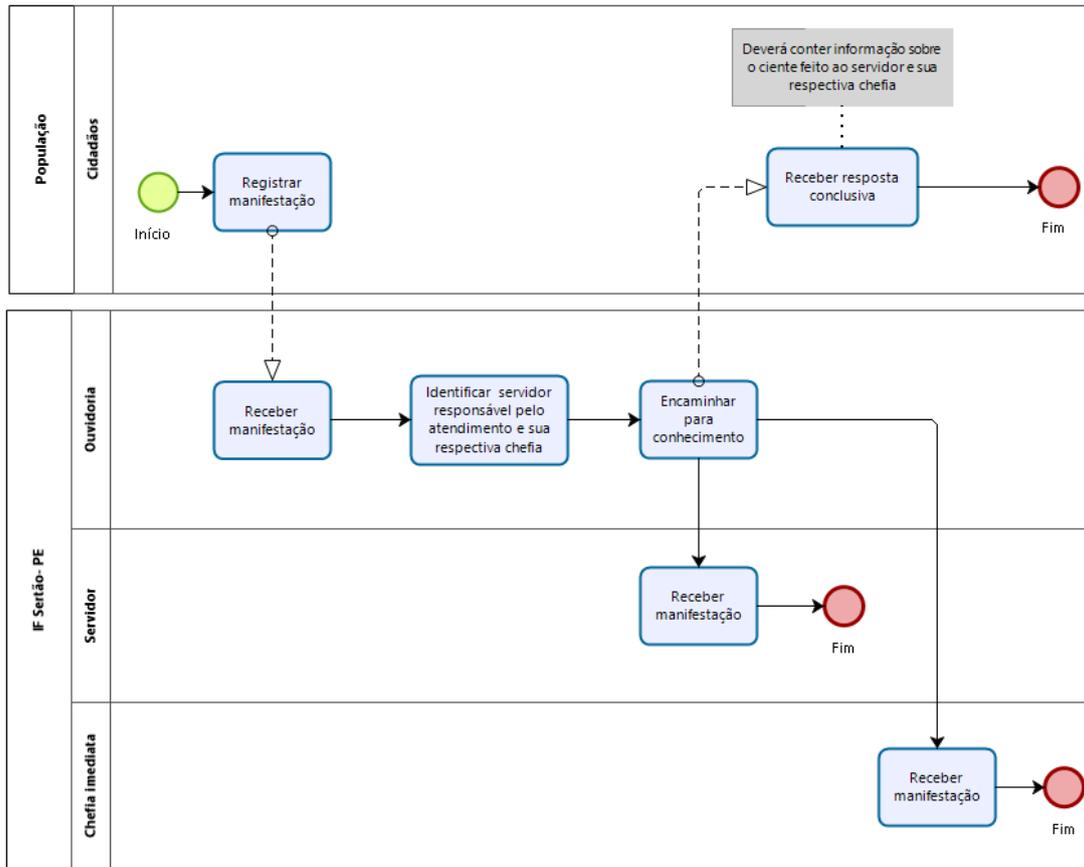
Figura 16: Fluxo geral



b) Fluxo elogio

Ao receber a manifestação, são identificados e cientificados o servidor responsável pelo atendimento e a sua respectiva chefia imediata. Posteriormente, é encaminhada resposta ao usuário informando sobre as cientificações feitas.

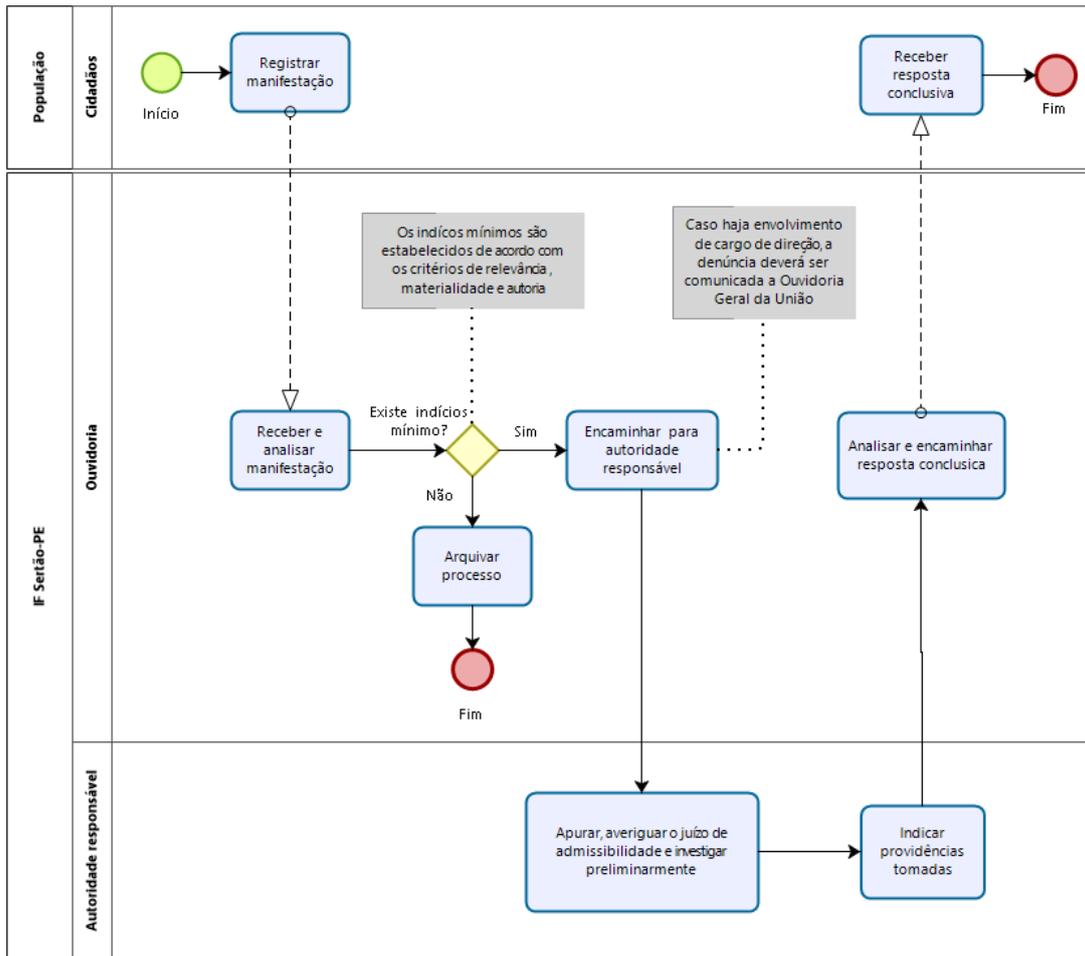
Figura 17: Fluxo elogio



c) Fluxo denúncia

Ao receber a manifestação, é feita a análise preliminar, a partir da qual o Ouvidor (i) observa se a tipologia é adequada e, em caso negativo, faz a alteração e tratamento conforme o tipo correto; (ii) solicita a complementação de informações; (iii) arquiva por ausência de indícios de irregularidade ou, (iv) quando verificados os elementos mínimos de autoria e materialidade, encaminha à unidade de apuração competente para juízo de admissibilidade. No Fala.BR, quando da tramitação para a unidade de apuração competente, o Ouvidor responde com a informação sobre o referido encaminhamento e, posteriormente, reabre a manifestação para informar sobre a conclusão do procedimento apuratório.

Figura 18: Fluxo denúncia



As áreas de apuração de denúncias do IFSERTÃO-PE são:

- Correição;
- Auditoria Interna;
- Comissão de Ética, que atualmente está passando por um processo de reestruturação dos seus membros.

d) Fluxo solicitação, reclamação, sugestão e simplifique

Reclamação: ao receber a manifestação, é feita a análise preliminar, a partir da qual o Ouvidor (i) observa se a tipologia é adequada e, em caso negativo, faz a alteração e tratamento conforme o tipo correto; (ii) solicita a complementação de informações; ou (iii) encaminha à autoridade competente para apreciação e envio de subsídios para resposta ao manifestante.

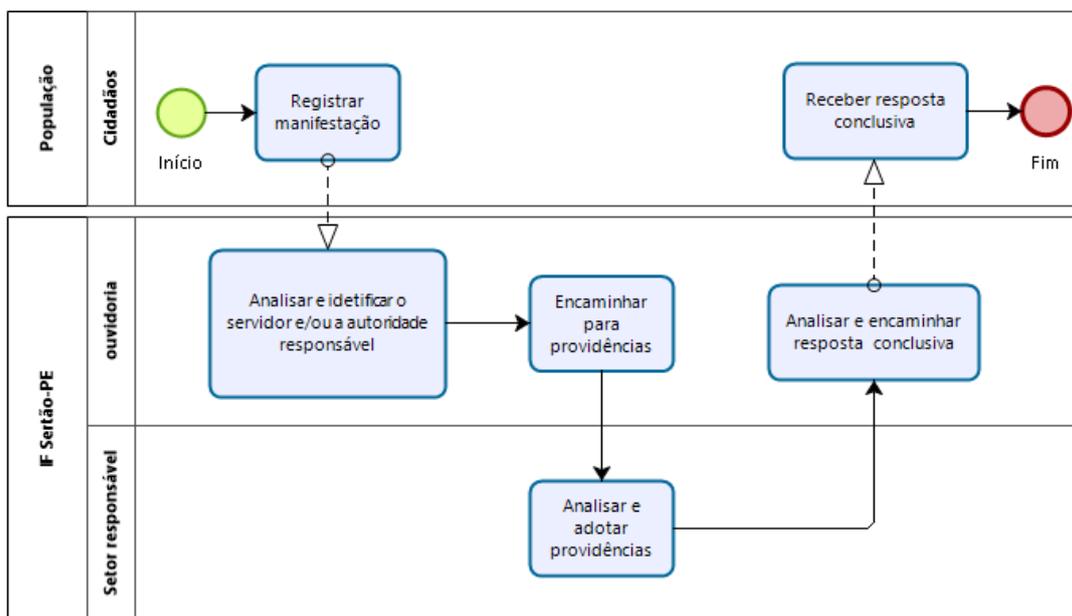
Solicitação: ao receber a manifestação, é feita a análise preliminar, a partir da qual o Ouvidor (i) observa se a tipologia é adequada e, em caso negativo, faz a alteração e tratamento conforme o tipo correto; (ii) solicita a complementação de informações;

ou (iii) encaminha à autoridade competente para apreciação e envio de subsídios para resposta ao manifestante.

Sugestão: ao receber a manifestação, é feita a análise preliminar, a partir da qual o Ouvidor (i) observa se a tipologia é adequada e, em caso negativo, faz a alteração e tratamento conforme o tipo correto; (ii) solicita a complementação de informações; ou (iii) encaminha à autoridade competente para apreciação e envio de subsídios para resposta ao manifestante.

Simplifique: até o momento, não houve manifestação com essa tipologia no IFSertãoPE, mas o fluxo seguirá aquele constante da Seção IV da Portaria nº 581/2021, isto é, as solicitações de simplificação serão encaminhadas à autoridade competente para apreciação e envio de subsídios para resposta ao manifestante.

Figura 19: Fluxo solicitação, reclamação, sugestão e simplifique



Powered by
bizagi
Modeler

Como não há equipe no setor, apenas o Ouvidor, titular ou substituto, realizam o tratamento de manifestações do tipo denúncia e dos outros tipos.

Em relação ao registro das manifestações na Plataforma Fala.BR, consta da Resolução CONSUP nº 40/2020, Regimento Interno da Ouvidoria do IFSERTÃO-PE, que:

“Art. 23. A manifestação deve ser apresentada, preferencialmente, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala BR), de uso obrigatório pela Administração Pública federal.

Parágrafo único. Caso a manifestação seja recebida em meio diverso, a Ouvidoria deve inseri-la imediatamente no Sistema.”

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado pelo ouvidor que os normativos ou manuais que definem os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria são:

- Resolução CONSUP Nº 40/2020 (Regimento Interno da Ouvidoria do IFSertãoPE), sobretudo, o Capítulo IV – Do Atendimento e Operacionalização de Demandas, disponível em <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/cs-resolucoes?id=10269>>;
- Carta de Serviços do IFSertãoPE, disponível em: <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/a-instituicao/carta-de-servicos>>;
- Fluxos das Manifestações disponíveis em <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/fluxogramas-ouvidoria>>.

Foi informada ainda a necessidade de reformulação dos fluxos disponíveis no sítio institucional, a fim de adequá-los à Portaria CGU nº 581/2018, bem como a sua inclusão no Regimento Interno da Ouvidoria.

Seguem os ajustes a serem realizados conforme relatado pela UA:

“* Fluxos de tratamento de manifestações do tipo reclamação, solicitação e sugestão: (i) inclusão da etapa de verificar a adequação da tipologia e assunto indicados pelo manifestante, com indicação de fluxo alternativo na hipótese de reclassificação; (ii) inclusão da etapa de pedir informações complementares ao manifestante, conforme o caso, com indicação de fluxo alternativo; (iii) inclusão da etapa de verificar a necessidade de encaminhamento da manifestação para outra área interna prestar os subsídios para resposta, com indicação de fluxo alternativo; (iv) ajuste na descrição da etapa de adotar providências necessárias por parte da área responsável, fazendo constar que a esta caberá receber o pedido de subsídios e responder à Ouvidoria no prazo previsto; (v) inclusão da etapa de prorrogar o prazo da manifestação, conforme o caso; (vi) ajuste na descrição da etapa de analisar a resposta conclusiva, fazendo constar a necessidade de verificação da clareza, objetividade e acessibilidade da linguagem para posterior encaminhamento.

* Fluxo de tratamento de manifestações do tipo denúncia: (i) inclusão da etapa de verificar a adequação da tipologia e assunto indicados pelo manifestante, com indicação de fluxo alternativo na hipótese de reclassificação; (ii) inclusão da etapa de pedir informações complementares ao manifestante, conforme o caso, com indicação de fluxo alternativo; (iii) inclusão da etapa de encaminhar resposta conclusiva ao manifestante, após o encaminhamento da denúncia para a área de apuração competente; (iv) inclusão da etapa de informar ao manifestante sobre a conclusão do procedimento apuratório.

* Criar fluxo de tratamento de manifestação do tipo simplifique, assim como fluxo de tratamento para a comunicação de irregularidade.”

Conforme Ouvidoria, as demandas de ouvidoria interna seguem o mesmo fluxo de trabalho adotado nas demandas de ouvidoria externa.

A UA informou que não existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, embora sejam promovidos diálogos pontuais com gestores e setores versando sobre essa necessidade de encaminhamento à Ouvidoria. Conforme relatado, não há registro de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas que não foram encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

A Ouvidoria informou que não registra os atendimentos realizados aos usuários, que não se caracterizam como manifestação de ouvidoria. Geralmente, tais atendimentos são realizados via e-mail institucional ou telefone, oportunidade em que são prestadas as orientações necessárias para o atendimento junto ao setor competente.

Foi informado pelo ouvidor que uma das dificuldades enfrentadas no tratamento das manifestações é a ausência de membros na Comissão de Ética para tratamento de manifestações de sua competência, que atualmente vem passando por um processo de reestruturação dos seus membros.”

Para manifestação do tipo Comunicação, o ouvidor informou que:

“O tratamento ocorre de forma bastante semelhante à denúncia, com a ressalva da impossibilidade de solicitação de complementação da manifestação.

Neste caso, ao receber a manifestação, é feita a análise preliminar, a partir da qual o Ouvidor (i) observa se a tipologia é adequada e, em caso negativo, faz o tratamento conforme o tipo correto; (ii) arquiva por ausência de indícios de irregularidade ou, (iv) quando verificados os elementos mínimos de autoria e materialidade, encaminha à unidade de apuração competente para juízo de admissibilidade. No Fala.BR, quando da tramitação para a unidade de apuração competente, o Ouvidor registra que houve o referido encaminhamento (dentro do prazo comum de trinta dias) e, posteriormente, reabre a manifestação para registrar que houve a conclusão do procedimento apuratório, seguindo os prazos próprios de tais procedimentos.”

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que a ouvidoria realiza o acompanhamento da resolutividade das manifestações de ouvidoria. A UA informou que mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, junto à Coordenação de Correição, desde o juízo de admissibilidade até a sua conclusão, por meio de uma planilha compartilhada no google drive com a Coordenação de Correição, que vai sendo atualizada conforme o andamento dos trabalhos de apuração.

Vale ressaltar que nesta planilha constam apenas número do protocolo da manifestação e outras informações básicas, sem especificação detalhada de conteúdo, como forma de assegurar que o teor das manifestações esteja registrado tão somente na plataforma Fala.BR e em procedimento apuratório eventualmente instaurado.

No caso das demais manifestações, a Ouvidoria acompanha a sua resolutividade a partir das informações prestadas pela autoridade competente durante o tratamento das demandas.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Conforme normativo, o papel da ouvidoria em relação à carta de serviços é realizar o registro das principais informações relativas ao setor, tais como os canais de atendimento, os prazos para atendimento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação e respectivos fluxos processuais, assim como participa de reuniões de diálogo e alinhamento de ações constantes da Carta de Serviços junto à Diretoria Administrativa e Planejamento Estratégico.

O processo de atualização da Carta de Serviços do IFSertãoPE é realizado anualmente sob a coordenação da Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico – DOAPE. A DOAPE demanda dos setores da Instituição o envio das informações necessárias sobre os serviços prestados dentro de suas respectivas áreas, orienta, avalia e consolida essas informações para fins de atualização do documento, com posterior divulgação no sítio institucional.

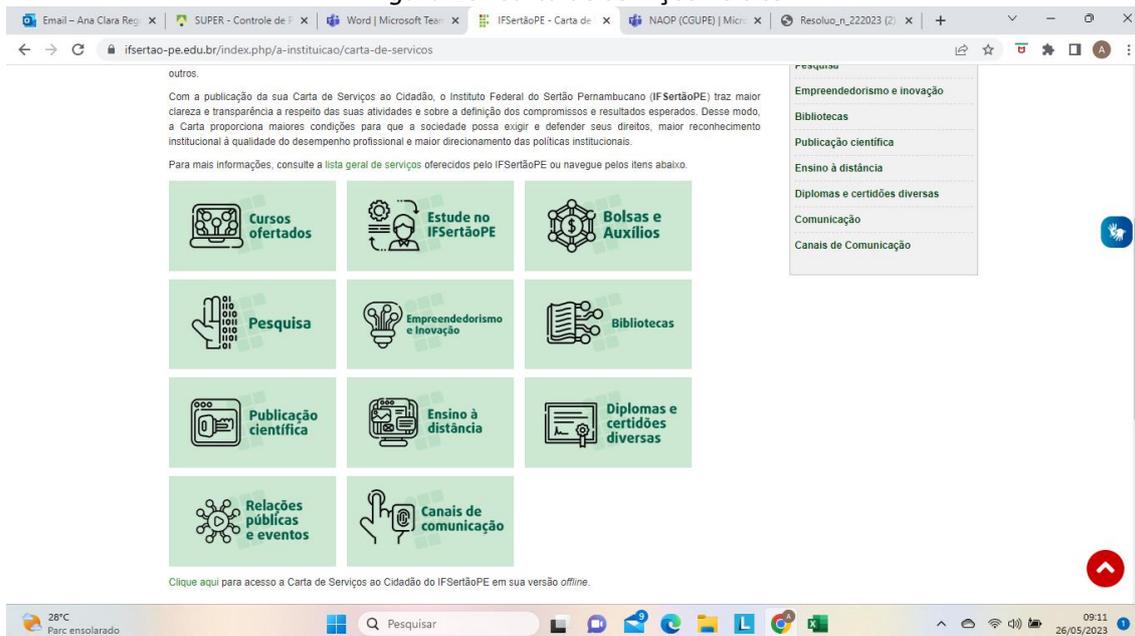
Foi informado ainda que a Ouvidoria realiza acompanhamento da implementação/atualização da Carta de Serviços ao Usuário, participando de reuniões de diálogo e alinhamento de ações constantes da Carta de Serviços junto à DOAPE.

A Carta de Serviços do IFSertãoPE teve última atualização em 02/12/2022.

A Ouvidoria também possui uma Carta de Serviços própria do setor, disponibilizada no sítio institucional e atualizada pela última vez em 21/06/2021. Quando do início de algumas atualizações do site para inclusão dos dados do novo Ouvidor, foi percebida a necessidade de sua atualização, não possuindo o mesmo conteúdo disponibilizado sobre ouvidoria na carta de serviços do IFSertãoPE.

A carta de serviços do Instituto teve sua regulamentação atualizada pela Resolução nº 59/2022 do Consup, passando a ser única para todo o IFSERTÃO-PE. Além disso, a carta de serviços passou a ter uma versão online e de simples acesso no site institucional, sendo categorizada por temáticas conforme imagem abaixo.

Figura 20: Carta de serviços no site



Em consulta ao sítio do IFSertão-PE, na aba “Carta de Serviços” (<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-instituicao/carta-de-servicos>), são elencadas 11 temáticas disponíveis aos usuários, com um total de 34 serviços, sendo possível imprimir a carta para acesso ao seu conteúdo.

Figura 21: Site da Carta de Serviços do IFSertão-PE



Os serviços informados no site são os seguintes:

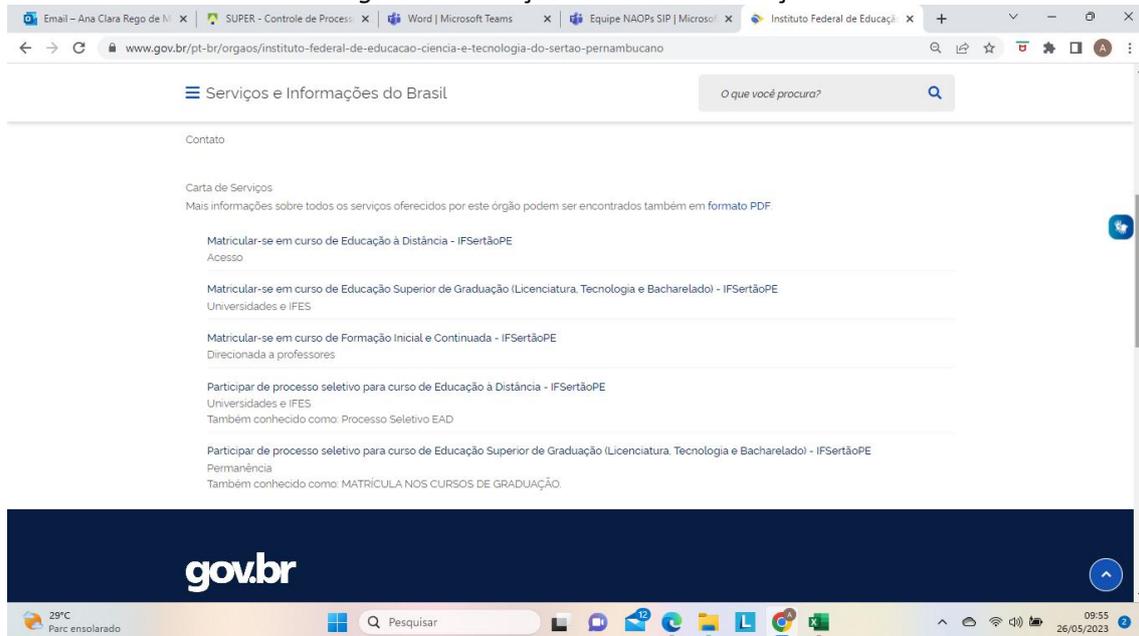
- CURSOS OFERTADOS
- ESTUDE NO IFSERTÃOPE
 - Seleção para curso de educação profissional técnica integrado ao ensino médio ou técnico subsequente ou proeja;
 - Seleção para curso de graduação;
 - Seleção para curso de Formação Inicial e Continuada – FIC;

- Transferência para cursos do IFSertãoPE de Educação Profissional Técnica Integrada ao Ensino Médio ou Técnico Subsequente;
- Transferência para cursos de graduação do IFSertãoPE;
- Seleção para o Programa de Mobilidade Estudantil;
- Matrícula em cursos técnicos nas modalidades médio integrado ou subsequente;
- Matrícula em cursos de graduação;
- Matrícula em curso de Formação Inicial e Continuada (FIC);
- **BIBLIOTECAS**
 - Consulta e empréstimo de material do acervo bibliográfico;
 - Consulta à produção acadêmica do IFSertãoPE;
 - Acesso ao espaço para estudo e à internet;
- **BOLSAS E AUXÍLIOS**
 - Recebimento de bolsa de pesquisa;
 - Atendimento da equipe multiprofissional (dentista, psicólogo, nutricionista, assistente social, enfermeiro e médico);
 - Auxílio de programas específicos da assistência estudantil (auxílio alimentação, transporte, entre outros);
 - Atendimento do NAPNE (Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas);
- **PESQUISA**
 - Incentivo à pesquisa;
 - Parceria em pesquisa científica com o IFSertãoPE;
 - Preciação de projetos de pesquisa pelo comitê de ética;
 - Apreciação de aulas práticas e atividades de pesquisa envolvendo animais;
- **EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO**
 - Assessoria em propriedade intelectual (patentes e outros);
 - Solicitação proteção de propriedade intelectual (patentes e outros);
 - Capacitação pelo programa de incubação de empresas;
- **PUBLICAÇÃO CIENTÍFICA**
 - Publicação de livro;
 - Publicação de artigos científicos;
 - Publicação de edição especial em periódico científico;
- **ENSINO A DISTÂNCIA**
 - Emissão de declaração para profissionais que atuaram em programas de educação a distância;
 - Inscrição em processos seletivos para cursos de educação a distância;
 - Inscrição em processo seletivo para atuar como profissional de educação a distância;
- **DIPLOMAS E CERTIDÕES DIVERSAS**
 - Obtenção de diploma/certificado de conclusão de curso, ou segunda via;

- Obtenção de certidão de tempo de contribuição previdenciária;
- RELAÇÕES PÚBLICAS E EVENTOS
- CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, constam apenas os 7 serviços elencados a seguir:

Figura 22: Serviços no Portal de Serviços



- Matricular-se em curso de Educação à Distância - IFSertãoPE;
- Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE
- Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE;
- Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada - IFSertãoPE;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFSertãoPE.

Até a própria Ouvidoria possui uma Carta de Serviços própria do setor, disponibilizada no sítio institucional e atualizada pela última vez em 21/06/2021, não possuindo o mesmo conteúdo disponibilizado sobre ouvidoria na carta de serviços do IFSertãoPE.

Não há, portanto, uma uniformidade das descrições dos serviços prestados pelos *campi* do IFSERTÃO, nos diversos documentos apresentados aos usuários.

Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

“as unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização

da Carta de Serviços ao Usuário, compreendendo, dentre outros processos, os que seguem:

- I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;
- II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;
- III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e
- IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.”

O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que:

“na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.”

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e

prestação apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021):

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.”

Conforme informado pelo ouvidor, todos os Campi do IFSertãoPE possuem Carta de Serviços própria:

- Campus Petrolina, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_Petrolina/2018/Imagens/Abril/Carta%20de%20Servio%20IF%20-%20Verso%20Final%202018.pdf ;
- Campus Petrolina Zona Rural, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_ZonaRural/Editais/2018/Dezembro/Carta%20de%20Servicos-CPZR%20-%202017-12-2018.pdf ;
- Campus Floresta, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campu_Floresta/Calendario/2021/Carta_Servicos_CF.pdf ;
- Campus Salgueiro, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_Salgueiro/1-Editais/2020/janeiro/Carta%20de%20Servicos-campus%20Salgueiro%20VF.pdf ;
- Campus Ouricuri, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_Ouricuri/1-Editais/2018/dezembro/CartaServicos-campus%20OURICURI.pdf ;
- Campus Santa Maria da Boa Vista, disponível em: https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_SantaMaria/2018/Concampus/Normativas2018/CartaServicos-campus%20SMBV%20verso%20enviada.pdf ;
- Campus Serra Talhada, disponível em https://www.ifsertaope.edu.br/images/Campus_Ouricuri/1-Editais/2022/julho/ATUALIZADA_-_CARTA_DE_SERVIOS_-_23.05.2022_1.docx-86321176d94e488eb745d04cb0fe9777.pdf .

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Foi informado pela ouvidoria que há Conselho de Usuários instituído no IFSertão-PE.

Cabe ressaltar que a Instituição é responsável por promover chamamento público periódico de conselheiros conforme Portaria CGU nº 581/2021:

“Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

(...)

Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano."

Caberia também à Ouvidoria o encaminhamento, aos conselheiros, de consultas acerca da qualidade de todos os serviços públicos prestados com periodicidade mínima quadrienal, conforme previsto no art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 e avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos (disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários), conforme previsto no art. 67 da Portaria CGU nº 581/2021.

No IFSertão-PE, conforme informado pela ouvidoria, realizou-se uma forte campanha de engajamento com a participação de vários setores do instituto, com vistas à composição do conselho, com divulgação e chamamento para fazer parte do Conselho de Usuários em todos os perfis das unidades.

Houve realização de palestra para apresentação sobre o conselho, seu funcionamento e esclarecimento de possíveis dúvidas. Assim teve uma adesão de 30 conselheiros e os resultados das enquetes publicadas foram apresentados aos gestores responsáveis pelos serviços avaliados.

A Ouvidoria criou uma aba no sítio institucional com vistas à divulgação de informações sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com disponibilização do Guia do Conselheiro e o passo a passo para se cadastrar, disponível em: <<https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/conselho-de-usuarios>>.

Então, em 2021, foi apresentada à Gestão a importância da implementação do Conselho de Usuários no âmbito do IFSertão-PE e, posteriormente, realizada uma palestra aberta à comunidade para apresentação do Conselho, seu funcionamento e outros esclarecimentos. Adicionalmente, foi realizado chamamento para voluntários ao Conselho de Usuários nos destaques na página oficial da Instituição e em todos os perfis das redes sociais das unidades. Na época, houve uma adesão de 30 conselheiros e os resultados das enquetes foram apresentados aos responsáveis pelos serviços prestados. Atualmente, são 32 conselheiros, mas não foram realizadas pesquisas/enquetes recentes.

Inobstante as providências adotadas, a Ouvidoria tem ciência de que precisa tornar mais efetivas as ações voltadas à participação do Conselho de Usuários no âmbito do IFSERTÃO-PE, com uma produção periódica de pesquisas/enquetes, monitoramento, avaliação e divulgação dos resultados dessas ações.

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que não avalia os serviços prestados pelo instituto, mas no âmbito do IFSertão-PE existe uma Comissão Própria de Avaliação – CPA, conforme Regimento Geral aprovado pela Resolução CONSUP nº 60/2022, e Regimento Interno aprovado pela Resolução CONSUP nº 41/2015.

A CPA, é prevista no art. 11 da Lei nº 10.861/2004 e tem como atribuição a condução dos processos de autoavaliação institucional, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP. Possui Regimento Interno com a descrição da composição, atribuições e funcionamento. A autoavaliação é aplicada anualmente e contempla cinco eixos de análise (Planejamento e Avaliação Institucional; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão; Infraestrutura

Física). Documentos e informações estão disponíveis no site, em página específica da CPA, disponível em: <https://www.ifsertaope.edu.br/index.php/a-instituicao/inst-comissoes-permanentes/avaliacao-cpa>.

Existe análise periódica, formulação de relatórios e estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria feita anualmente, por meio do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria com base nas informações extraídas do Fala.BR (quantidade de manifestações por tipo e por unidade demandada, assuntos mais recorrentes) e do Painel Resolveu (tempo médio de resposta); e divulgada no sítio institucional, com apresentação no Colégio de Dirigentes.

A respeito da solicitação e acompanhamento de melhorias e correções das atividades realizadas nas demais unidades do IFSertão-PE, decorrentes de manifestações de Ouvidoria, foi informado, em resposta ao questionário de avaliação, que ocorrem por meio da constante interação que a Ouvidoria mantém com os gestores das unidades do IFSertão-PE, além dos Relatórios Anuais de Gestão, nos quais são registradas as ações realizadas. Podemos citar os seguintes exemplos do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria de 2022:

“Considerando o teor das manifestações, somado a diálogos internos com outros setores (Gabinete, Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida, Correição e Unidade de Gestão de Integridade) percebe-se a necessidade de implantação de uma Comissão de Mediação de Conflitos no IFSertãoPE. Nesse sentido, no ano de 2022, a Ouvidoria intermediou duas reuniões com órgãos que já institucionalizaram câmara ou comissão de mediação de conflitos para uma melhor compreensão do processo de criação e funcionamento. A primeira reunião foi realizada em 15/06/2022 com a Coordenadora da Câmara de Mediação de Conflitos da Universidade Federal de Goiás, e a segunda reunião foi realizada em 23/09/22 com integrantes da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos do Instituto Federal de Minas Gerais. No entanto, ainda não foi possível concretizar essa ação no IFSertãoPE.”

“A partir do teor das manifestações foi observado a necessidade de reestruturação da Comissão de Ética, dado que se trata do órgão responsável pela disseminação da ética pública e pela apuração de responsabilidades por infração ao Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.”

Em relação ao mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, foi informado pelo ouvidor que existe um mapeamento que é retratado no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria. Atualmente, os assuntos mais frequentes de manifestações de ouvidoria são aqueles concernentes a relações de trabalho, atendimento prestado e outros em Educação e em Administração; e no caso dos pedidos de acesso à informação, aqueles relativos a códigos de cargos vagos, pesquisas acadêmicas e documentos e políticas institucionais; todos correlacionados com os assuntos do Fala.BR.

Também não há acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A UA informou que existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, embora ainda não exista um fluxo definido de como proceder nesses casos. Atualmente, essa interação ocorre por meio de mensagens de texto do whatsapp, contato telefônico e reuniões online/presencial. Para além disso, anualmente são registradas no Relatório de Gestão da Ouvidoria as manifestações mais recorrentes e de maior relevância no período avaliado, com recomendações aos gestores. Ainda não se faz essa análise por meio de um procedimento sistematizado.

A Ouvidoria realiza análise sobre as manifestações recebidas. As bases utilizadas são a Plataforma Fala.BR, o Painel Resolveu. Os produtos gerados são o Relatório de Gestão Institucional, com publicação na página da Ouvidoria.

A Ouvidoria também não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Quanto a divulgação da atuação da ouvidoria para o público, foi informado pelo ouvidor que atualmente ocorre por meio do sítio institucional, em página específica do setor e, também, em destaques de notícias relativas às suas atividades, exemplificadas a seguir, além do encaminhamento de e-mail à comunidade do IFSertão-PE, divulgando o papel da Ouvidoria e os seus canais de atendimento. Em resposta ao questionário de avaliação, foi detalhado o seguinte a respeito da divulgação da ouvidoria:

“* Sítio institucional: (i) descrição do funcionamento da Ouvidoria, definição dos seus canais de atendimento e disponibilização de passo a passos para o registro das manifestações na página específica do setor, atualizada pela última vez em 13/06/2023; (ii) destaques de notícias relativas às atividades do setor (ex.: lançamento de campanha para o Conselho de Usuários) e a eventos de que participa (ex.: posse de novos gestores).

* E-mail institucional: encaminhamento de e-mail à comunidade do IFSertãoPE divulgando o papel da Ouvidoria e os seus canais de atendimento. A última divulgação no e-mail institucional ocorreu em 2019 e outra está prevista para este segundo semestre de 2023, divulgando os trabalhos da Ouvidoria aos servidores e alunos, a partir das informações atualizadas no site e da disponibilização de passo a passos para o registro das manifestações.

* Perfis das redes sociais: campanha institucional de divulgação da Ouvidoria por meio de stories e feed de notícias no instagram oficial do IFSertãoPE.”

Com relação a divulgação da ouvidoria realizada em 2022 para o público interno e externo, foi informado o seguinte:

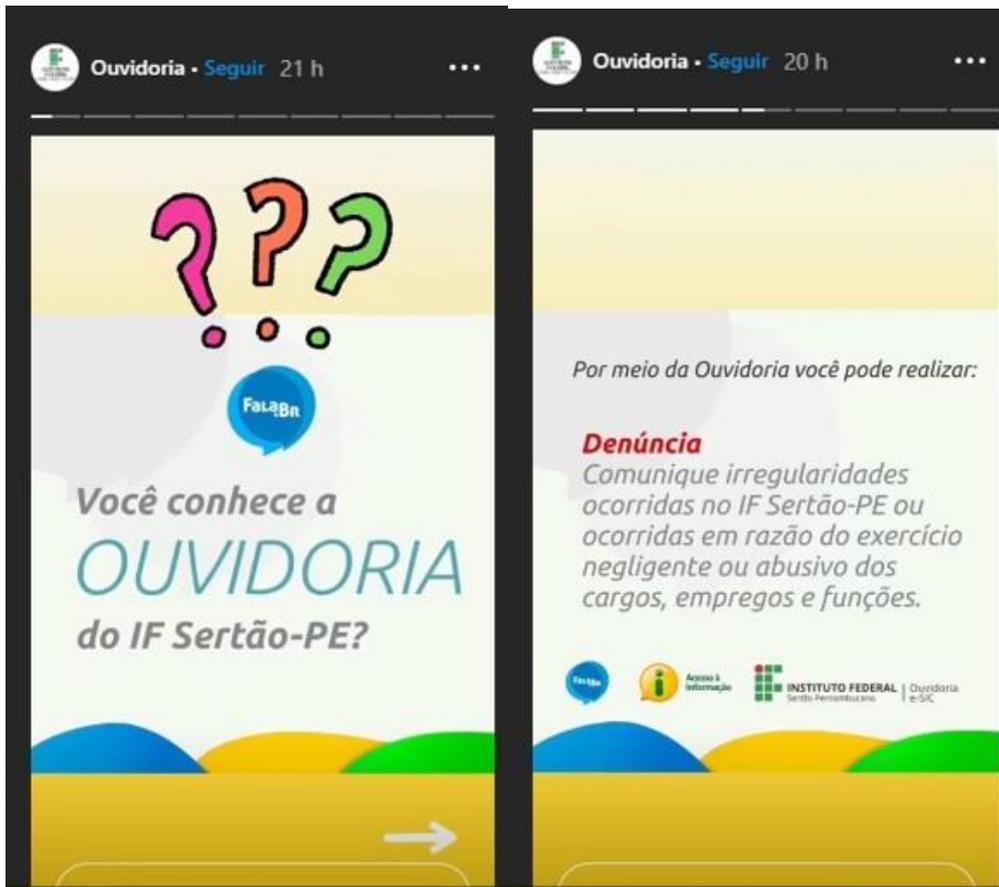
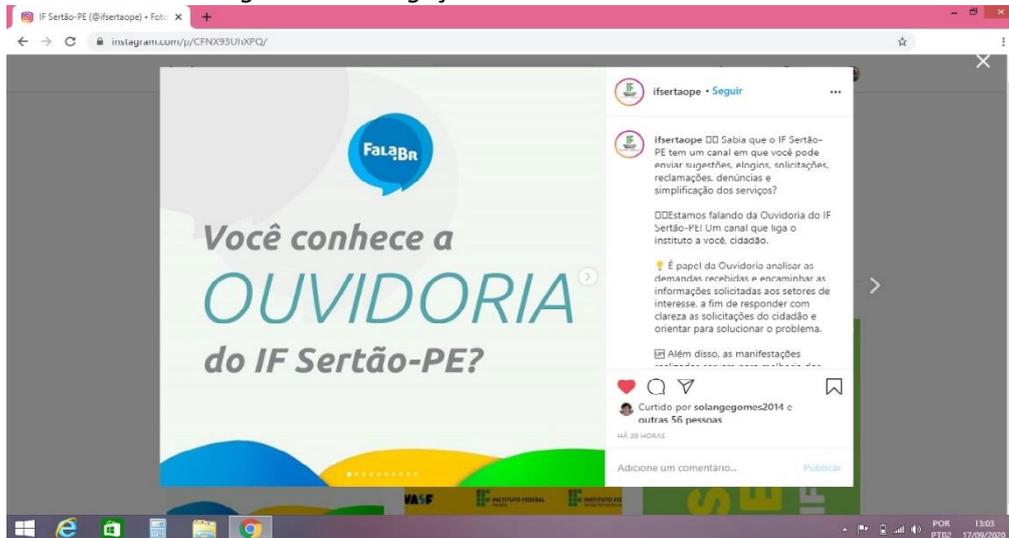
“Ressalta-se que a Ouvidoria ainda não possui um Plano de Comunicação ou outro instrumento formal de planejamento das ações de comunicação, contudo a Ouvidoria realiza campanhas esporádicas com a colaboração da Coordenação de Comunicação e por meio do apoio incidental de gestores interessados como por exemplo participando de eventos institucionais.”

Algumas ações de divulgação da ouvidoria no exercício de 2022 foram:

- Campanha realizada nas redes sociais: Buscando dar visibilidade à Ouvidoria e sensibilizar a comunidade interna e externa quanto a disponibilidade do canal para recebimento de todos os tipos de

manifestações foi realizada uma campanha com o apoio da Coordenação de Comunicação.

Figura 23: Divulgação ouvidoria nas redes sociais



- Participação da Ouvidoria em Campanha Institucional contra o Assédio Sexual: O objetivo da campanha foi reafirmar o compromisso do IF SertãoPE em prevenir e combater todas as formas de violência (física, psíquica, simbólica etc.) dentro e fora da instituição. Durante a campanha restou evidenciado o compromisso da Ouvidoria em receber possíveis

denúncias e dar o tratamento adequado prezando pelo sigilo das informações e da proteção ao denunciante.

Figura 24: Divulgação ouvidoria em eventos



- Participação da Ouvidoria na semana de capacitação de novos gestores: A participação da Ouvidoria consistiu na apresentação dos processos e funcionamento da Ouvidoria aos novos gestores das unidades, bem como na importância da mesma enquanto órgão de assessoramento e de melhoria da gestão através da participação dos cidadãos enquanto principais atores no exercício do controle social.
- Email enviado aos servidores de todas as Unidades do IF Sertão-PE divulgando a Ouvidoria: O envio de e-mail a todos os servidores apresentando a Ouvidoria busca manter a proximidade com os servidores que já conhecem e/ou mantêm algum contato com a mesma. Além disso, outro objetivo é apresentá-la a novos servidores admitidos no IF Sertão-PE.
- Participação do Ouvidor no IV Encontro de Profissionais da Assistência Estudantil e IV Seminário do Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas (Napne) na Mesa Temática – Assédio Sexual e Moral em instituições de Ensino: suas implicações sociais, jurídicas, na saúde mental possíveis encaminhamentos: A participação no evento que ocorreu no formato on-line tendo como tema

principal “Assédio Sexual e Moral” oportunizou também a divulgação da Ouvidoria e a conexão com outras áreas de atendimento/acompanhamento ao aluno do IFSertãoPE, buscando junto a esses profissionais o apoio e a orientação devida sobre o acolhimento e tratamento de denúncias, caso percebam a necessidade de acionar a Ouvidoria.

- Participação do Ouvidor no IV Fórum Discente de Assistência Estudantil na Mesa Temática “Assédio Sexual em Instituição de Ensino: como pode ocorrer e como agir?": O enfoque principal do evento foi dialogar sobre o tema “Assédio Sexual” com o público principal do IFSertãoPE, que são os discentes. Além disso, foi um momento de sensibilização, aproximação e estabelecimento de confiança com o mesmo ao abordar a condução das denúncias, principalmente no que diz respeito a proteção do denunciante.

Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatado: ausência de membros na Comissão de Ética para o tratamento das manifestações de sua competência, cuja reestruturação já vem sendo providenciada; e ausência de um papel efetivo na mediação de conflitos interpessoais por parte de alguns gestores em suas respectivas unidades, o que acaba ocasionando o recebimento de manifestações na Ouvidoria que naturalmente poderiam ser evitadas mediante uma atuação preventiva na resolução desses conflitos.

Como oportunidade de melhoria foi informado: atualização do sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pela página institucional; sensibilização e conscientização da comunidade acadêmica sobre o real papel da Ouvidoria, de modo a evitar ou ao menos reduzir a quantidade de demandas recebidas que eventualmente não se caracterizem como manifestações de ouvidoria e, conseqüentemente, possam ser direcionadas e tratadas por outra via institucional mais adequada.

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

A UA informou a realização trabalho participativo direto com a sociedade por meio do Conselho de Usuários, constituído a partir de chamamento para participação voluntária como membros. No entanto, embora implementado o Conselho, não foram realizadas pesquisas/enquetes recentes que pudessem dar efetividade a esse trabalho participativo direto da Ouvidoria com a sociedade.

Conforme informado pelo ouvidor, a Ouvidoria ainda não realiza um trabalho ativo na mediação e conciliação de conflitos.

Uma dificuldade atual enfrentada pela ouvidoria da UA é a ausência de um papel efetivo na mediação de conflitos interpessoais por parte de alguns gestores em suas respectivas unidades, o que acaba ocasionando o recebimento de manifestações na Ouvidoria que naturalmente poderiam ser evitadas mediante uma atuação preventiva na resolução desses conflitos.

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

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – IFSERTÃO-PE e o período de 01/01/2022 a 31/12/2022:

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2022 a 31/12/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/05/2023, com período de registro de 01/01/2022 a 31/12/2022.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipos de Manifestações - 01/01/2022 a 31/12/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/05/2023, com período de registro de 01/01/2022 a 31/12/2022.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Resolutividade da Demanda - 01/01/2022 a 31/12/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/05/2023, com período de registro de 01/01/2022 a 31/12/2022.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta - 01/01/2022 a 31/12/2022



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/05/2023, com período de registro de 01/01/2022 a 31/12/2022.

Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2022 a 31/12/2022, compreendendo 76 manifestações⁵, considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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

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

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

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	26	20,81
Denúncia	13	23,69
Elogio	1	17
Reclamação	17	19,12
Simplifique	0	0
Solicitação	19	15,21
Sugestão	0	0
Total	76	19,13

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

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

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

registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

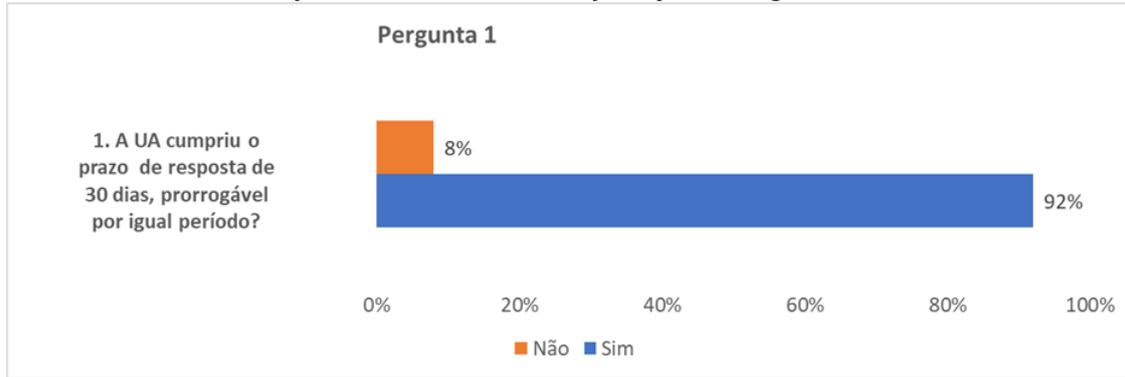
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

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

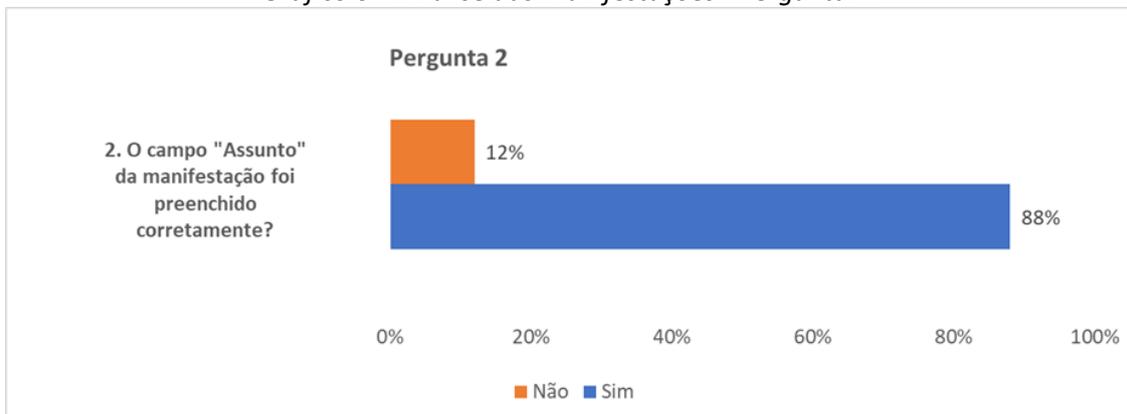
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 92% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 8% fora do prazo.

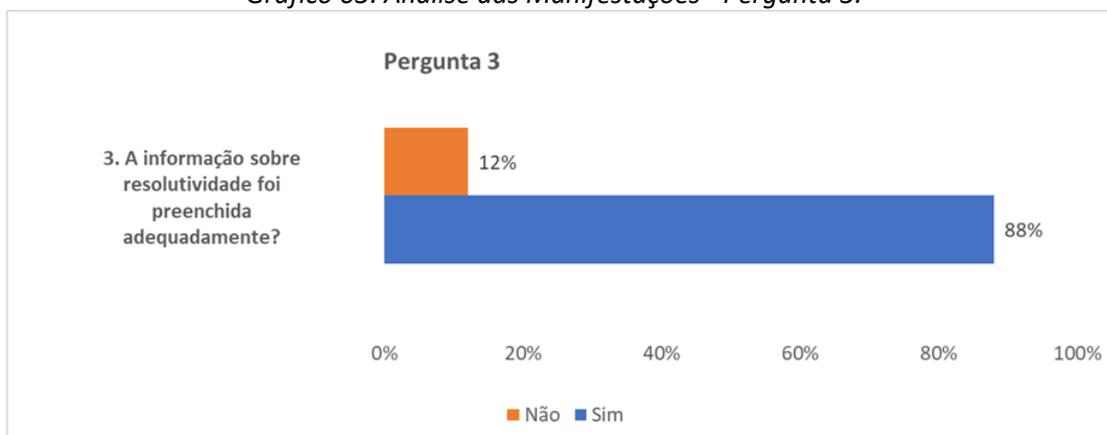
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 2, verifica-se que em 88% das manifestações o campo assunto foi preenchido corretamente, já em 12%, o campo assunto não estava classificado adequadamente. Nestes casos o assunto precisa ser reclassificado, já que não está havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/ reclassificação do campo assunto pela ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

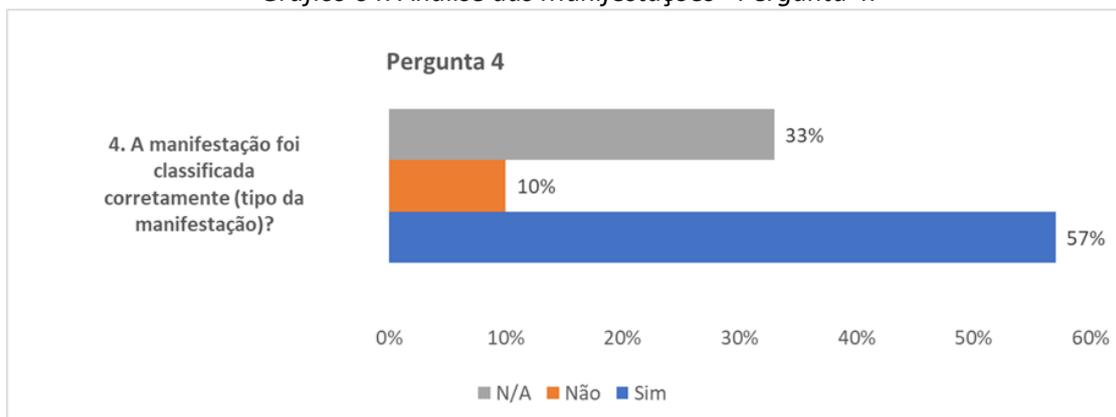
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 3, verifica-se que em 88% das manifestações o campo sobre resolutividade foi preenchido corretamente, entretanto em 12% o preenchimento não foi adequado. Nestes casos é importante verificar se ainda restam providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à ouvidoria. A marcação do campo resolutividade pela ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.

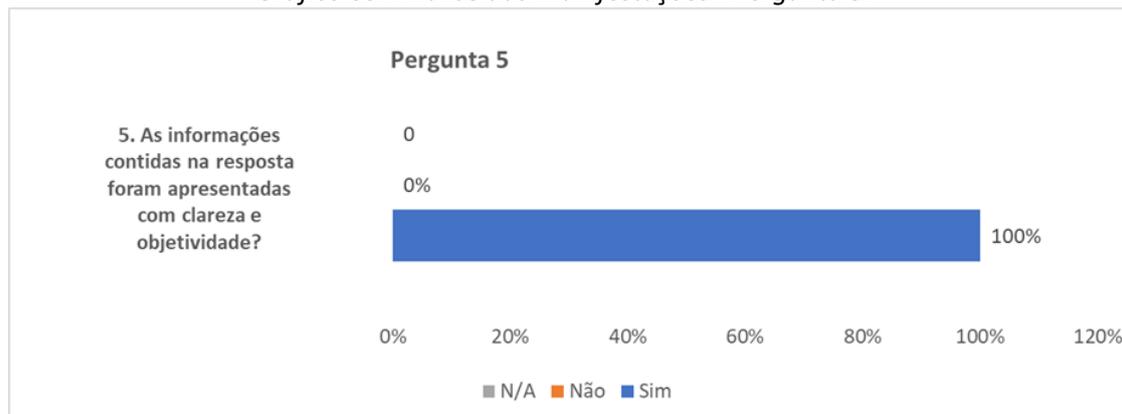


Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 4, observa-se que, das manifestações nas quais a pergunta se aplica, 84% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

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

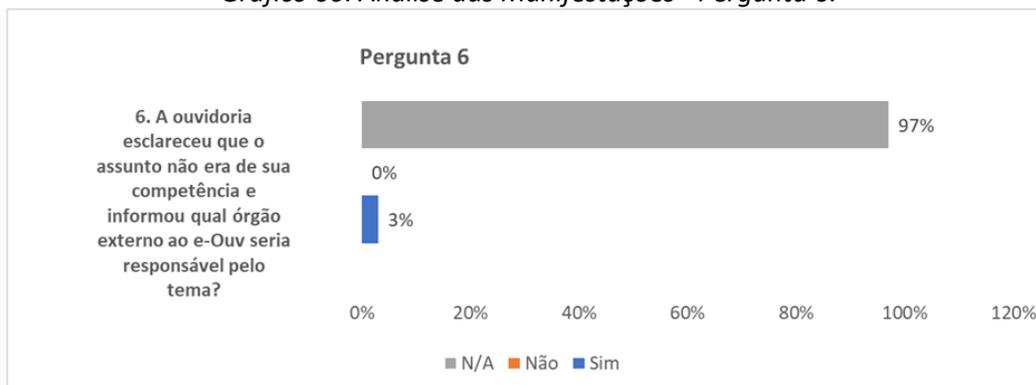
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 5, verificou-se que 100% foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.

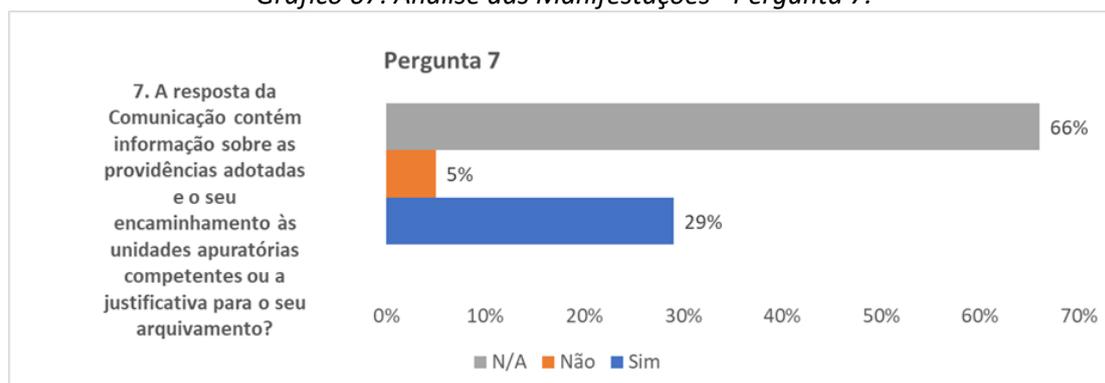
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFSERTÃO. Do gráfico acima, verifica-se que em 3% das manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois não se tratava de demanda de sua competência.

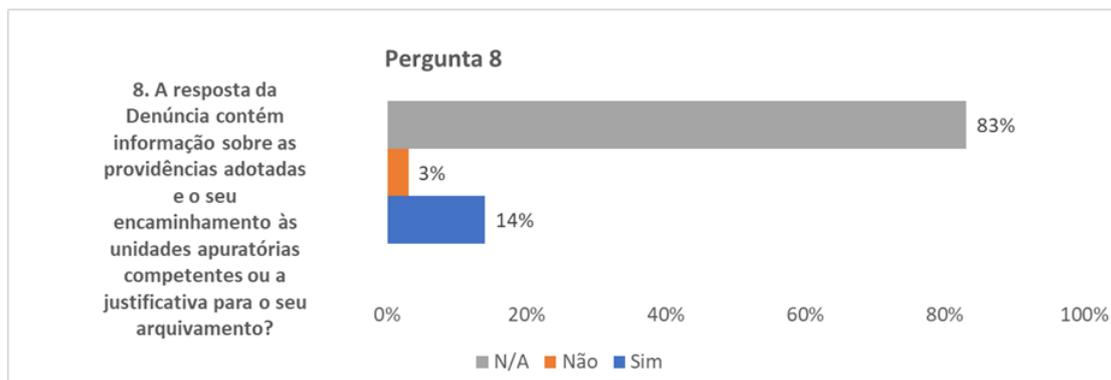
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 7, das 26 comunicações presentes na amostra, 22 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 4 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. Ressalte-se que o cidadão não tem acesso à resposta conclusiva na manifestação do tipo comunicação.

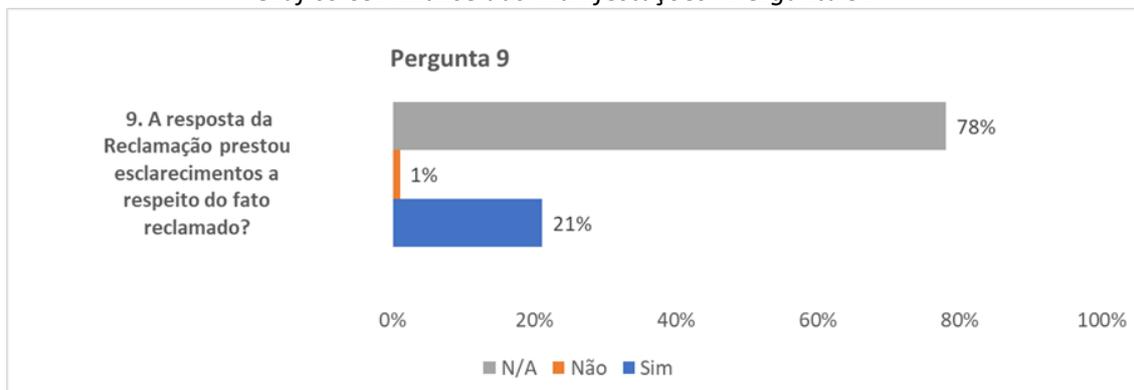
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as 13 manifestações consideradas denúncias, 11 respostas, ou seja, 84,62% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 2 denúncias, não tiveram o encaminhamento adequado.

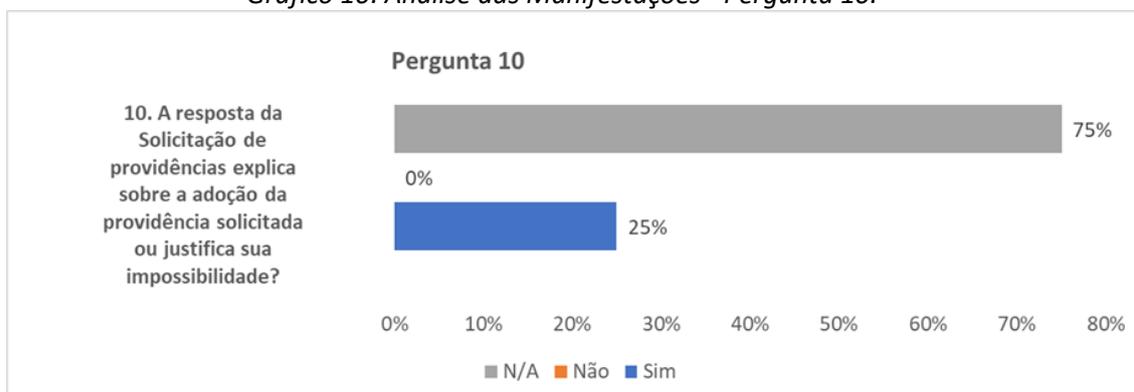
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as 17 manifestações consideradas reclamação, 16 apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas. Em 1 reclamação, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante.

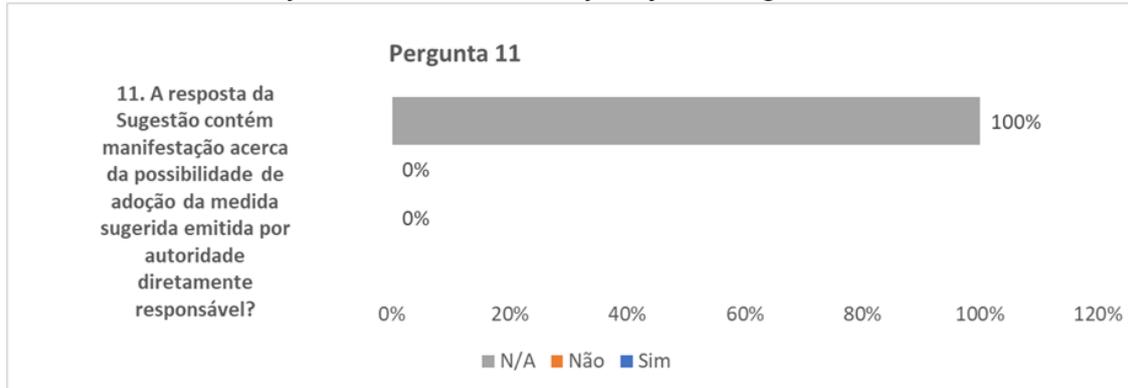
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 10 revela que das 19 solicitações, para 100%, todos os casos, foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11.



Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.



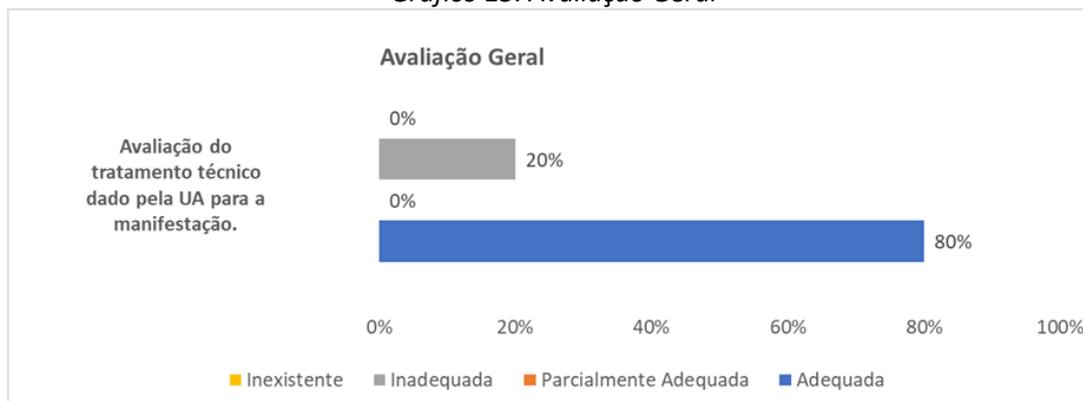
Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 12 revela que no período analisado a ouvidoria recebeu apenas uma manifestação do tipo Elogio, e informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 76 manifestações analisadas, verifica-se que: 61 foram consideradas adequadas e 15 inadequadas. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Gráfico 13: Avaliação Geral



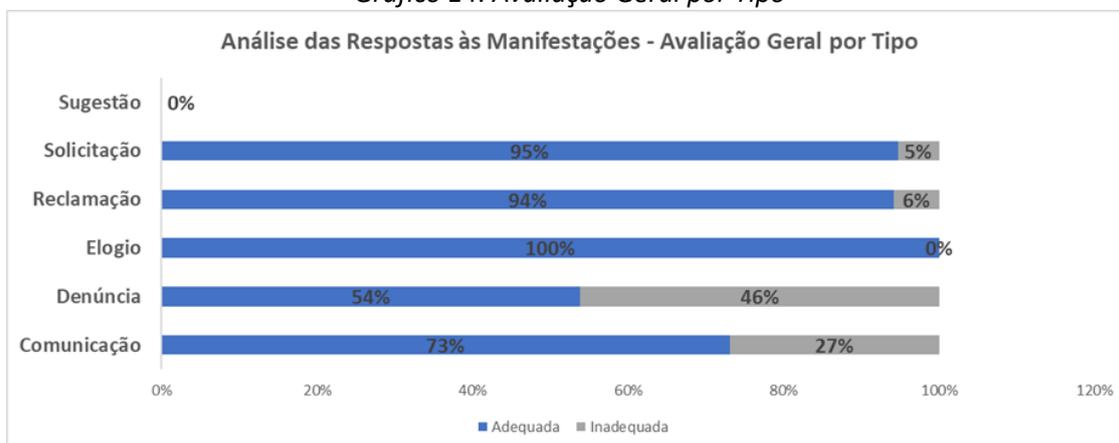
Fonte: elaboração própria.

Onde:

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

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 80% com avaliação adequada e 20% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Gráfico 14: Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 15 manifestações inadequadas, observa-se: 7 comunicações, 6 denúncias, 1 reclamação e 1 solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao encaminhamento de denúncias diretamente a áreas relacionadas, quando deveriam ter sido encaminhadas a áreas apuratórias, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 76 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 15882/2023/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 29/09/2023, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 11/10/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail da ouvidoria, datado de 27/10/2023, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, com Ofício SEI nº 23/2023/REIT/IFSertãoPE do Reitor em anexo. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFSertão-PE – ANO 2023

CONSTATAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL:	BENEFÍCIO
Citar os itens, subitens ou parte dos itens	Citar os itens, subitens ou parte dos itens	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações	Informar a data em que as medidas estarão implantadas	atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso. Informar o estado atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível
Constatação 01: Tratamento Inadequado de Manifestações de Ouvidoria;	Recomendação 01: Promover o adequado preenchimento do campo assunto, do campo de resolatividade e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo	Realizar a triagem e o tratamento adequados das manifestações de ouvidoria, dentro do prazo exigido, conforme recomendação.	Ouvidoria	Outubro/2023 Ação contínua	Atendida.	Maior satisfação do usuário quando do recebimento das respostas às suas manifestações; alimentação de painéis estatísticos com informações mais precisas e

	previsto na Lei nº 13.460/2017; e elaborar respostas conclusivas, compatíveis com cada tipo de manifestação;					adequadas à tomada de decisões; melhoria na execução de controles do internos setor e no direcionamento de ações visando ao aprimoramento dos serviços prestados.
Constatação 02: Normativos da Ouvidoria desatualizados, no que se refere à definição dos fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;	Recomendação 02: Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após	Atualizar os fluxos de tratamento das manifestações do tipo solicitação, reclamação, sugestão, simplifique e denúncia.	Ouvidoria	Janeiro/2024	Em andamento.	Maior transparência e celeridade no tratamento de manifestações.
		Criar um fluxo do tipo comunicação, bem como um fluxo específico para as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas.	Ouvidoria	Janeiro/2024	Prevista.	Maior transparência e celeridade no tratamento de manifestações.

	atualização;	Atualizar o Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado pela Resolução CONSUP nº 40/2020.	Ouvidoria	Julho/2024	Prevista.	
Constatação 03: Ausência de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;	Recomendação 03: Estabelecer formas de participação da Ouvidoria no processo de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados e da satisfação dos usuários;	Definir instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços prestados satisfação públicos e da dos usuários, com base na Carta de Serviços do IFSertãoPE.	Ouvidoria	Junho/2024	Prevista.	Aprimoramento dos serviços públicos ofertados pelo IFSertãoPE a partir das necessidades e anseios do seu público-alvo.
Constatação 04: Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficiente para desempenhar suas atividades de forma adequada;	Recomendação 04: Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;	Neste momento, não é possível atender tal recomendação, inobstante se reconheça a importância desse ajuste de espaço e pessoal para o desenvolvimento mais adequado das atividades da Ouvidoria. O prédio em que a Reitoria está atualmente	Reitoria	Dezembro/2026	Prevista.	Melhoria atendimento presencial no dos usuários, conforme disposto no art. 5º, X, da Lei nº 13.460/2017 e no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021.

		<p>instalada é alugado e não dispõe de outro espaço para alocação do setor, que em eventuais necessidades (como no atendimento em grupo) terá à sua disposição a sala de reuniões localizada no térreo. O IF Sertão-PE possui um terreno cedido pela União na cidade de Petrolina PE, o qual será utilizado para a construção da sede da Reitoria, com previsão de liberação de recursos no ano de 2024 e construção que levará de dois a três anos, momento a partir do qual será possível assegurar a adequação da estrutura física da Ouvidoria. Obs.: esta ação depende da liberação de</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>recursos e construção da sede da Reitoria.</p> <p>A força de pessoal é bastante limitada e não há previsão de liberação de novos códigos de vaga para realização de concurso público e destinação de servidor para compor a equipe da Ouvidoria. No entanto, a expectativa é de que o Ouvidor anterior permaneça lotado no setor quando do retorno do seu afastamento para Pós-Graduação Stricto Sensu, oportunidade em que a Ouvidoria contará com pelo menos dois servidores para o</p>	Reitoria	Janeiro/2025	Prevista.	Melhoria atendimento presencial no dos usuários, conforme disposto no art. 5º, X, da Lei nº 13.460/2017 e no art. 8º da Portaria CGU nº 581/2021.
--	--	--	----------	--------------	-----------	---

		desempenho de suas atividades. Obs.: esta ação permanência, na Ouvidoria, do servidor atualmente afastado – depende de decisão a ser tomada pela próxima Gestão do IFSertãoPE				
Constatação 05: Atuação da Ouvidoria insuficiente para a sua divulgação e realização de suas atividades;	Recomendação 05: Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação e realizar as suas atividades de forma a cumprir os dispositivos previstos na Portaria CGU nº 581/2021;	Divulgar os serviços e funcionamento da Ouvidoria nos e-mails institucionais da comunidade acadêmica.	Ouvidoria	Setembro/2023	Atendida. Foram enviados e-mails, em 22/09/2023, a todos os servidores e alunos do IFSertãoPE, destacando os serviços e o funcionamento da Ouvidoria, conforme demonstrado nos Anexos I-A e I-B.	Maior visibilidade e efetividade da Ouvidoria como importante canal de comunicação no processo de interlocução entre o usuário e o IFSertãoPE.
		Criar ferramenta de agendamento de horário para atendimento com o Ouvidor.	Ouvidoria	Setembro/2023	Atendida. Foi criada e disponibilizada na página do IFSertãoPE, em 13/09/2023, a ferramenta de agendamento de horário para atendimento	Facilidade no agendamento de horário e ampliação do modo de atendimento, que também poderá ocorrer de forma virtual, garantindo maior agilidade, comodidade e

					presencial ou virtual (Google Meet), conforme link: <u>IFSertãoPE - Fale com a Ouvidoria (ifsertao-pe.edu.br)</u>	privacidade ao atendido; além de conferir mais qualidade no tratamento a ser dado, uma vez que na reserva de horário é informado previamente o assunto a ser tratado.
		Criar o WhatsApp institucional da Ouvidoria.	Ouvidoria	Outubro/2023	Atendida. O WhatsApp institucional foi criado ((87) 99926 9892) e publicado no sítio eletrônico do IFSertãoPE em 25/10/2023, conforme link e outros; e divulgado nos e-mails institucionais da comunidade acadêmica em 26/10/2023, conforme demonstrado nos Anexos II-A e II-B.	Ampliação dos canais de atendimento e facilitação da comunicação por mensagens de texto, para além do contato telefônico institucional já existente.

		<p>Solicitar a atualização das informações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria nos destaques do perfil oficial do IFSertãoPE no Instagram (@ifsertaope), bem como solicitar a divulgação dessas informações no feed da rede social.</p>	Ouvidoria	Novembro/2023	Em andamento .	Ampliação da divulgação dos serviços e funcionamento da Ouvidoria por meio das redes sociais do IFSertãoPE, promovendo maior alcance dos seus objetivos.
		<p>Solicitar a confecção de banners da Ouvidoria para afixação nas instalações da Reitoria e dos Campi.</p> <p>Obs.: esta ação depende da existência de Ata de Registro de Preços</p>	Ouvidoria	Dezembro/2023	Em andamento - A arte já foi criada, conforme Anexo III.	Maior visibilidade e efetividade da Ouvidoria como importante canal de comunicação no processo de interlocução entre o usuário e o IFSertãoPE.

		para confecção de materiais gráficos.				
		Promover visitas aos Campi do IF Sertão-PE para divulgação dos serviços e funcionamento da Ouvidoria, bem como para atendimento presencial à comunidade acadêmica. Obs.: esta ação depende da liberação de recursos financeiros e orçamentários.	Ouvidoria	Janeiro/2025	Prevista.	Aproximação da Ouvidoria com os usuários dos serviços prestados junto aos Campi.

<p>Constatação 06: Indisponibilidade, na página inicial do IFsertão-PE ou na página da Ouvidoria, do currículo do Ouvidor, da sua data de ingresso no cargo e de link de acesso para o Painel Resolveu?.</p>	<p>Recomendação 06: Disponibilizar na página inicial do IFsertão-PE o currículo do Ouvidor, sua data de ingresso no cargo e link de acesso para o Painel Resolveu?</p>	<p>Divulgar, na página da Ouvidoria, os currículos do Ouvidor e de seu substituto eventual; as portarias de designação contendo as respectivas datas de ingresso; o banner do Fala.BR com hiperlink de acesso à Plataforma; e o link de acesso ao Painel Resolveu?</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Setembro/2023</p>	<p>Atendida. As informações foram divulgadas no sítio do IFsertãoPE em 13/09/2023, conforme link IFsertãoPE - A Ouvidoria (ifsertao-pe.edu.br)</p>	<p>Cumprimento da legislação, além do conhecimento, pelos usuários, da formação dos integrantes da Ouvidoria e do desenvolvimento de suas competências para o desempenho das atividades.</p>
---	---	--	------------------	----------------------	--	--



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