

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Alagoas - IFAL

Maceió/AL, 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

NELTON MARTINS YIN FILHO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Alagoas

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/AL)
Sergio Moraes Studart

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/AL)
Sergio Moraes Studart

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas – IFAL.

Município: Maceió – AL.

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

Período avaliado das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

Data de execução: 04 de julho a 30 de dezembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas – IFAL, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A avaliação de ouvidoria tem o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão ou entidade com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

A unidade apresentou uma gestão regular de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, apesar do Regimento Interno exclusivo para atividades da Ouvidoria ainda esteja em construção, o ouvidor é ligado diretamente ao dirigente máximo da instituição e consta como órgão de assessoramento geral no regimento geral do Instituto Federal de Alagoas. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Encaminhamento de Comunicação de Denúncia apta a um departamento que não era Unidade de Apuração;
- b) Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas e unidades de apuração;
- c) Registro de demanda como resolvida sem evidências que realmente estejam;
- d) Demanda tratada como manifestação de ouvidoria quando deveria ter sido tratada como solicitação da LAI;
- e) Força de trabalho atuando no limite operacional;
- f) Erro em texto padrão de mensagem enviada a manifestante;
- g) Tempo de resposta dos setores geram gargalos para a Ouvidoria, apesar dos lembretes personalizados;
- h) Inconsistência entre a Carta de Serviços publicada no gov.br e o apresentado no sítio do IFAL.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - IFAL as seguintes providências:

- I. apesar de ter encontrado apenas uma ocorrência, em função de sua gravidade, deve-se reforçar os treinamentos da equipe para que as denúncias só sejam tramitadas para as unidades de apuração adequadas;

II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III. reforçar a capacitação da equipe para o uso correto do marcador de “Demanda Resolvida”;

IV. reforçar a capacitação no sentido de identificar corretamente as solicitações de informação conforme a Lei nº 12.527/2011 e as manifestações de ouvidoria conforme Lei nº 13.460/2017;

V. iniciar tratativas junto a alta gestão do IFAL com a finalidade de aumentar o quantitativo de colaboradores que fazem parte da equipe desta Ouvidoria;

VI. alterar o texto enviado ao manifestante quando do recebimento de manifestação via e-mail ou WhatsApp;

VII. envidar esforços para concluir as atualizações dos normativos internos da unidade conforme em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021 conforme já iniciadas pela UA: *"Foi solicitada, em 12/07/2022, através de processo eletrônico à Assessoria Executiva do Reitor, a revisão do regimento geral em relação à seção da Ouvidoria por estar desatualizado, principalmente em relação às competências do setor. Além disso, a Ouvidoria está em processo de finalização da minuta do Regimento Interno da Ouvidoria"*;

VIII. atuar para que a Carta de Serviços esteja sempre atualizada.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEP	Comissão de Ética Pública
CGU	Controladoria-Geral da União
IFAL	Instituto Federal de Alagoas
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Destaques positivos avaliados do QA e boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas	10
1.1.Implantação de lembretes personalizados.....	11
2.Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	11
2.1.Encaminhamento de Comunicação de Denúncia apta a um departamento que não era Unidade de Apuração.....	12
2.2.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
2.3.Preenchimento inadequado do campo “Demanda Resolvida?”	14
2.4.Demanda tratada como manifestação de ouvidoria quando deveria ter sido tratada como solicitação da LAI	14
3.Força de trabalho atuando no limite operacional.....	15
4.Mensagem enviada a manifestante que utiliza o e-mail com erro no texto.	15
5.Tempo de resposta dos setores geram gargalos para a Ouvidoria, apesar dos lembretes personalizados.	16
6.Inconsistência entre a Carta de Serviços publicada no gov.br e o apresentado no sítio do IFAL.....	16
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES	20
Apêndice A.....	21
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	41

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA

está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 constantes da

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em quatro dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados 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. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas – IFAL**, 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).

Dentre outras competências, a Ouvidoria atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria, conforme dispõe o art. 3, do Decreto nº 9.492/2018.

Cabe destacar que a Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Fala.BR.

A equipe é formada pelo Ouvidor e duas analistas em ouvidoria, todos servidores e com experiência em atividades de ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas do sítio do IFAL, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano de 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFAL são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - IFAL.

1. Destaques positivos avaliados do QA e boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas

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

1.1. Implantação de lembretes personalizados

A ouvidoria criou lembretes personalizados para envio aos responsáveis em responder às manifestações. Esses lembretes foram criados com objetivo de minimizar possíveis atrasos por “esquecimento”.

A Ouvidoria dá um prazo de 7 (sete) dias para que a manifestação seja respondida, faltando 4 (quatro) dias, caso a unidade ainda não tenha respondido, é enviado um lembrete, via WhatsApp, ao gestor responsável pela unidade com uma imagem e texto a seguir:

Prezado(a), bom dia!

Segue lembrete:

Faltam 4 (quatro) dias para vencer o prazo de resposta do Fala.BR 23546.XXXXXX/2022-XX, que lhe foi encaminhado (nome do servidor), através do memo. XXX/2022 - REIT-OUVID, sobre o assunto XXXXXXX.

Atenciosamente,

Ouvidoria do IFAL

Se, ainda assim, a demanda não foi respondida ou se não foi solicitado prorrogação do prazo, é enviado o lembrete abaixo:

Prezado(a)

Segue lembrete do Fala.BR abaixo que VENCE HOJE:

A Ouvidoria encaminhou o Fala.BR 23546.XXXXXX/2022-XX, sobre o assunto XXXXXXX, através do Memorando XXX/2022 - REIT-OUVID, cujo prazo para envio da resposta vence hoje, dia XX/XX/2022.

Nesse sentido, alertamos que caso seja necessária solicitação de prorrogação, esta seja feita de forma imediata, com a devida justificativa, em resposta a esta comunicação. Caso não ocorra, considerando a obrigatoriedade e necessidade de resposta junto ao sistema do Governo Federal, será comunicado à autoridade máxima do órgão.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Ifal

2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 120 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

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

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

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

2.1. Encaminhamento de Comunicação de Denúncia apta a um departamento que não era Unidade de Apuração:

A partir da avaliação feita no tratamento de manifestações da amostra, verificou-se um NUP de comunicação, denúncia, considerada apta na análise da Ouvidoria e cujo assunto tratava de denúncia de irregularidades de servidor, com a *tag*: “conduta de servidor”, que não foi encaminhada para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética e sim para a DIRETORIA DE ENSINO/CMAC, descumprindo assim o que determina a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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

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.

E do mesmo modo descumpriu o Decreto nº 10.153/2019 uma vez que não foi feita a pseudonimização da Comunicação:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o **posterior envio aos órgãos de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º. (grifo nosso)

Além disso, o encaminhamento não foi feito via tramitação do Fala.BR, fragilidade que será tratada com mais detalhe da próxima inconsistência relatada.

Destaque-se, como agravante, que em sua resposta à ouvidoria através do MEMORANDO ELETRÔNICO Nº 123/2021 - MAC-DIRENS (11.02.10) (Identificador: 202244367) ficou claro que:

1. a própria Diretoria de Ensino fez as apurações e oitivas;
2. foi a Diretoria quem encaminhou a denúncia para a corregedoria, mesmo não tendo qualquer registro no Fala.BR;
3. apesar do envolvimento de dois servidores, a diretoria decidiu que apenas um seria enviado para a Corregedoria e nenhum para a Comissão de Ética;
4. como a corregedoria recebeu a denúncia da Diretoria e não da Ouvidoria, contrariando o fluxo estabelecido, a Corregedoria não informou a respeito da abertura de investigação nem muito mesmo a respeito da admissibilidade.

Assim, resta claro que a Ouvidoria descumpriu os procedimentos normativos ao enviar a comunicação de irregularidade da conduta de servidores, considerada como apta, à Diretoria de ensino, quando deveria ter sido enviada, via Fala.BR, de forma pseudonimizada apenas às unidades de apuração competentes, quais sejam: setor de correição e comissão de ética.

2.2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.

Verificou-se que das 100 manifestações analisadas, 81 delas não foram tramitadas através do Fala.BR, contrariando o que determina a Portaria CGU nº 581/2021 em seu art. 19:

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

(...)

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

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

Observou-se o uso da ferramenta do Fala.BR para tramitação de denúncias e Comunicações de denúncias apenas a partir de agosto de 2021.

Em resposta ao QA sobre os sistemas eletrônicos utilizados a UA informou:

A Ouvidoria utiliza o Fala.BR para recebimento, análise e resposta às manifestações e utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC para trâmites internos (encaminhamento das manifestações recebidas via Fala.BR e recebimento da resposta dos setores).

O intercâmbio de informações ocorre de maneira manual.

Em referência aos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descreve que as demais manifestações são encaminhadas através de memorando eletrônico no SIPAC.

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR, com exceção de denúncias e comunicações de denúncia a partir de agosto de 2021.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Além disso, a utilização do referido módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Desse modo, caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

2.3.Preenchimento inadequado do campo “Demanda Resolvida?”

No tratamento das manifestações no Fala.BR, das 100 analisadas, 04 manifestações (03 comunicações e 01 reclamação) foram concluídas com a resposta “Sim” para o item “Demanda Resolvida?”, quando a informação deveria ser “Não”, uma vez que, em análise do teor, não há comprovação de que as demandas tiveram decisão administrativa final, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017.

2.4.Demanda tratada como manifestação de ouvidoria quando deveria ter sido tratada como solicitação da LAI

O Instituto recebeu um e-mail de um cidadão que solicitava a cópia de dois documentos do referido Órgão. Em seu e-mail, o próprio cidadão fundamenta seu pedido na Lei de Acesso à Informação, conforme transcrito:

Fundamentação legal: Lei nº 12.527/2011, art. 10 (Lei de Acesso à Informação).

Entretanto a Unidade cadastrou a demanda como uma manifestação de Ouvidoria do tipo Reclamação, quando deveria ter sido cadastrada como uma Solicitação de Informação com base na Lei nº 12.527/2011.

3. Força de trabalho atuando no limite operacional

Foi realizado questionamento à UA se a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria adequação da força de trabalho. Em resposta ao questionamento, a Unidade informou que:

a quantidade de demanda do setor, nos últimos tempos, vem aumentando consideravelmente, tanto por parte de legislações novas, quanto por demandas advindas de órgãos de controle e por parte do aumento da confiança e do conhecimento dos cidadãos para/com o setor. Diante disso, a equipe de trabalho da Ouvidoria já se encontra no limite e quando ocorre afastamento de alguma servidora, as demais ficam sobrecarregadas.

Analisando-se o exposto na resposta da UA percebe-se a necessidade do aumento da equipe em função da demanda crescente. Entretanto, ainda não houve, conforme informado abaixo, nenhuma tratativa com a alta administração para resolver a situação:

No momento não existem tratativas em curso com a administração do órgão, pois temos ciência que existem outros setores com mais urgência de pessoal que a Ouvidoria e que, sem a liberação para concurso público, não há servidor suficiente para atendimento de todas as demandas

4. Mensagem enviada a manifestante que utiliza o e-mail com erro no texto

Questionada sobre os canais de atendimento e solicitada a descrevê-los, a UA informou que recebendo manifestações por e-mail, e via mensagem de WhatsApp, é enviada a seguinte resposta:

(...)A sua manifestação será inserida na Plataforma e informaremos o número do protocolo. Porém, como o registro será feito pelo Instituto, não será possível acompanhar o andamento da sua manifestação

De fato, em análise das manifestações, encontramos em três NUPs o texto de resposta acima, informando que se a manifestação for cadastrada pela ouvidoria, com a geração do número de protocolo, não seria possível o acompanhar o andamento da manifestação, contrariando o que determina a Portaria CGU nº 581/2021 em seu art. 13:

Art. 13

(...)

§ 2º No ato de registro da manifestação com cadastro, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante **o número de protocolo** e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação. (grifo nosso).

Resta claro que o texto enviado pode levar a alguma confusão e portanto, pode ser melhorado, uma sugestão seria:

(...)A sua manifestação será inserida na Plataforma e informaremos o número do protocolo e informações **para acesso e acompanhamento** dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação. Porém, caso não autorize o envio das informações solicitadas, o registro será feito pelo Instituto como uma Comunicação, e não será enviado número de protocolo nem será possível acompanhar o andamento da manifestação.

5. Tempo de resposta dos setores geram gargalos para a Ouvidoria, apesar dos lembretes personalizados.

Em resposta sobre possíveis gargalos que poderiam comprometer o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento, a UA informou “*O tempo de envio da resposta, por parte dos setores, que geralmente excede o prazo estabelecido pela Ouvidoria*”.

6. Inconsistência entre a Carta de Serviços publicada no gov.br e o apresentado no sítio do IFAL

Em análise à carta de Serviços publicada no gov.br, <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-alagoas>, atualizada em 12/07/2021, apresenta os seguintes serviços:

- 1 Inscrever-se em Cursos de Extensão de Formação Inicial e Continuada - IFAL
- 2 Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFAL
- 3 Matricular-se em curso de Pós-Graduação - IFAL
- 4 Matricular-se em cursos de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFAL (MATRGRADIFAL)
- 5 Obter 2ª via de diploma - IFAL
- 6 Participar de processo seletivo para cursos de pós-graduação
- 7 Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)
- 8 Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFAL (EADIFAL)
- 9 Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFAL

De maneira divergente, o sítio da UA, <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria/carta-de-servicos>, atualizado em 03/10/2022, apresenta os seguintes serviços.

- 1 Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) nas modalidades Presencial ou a Distância
- 2 Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) nas modalidades Presencial ou a Distância
- 3 Obter Diplomas ou 2o via de diploma de Conclusão de Cursos Técnico, de Graduação e de Pós –Graduação
- 4 Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) nas modalidades Presencial ou a Distância
- 5 Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) nas modalidades Presencial ou a Distância
- 6 Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada
- 7 Participar de Processo Seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada
- 8 Matricular-se em curso de Pós-Graduação

9 Participar de processo seletivo para curso de Pós-graduação

Apesar de as duas versões apresentarem 09 (nove) serviços, eles não são todos iguais.

Importante ressaltar que a unidade de ouvidoria deve atuar em conjunto com o Gestor do Serviço na elaboração e atualização da carta, conforme previsão do art. 43 da Portaria da CGU nº 581/2021.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - IFAL:

- I. apesar de ter encontrado apenas uma ocorrência, em função de sua gravidade, deve-se reforçar os treinamentos da equipe para que nenhuma denúncia seja tramitada para outras unidades que não as de apuração adequada, lembrando ainda que os dados devem ser transmitidos pseudominizados;
- II. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. reforçar a formação da equipe para o uso correto do marcador de “Demanda Resolvida”;
- IV. reforçar a formação da equipe, no sentido de identificar corretamente as solicitações de informação conforme a Lei nº 12.527/2011 e as manifestações de ouvidoria conforme Lei nº 13.460/2017;
- V. alterar o texto enviado ao manifestante quando do recebimento de manifestação via e-mail ou WhatsApp para deixar claro ao manifestante todo o fluxo;
- VI. envidar esforços para concluir as atualizações dos normativos internos da unidade conforme em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021 conforme já iniciadas pela UA: *“Foi solicitada, em 12/07/2022, através de processo eletrônico à Assessoria Executiva do Reitor, a revisão do regimento geral em relação à seção da Ouvidoria por estar desatualizado, principalmente em relação às competências do setor. Além disso, a Ouvidoria está em processo de finalização da minuta do Regimento Interno da Ouvidoria.”*;
- VII. Atuar em coordenação com os gestores dos serviços para manter a Carta de Serviço apresentada no gov.br atualizada e com o mesmo conteúdo daquela apresentada no sítio da UA, que é mais recente.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas, conforme previsão do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021, abordando as situações potenciais (riscos) que possam influenciar o adequado cumprimento da missão institucional. Esses riscos podem ser avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e os possíveis efeitos (impactos), caso esses riscos se concretizem, considerando sua materialidade, relevância e criticidade. Os achados identificados pela equipe de avaliação podem prejudicar ou contribuir com o alcance com:

- i. a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade;
- ii. o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados;
- iii. o fortalecimento da integridade pública;
- iv. o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção; e
- v. melhoria da governança participativa.

Além disso, pretende-se avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFAL, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2021 a 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conquanto sua recente criação. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, adequar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários e trazer mais segurança aos procedimentos bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

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

- I. melhoria no procedimento de tramitação de demandas entre os setores;
- II. que seja formalizado os fluxos adequadamente para todos os tipos de manifestação, inclusive comunicação, e prevendo, eventualmente, recepção de denúncias por outras áreas de apuração, no entanto, que estas promovam seu encaminhamento para registro na Plataforma Fala.BR pela ouvidoria;

- III. que a ouvidoria institua fluxo adequado aos preceitos normativos e se abstenha de enviar qualquer denúncia para manifestação do denunciado, ainda que considerada apta, ou mesmo para qualquer setor que não seja uma unidade de apuração;
- IV. que a ouvidoria faça o uso adequado do campo “Demanda Resolvida?”;
- V. que a Ouvidoria possa melhorar seu contingente de colaboradores; e
- VI. que a Ouvidoria tenha normativos internos atualizados e em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia sob Regime Especial do Poder Executivo
Data de criação	IFAL - 30 de dezembro 2008 Ouvidoria - 12 de agosto de 2010
E-mail	ouvidoria@ifal.edu.br
Página na Internet	https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria
Canal de atendimento	- Fala.BR; - Presencial; - e-mail. - WhatsApp;
Endereço	Rua Odilon Vasconcelos, 103, Maceió (AL), CEP: 57035-660.
Telefone	(82) 3194-1145
Ouvidor	Nise Farias Braga
	ouvidoria@ifal.edu.br
	Servidora efetiva
	nomeada no cargo em 07/05/2019

A.2 Competências

De acordo com o Regimento Geral do IFAL, compete à Ouvidoria:

- I. Facilitar o acesso gratuito, informal e direto a qualquer cidadão e a todos os membros da comunidade institucional ao serviço da Ouvidoria;
- II. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFAL;
- III. Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- IV. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;

- V. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- VI. Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;
- VII. Requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição;

Atenção: Importante ressaltar que a Ouvidoria não emite juízo a respeito das matérias que lhe são apresentadas e nem tem caráter investigativo e/ou punitivo. As denúncias, desde que contenham elementos mínimos de autoria e materialidade, serão encaminhadas aos órgãos de controle interno para a devida investigação/apuração e providências que julgarem cabíveis.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

A Ouvidora foi designada formalmente pela Portaria nº 1335 GR de 07 de maio de 2019 e reconduzida pela Portaria Nº 1362/IFAL, de 27 de abril de 2022.

A.4 Normativos Internos

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - IFAL foi implantada através da Resolução nº 32/CS, de 12 de agosto de 2010 na Seção IV - OUVIDORIA. Esta informação consta no link abaixo:

<https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/arquivos/relatorio-anual-da-ouvidoria-2019.pdf>

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora e duas servidoras técnicas administrativos divididas em:

- Ana Roberta Belo Matos de Figueiredo, servidora pública, graduação em Administração e MBA em Gestão de Recursos Humanos. Cargo: Telefonista. Atividades realizadas: tratamento dos pedidos de acesso à informação e, quando necessário, suporte no tratamento às manifestações de ouvidoria, atendimento ao público interno e externo e auxílio em atividades de gestão. Tempo na Ouvidoria: 2 anos.
- Cristiane Francisco da Silva, servidora pública, graduação em Licenciatura em Ciências Biológicas e mestrado em Engenharia de Produção. Cargo: Assistente de Laboratório. Atividades realizadas: tratamento de manifestações de ouvidoria e, quando necessário, suporte no tratamento aos pedidos de acesso à informação, atendimento ao público interno e externo e auxílio em atividades de gestão. Tempo na Ouvidoria: 9 meses.

Em resposta ao questionário informaram que não é comum a rotatividade dos componentes da equipe e no momento não existem tratativas em curso com a administração do órgão, pois têm ciência que existem outros setores com mais urgência de pessoal que a Ouvidoria, porém a equipe de trabalho da Ouvidoria já se encontra no limite e quando ocorre afastamento de alguma servidora, as demais ficam sobrecarregadas.

Informaram também que a estrutura física, instalações e equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão são suficientes.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

- Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- E-mail;
- Atendimento presencial;
- WhatsApp;

O acesso ao sistema Fala.Br é bastante fácil a partir da página inicial do IFAL, com acesso via Ouvidoria.



VOCE ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > ACESSO À INFORMAÇÃO > INSTITUCIONAL > OUVIDORIA



Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria Pública é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

[Canais de atendimento](#)

[Carta de Serviços](#)

[Competências e contato](#)

[Conselho de Usuários](#)

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza o Fala.BR para recebimento, análise e resposta às manifestações e utiliza o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC para trâmites internos (encaminhamento das manifestações recebidas via Fala.BR e recebimento da resposta dos setores). O intercâmbio de informações ocorre de maneira manual.



https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/canais-de-atendimento

Instituto Federal de Alagoas

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Buscar no portal

Governança | Acesso à Informação | Acesso aos Sistemas | Processo Eletrônico | Ouvidoria | Contatos

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > ACESSO À INFORMAÇÃO > INSTITUCIONAL > OUVIDORIA > CANAIS DE ATENDIMENTO



INSTITUTO FEDERAL
Alagoas

IFAL

- Página Inicial
- Notícias
- Cursos
- Estude Conosco
- Agenda de Dirigentes
- Campi
- Documentos Institucionais

Canais de Atendimento

por Jhonathan Pino — publicado 19/11/2019 11h59, última modificação 03/10/2022 16h30



Canal de Atendimento Eletrônico



Fala.BR:

Os maiores sistemas governamentais de ouvidoria (e-Ouv) e de acesso à informação (e-Sic) do Brasil se integraram para formar o Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. [Acesse o sistema.](#)

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA utiliza o seguinte fluxo por tipo de manifestação para o tratamento:

- **Denúncias/Comunicações:** As denúncias e as comunicações que possuem teor de denúncia passam por uma análise preliminar da Ouvidoria. Se contiverem elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, observados os requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade, as denúncias/comunicações são encaminhadas às devidas áreas de apuração (Corregedoria e/ou Auditoria e/ou Comissão de Ética), em consonância com a Portaria Normativa IFAL nº 16/2022.
 - I - Denúncias envolvendo desvios de conduta ética serão encaminhadas à Comissão de Ética do IFAL para a devida apuração;
 - II - Denúncias envolvendo desvios de conduta e infrações funcionais dos servidores do IFAL serão encaminhadas à Corregedoria, a qual promoverá a análise e apuração da demanda e poderá remeter à Comissão de Ética quando cabível;
 - III - Denúncias envolvendo responsabilidade de pessoa jurídica pela prática de atos contra a administração pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, serão encaminhadas à Corregedoria para a devida apuração;
 - IV - Denúncias relacionadas à transgressão disciplinar de prestador de serviços terceirizado serão encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração, em se tratando de prestador de serviços da Reitoria e à Diretoria/Departamento de Administração, em se tratando de prestador dos Campi, para providências pela fiscalização do respectivo contrato firmado com a empresa prestadora de serviços;

V - Denúncias envolvendo descumprimento de regime disciplinar do corpo discente do IFAL serão encaminhadas à Direção-Geral do Campus em que o aluno envolvido esteja matriculado para apuração dos fatos pela área competente; e

VI - Denúncias relacionadas à gestão de recursos públicos, riscos ao atingimento dos objetivos institucionais e funcionamento de controles internos serão remetidas à Auditoria Interna.

As denúncias/comunicações são recebidas pela Ouvidoria através do Fala.BR e tramitadas às áreas apuratórias pelo próprio Fala.BR. A inserção da resposta conclusiva fica a cargo da área de apuração, porém há um acompanhamento da Ouvidoria quanto ao cumprimento do prazo e para verificar se a conclusão da denúncia já foi realizada no sistema e qual foi a resposta concedida. A resposta conclusiva pela área apuratória deve indicar o número do processo administrativo aberto para avaliação da manifestação, quando for o caso, e os procedimentos que serão adotados, ou se a demanda foi arquivada (com a devida justificativa).

- **Reclamações:** As reclamações são recebidas através da Plataforma Fala.BR e é gerado um extrato (em PDF), sem incluir as informações do manifestante. O PDF com o extrato das manifestações é encaminhado, via memorando eletrônico do SIPAC, ao servidor responsável pela unidade competente pela prestação do serviço. O responsável pela unidade responde à Ouvidoria, através de memorando eletrônico no SIPAC, e a resposta tem que conter informações objetivas acerca do fato apontado na reclamação. Após o recebimento da resposta, a Ouvidoria providencia a inserção desta no Fala.BR.
- **Solicitações:** As solicitações de providências são recebidas através da Plataforma Fala.BR e é gerado um extrato (em PDF), sem incluir as informações do manifestante. O PDF com o extrato das manifestações é encaminhado, via memorando eletrônico do SIPAC, ao servidor responsável pela unidade competente pela prestação do serviço. O responsável pela unidade responde à Ouvidoria, através de memorando eletrônico no SIPAC, informando se a providência foi tomada ou não e, em caso negativo, informando a justificativa e informando, quando cabível, um prazo para que a solicitação seja atendida. Após o recebimento da resposta, a Ouvidoria providencia a inserção desta no Fala.BR.
- **Simplifique:** Os pedidos de desburocratização são recebidos através da Plataforma Fala.BR e é gerado um extrato (em PDF), sem incluir as informações do manifestante. O PDF com o extrato das manifestações é encaminhado, via memorando eletrônico do SIPAC, ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço. Após a decisão, o gestor responde à Ouvidoria, através de memorando eletrônico no SIPAC, informando sobre a possibilidade ou não de adoção da simplificação sugerida e a resposta é inserida no Fala.BR.
- **Sugestões:** As sugestões são recebidas através da Plataforma Fala.BR e é gerado um extrato (em PDF), sem incluir as informações do manifestante. O PDF com o extrato das manifestações é encaminhado, via memorando eletrônico do SIPAC, ao servidor responsável pela unidade competente pela prestação do serviço. O responsável pela unidade responde à Ouvidoria, através de memorando eletrônico no SIPAC, manifestando-se sobre a possibilidade ou não da adoção da sugestão dada (em caso

negativo, pedimos a justificativa). Após o recebimento da resposta, a Ouvidoria providencia a inserção desta no Fala.BR.

- **Elogios:** O elogio é recebido através da Plataforma Fala.BR e é gerado um extrato (em PDF), sem incluir as informações do manifestante. O PDF com o extrato das manifestações é encaminhado, via memorando eletrônico do SIPAC, ao responsável pela unidade ao qual o servidor pertence para que dê ciência ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e para que tome ciência também. Após a ciência dos dois, a unidade responde ao memorando e a resposta é inserida na Plataforma Fala.BR.

Sempre que a resposta da(s) área(s) não correspondem à manifestação ou que não estejam claras e/ou com linguagem cidadã, a Ouvidoria solicita o ajuste da resposta.

O fluxo utilizado atualmente é o mesmo utilizado para as manifestações externas.

A.9 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Todas as manifestações são extraídas do Fala.BR sem os dados do manifestante, a não ser que seja imprescindível para que a demanda possa ser atendida.

A.10 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação, existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados: *“Existe uma planilha que é preenchida para todas as manifestações que chegam pelo Fala.BR. No momento da elaboração do relatório de gestão, há o levantamento dos assuntos mais frequentes, que inclusive são apontados no relatório e esses dados são utilizados no momento das sugestões/recomendações efetuadas pela Ouvidoria.”*

Entretanto, em consulta ao Painel *Resolveu?* Temos uma melhor visão com a classificação por assuntos, e podemos ver que os mais demandados, para o período em análise, estão representados a seguir:



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



RANKING



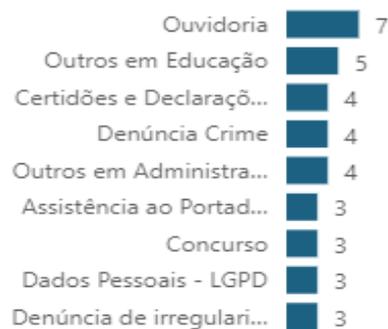
Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



A.11 Entidades Vinculadas

A UA informou que não existem outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas ao IFAL.

A.12 Carta de Serviços

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”*.

Em consulta ao sítio da UA, verifica-se que o acesso é bem fácil aos nove serviços ofertados através dos links: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-alagoas> e <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/carta-de-servicos>. Ressalte-se que, conforme apontado acima, as Cartas de Serviço não são exatamente iguais.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A.14 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria não mantém algum tipo de acompanhamento/monitoramento: *“Essa ação ainda não é realizada pela Ouvidoria, mas está com previsão de implementação, inclusive consta no nosso plano de ação (tanto no plano de trabalho anual, quanto no plano de ação da maturidade)”*.

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 a UA informou: *“Antes da adesão à tramitação das denúncias pelo próprio sistema Fala.BR, a Corregedoria informava à Ouvidoria, através de memorando eletrônico no SIPAC, sobre a conclusão do Processo Administrativo Disciplinar e das providências tomadas, de maneira geral, para que possamos tomar ciência. Porém, atualmente, como as denúncias e comunicações estão sendo enviadas via Fala.BR, esse procedimento não está mais sendo adotado. Está em fase de elaboração uma planilha compartilhada entre Ouvidoria e Corregedoria onde constará o número do processo e toda a atualização dele, até sua conclusão para que possamos acompanhar/monitorar os resultados”*.

A.15 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - 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 retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como Instituto Federal de Alagoas - IFAL e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022:



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 2021 elaborado pela UA.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **120** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	39
Denúncia	01
Elogio	0
Reclamação	24
Simplifique	0
Solicitação	55
Sugestão	01
Encaminhada	0
Total	120

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 120, tendo sido realizados os seguintes passos:

1. Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/04/2021 a 31/03/2022, com resposta conclusiva;
2. Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
3. Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
4. Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5. Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram considerados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 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:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

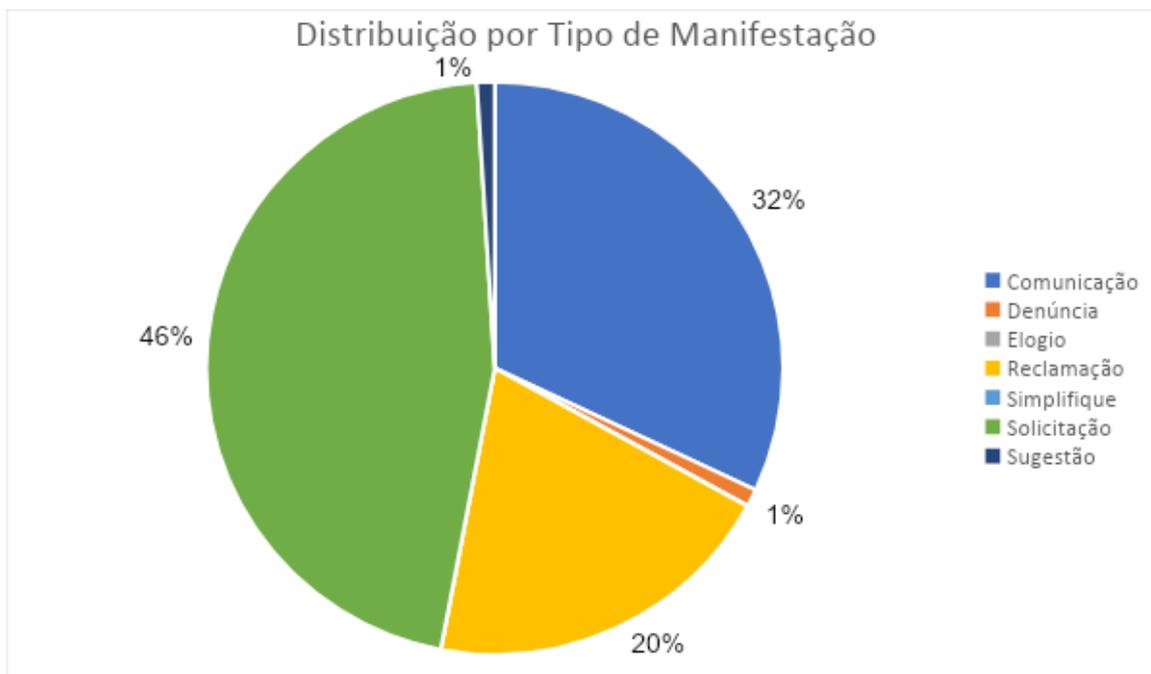
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 perguntas, elencadas abaixo:

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

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Fala.BR, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 120 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo IFAL no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 foram reservadas 100 manifestações para análise, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

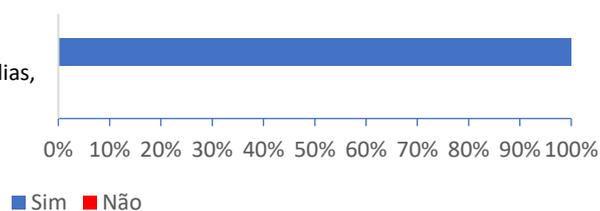
² Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Administração	32
Outros em Educação	16
Conduta Docente	15
Processo Seletivo	7
Licitações	6
Certidões e Declarações	5
Denúncia de irregularidades de servidores	5
Certificado ou Diploma	4
Educação Superior	4
Concurso	3
Conduta Ética	2
Frequência de Servidores	2
Infraestrutura e Fomento	2
Outros em Saúde	2
Recursos Humanos	2
Acesso à informação	1
Assédio sexual	1
Atendimento	1
Auditoria	1
Auxílio	1
Coronavírus (COVID-19)	1
Curso Técnico	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Matrículas	1
Outros em Economia e Finanças	1
Patrimônio	1
Serviços Públicos	1
Transparência	1

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³:

Pergunta 1

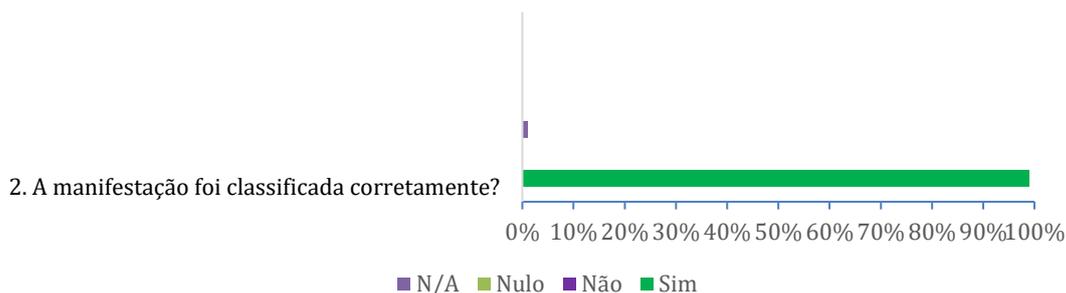
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 100% das manifestações contidas na amostra no prazo, em cumprimento ao estipulado na legislação.

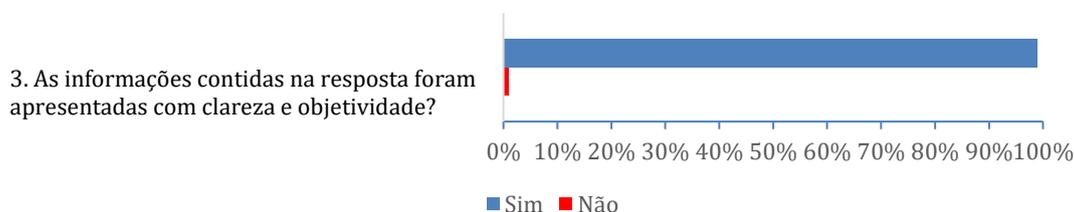
³ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 2



No gráfico acima, é revelado que exatamente 99% das manifestações foram classificadas corretamente, apenas uma deveria ter sido tratada como uma solicitação de LAI.

Pergunta 3



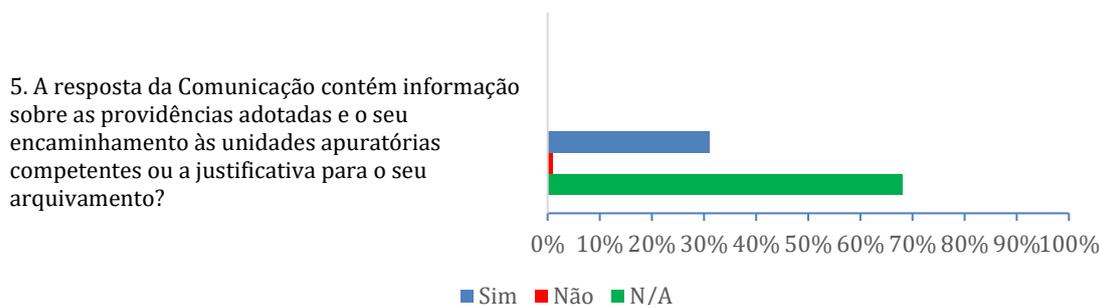
Verificamos que 99 % das informações nas respostas eram claras e objetivas e em 1% não.

Pergunta 4



Como não houve nenhuma manifestação que não fosse de competência da UA, em todas as manifestações esse item não se aplicava;

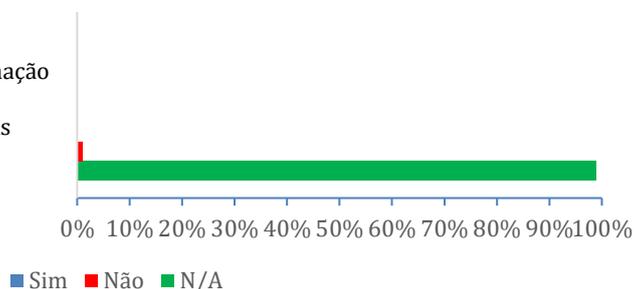
Pergunta 5



Como se percebe do gráfico, 31% da amostra avaliada contém respostas com informações sobre encaminhamento às unidades apuratórias, 1% não e 68% N/A.

Pergunta 6

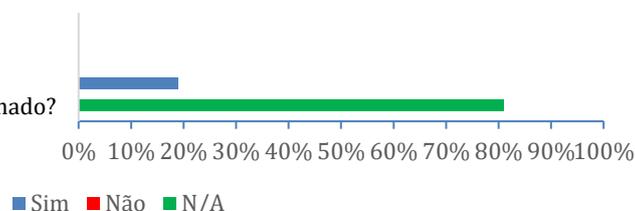
6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



No gráfico da Pergunta 6, na única denúncia da amostra a ouvidoria não informa que considerou a manifestação como apta e que a está encaminhando para unidade de apuração adequada

Pergunta 7

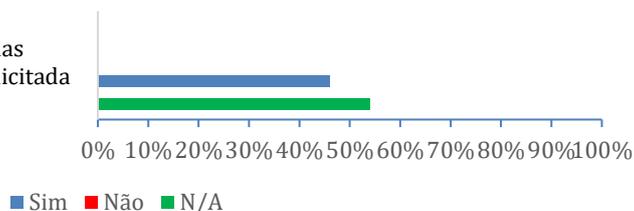
7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Em todas as reclamações da amostra, 19, a resposta prestou esclarecimentos adequados.

Pergunta 8

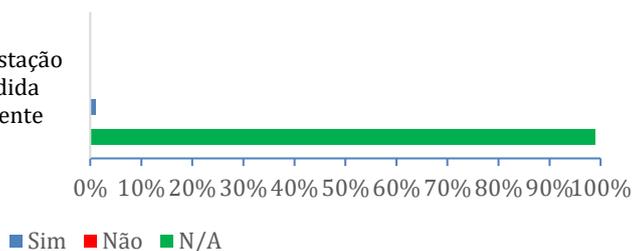
8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Em todas as solicitações da amostra, 46, a resposta explica sobre a adoção da providência adotada.

Pergunta 9

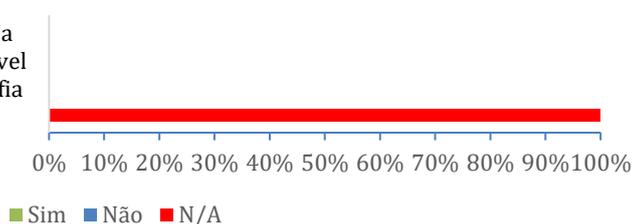
9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Na única sugestão da amostra a resposta emitida esclarece claramente o porquê da Gestão não poder implementar o sugerido na manifestação.

Pergunta 10

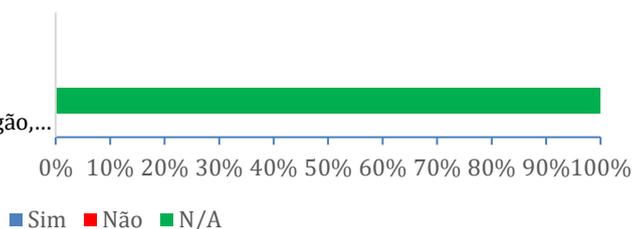
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Não houve nenhum elogio na amostra.

Pergunta 11

11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão,...

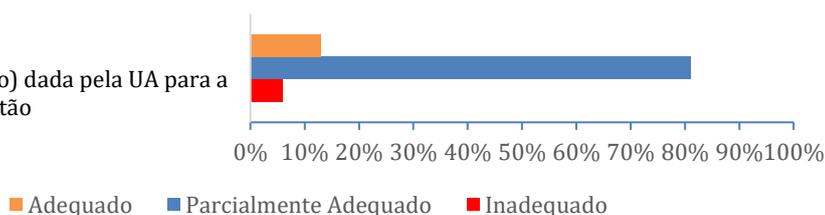


Não houve manifestações de Simplifique na amostra analisada.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Avaliação Geral

Análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho mediano – de 81% com avaliação parcialmente adequada com 78 das manifestações com a tramitação feita fora do Fala.BR e 6% com avaliação inadequada acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado; e
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. 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 de resposta totalmente único.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

PLANO DE AÇÃO DA UNIDADE AVALIADA

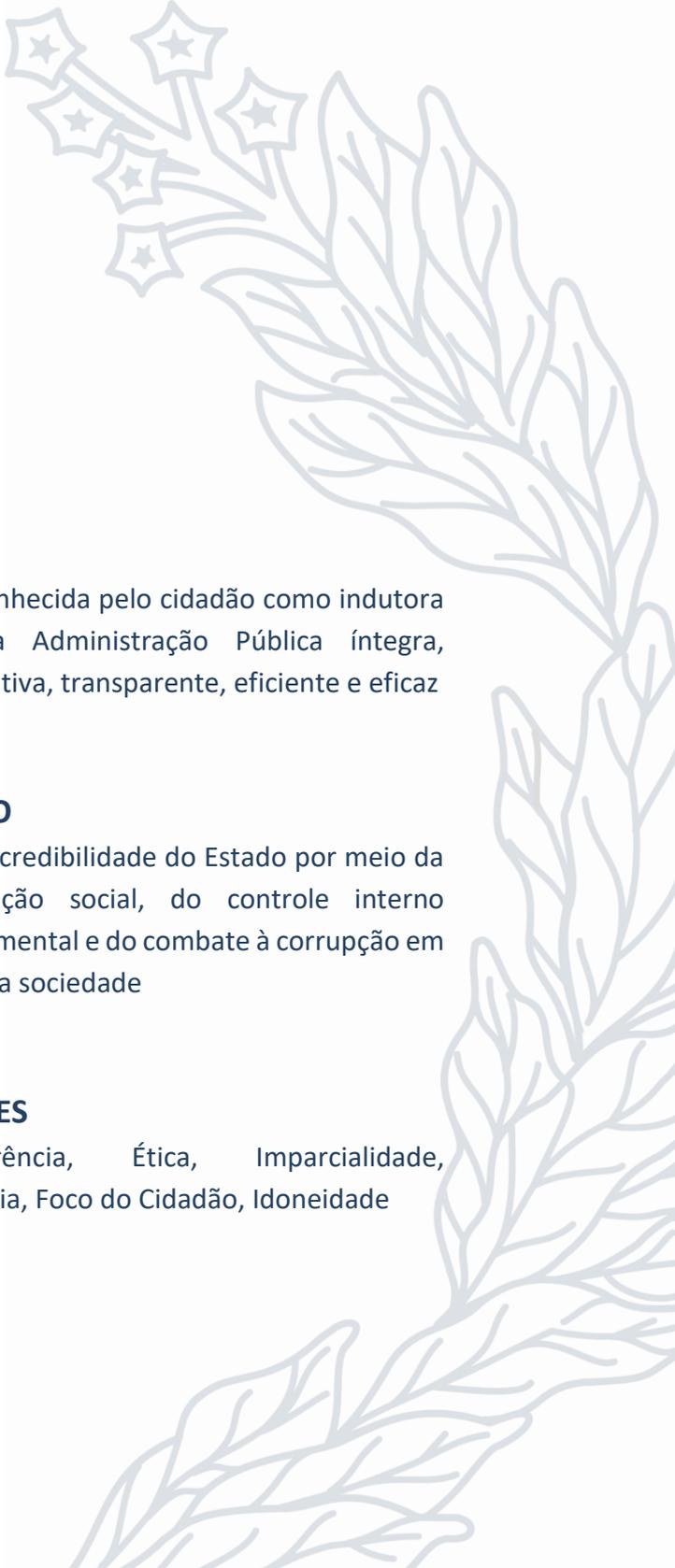
PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS - IFAL					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>Recomendação 1:</p> <p>Reforçar os treinamentos da equipe para que nenhuma denúncia seja tramitada para outras unidades que não as de apuração adequada, lembrando ainda que os dados devem ser transmitidos pseudominizados.</p>	<p>Participar de treinamentos, fazer leitura de materiais sobre o assunto e revisar os fluxos dos encaminhamentos.</p>	<p>Equipe da Ouvidoria.</p>	<p>Até dezembro de 2023.</p>	<p>Em Andamento – A equipe da Ouvidoria participou do curso “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias” realizado nos dias 26, 27 e 28/04/2023.</p>	<p>Para o usuário: proteção ao denunciante.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança e agilidade no tratamento das manifestações.</p>
<p>Recomendação 2:</p> <p>Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das</p>	<p>FASE 1 – Cadastrar os usuários e setores no sistema Fala.BR;</p> <p>FASE 2 – Apresentação para o Colégio de Dirigentes em reunião específica;</p> <p>FASE 3 – Elaboração de material ensinando aos</p>	<p>Equipe da Ouvidoria.</p>	<p>FASE 1 – Até 12/06/2023;</p> <p>FASE 2 – Até 31/07/2023;</p> <p>FASE 3 – Até 31/07/2023;</p> <p>FASE 4 – Até 14/08/2023;</p>	<p>Prevista.</p>	<p>Para o usuário: rastreabilidade das manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior segurança e proteção quanto ao vazamento de informações.</p>

<p>manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.</p>	<p>setores o manuseio do sistema Fala.BR para recebimento das manifestações e tratamento/tramitação das mesmas, via sistema;</p> <p>FASE 4 – Início da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações de ouvidoria.</p>				
<p>Recomendação 3:</p> <p>Reforçar a capacitação da equipe para o uso correto do marcador de “Demanda Resolvida”.</p>	<p>Reuniões com a equipe para alinhamento e atenção aos procedimentos das análises de demandas efetivamente resolvidas e participação da equipe de Ouvidoria em treinamento sobre uso da plataforma Fala.BR, caso seja disponibilizado.</p>	<p>Ouvidora</p>	<p>Até Dezembro de 2023.</p>	<p>Prevista.</p>	<p>Para o usuário: Maior controle de que as manifestações realmente tiveram a sua demanda administrativa resolvida.</p> <p>Para os servidores e gestores: Melhoria do controle de resolução das manifestações e uma informação mais verídica quanto à resolutividade das demandas.</p>
<p>Recomendação 4:</p> <p>Reforçar a capacitação no sentido de identificar corretamente as solicitações de informação conforme a Lei nº 12.527/11 e as</p>	<p>Reuniões com a equipe para reciclagem nos procedimentos e Participação da equipe de Ouvidoria em cursos sobre a Lei de Acesso à Informação que forem surgindo durante o ano.</p>	<p>Ouvidora</p>	<p>Até Dezembro de 2023.</p>	<p>Em andamento – Participação na live “LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão”.</p>	<p>Para o usuário: Cumprimento do fluxo para pedidos de acesso à informação e do prazo da LAI.</p> <p>Para os servidores e gestores: Um resultado mais fidedigno quanto à quantidade de pedidos de acesso à informação e manifestações de</p>

<p>manifestações de ouvidoria conforme Lei nº 13.460/2017.</p>					<p>ouvidoria recebidas e tratadas pelo Instituto.</p>
<p>Recomendação 5:</p> <p>Alterar o texto enviado ao manifestante quando do recebimento de manifestação via e-mail ou WhatsApp para deixar claro ao manifestante todo o fluxo.</p>	<p>Cumprimento da recomendação de alteração do texto base.</p>	<p>Equipe da Ouvidoria</p>	<p>-</p>	<p>Atendida.</p>	<p>Para o usuário: Uma informação mais clara sobre o fluxo.</p> <p>Para os servidores e gestores: Menos dúvidas surgirão com relação ao fluxo.</p>
<p>Recomendação 6:</p> <p>Envidar esforços para concluir as atualizações dos normativos internos da unidade.</p>	<p>FASE 1 – Elaboração dos fluxos de atividades da Ouvidoria;</p> <p>FASE 2 – Elaboração da Portaria Normativa que estabelece diretrizes, procedimentos e atribuições relacionados ao gerenciamento, acompanhamento e à supervisão das atividades de ouvidoria realizadas no âmbito da Ouvidoria do IFAL;</p>	<p>FASE 1 – Ouvidoria;</p> <p>FASE 2 – Ouvidoria;</p> <p>FASE 3 – Assessoria Executiva</p>	<p>FASE 1 – Até Setembro de 2023;</p> <p>FASE 2 – Até Dezembro de 2023;</p> <p>FASE 3 – Até Agosto de 2023.</p>	<p>FASE 1 – Em Andamento;</p> <p>FASE 2 – Em Andamento;</p> <p>FASE 3 – Em Andamento.</p>	<p>Para o usuário: Informação mais clara e acessível quanto às atividades da Ouvidoria e sobre o tratamento das manifestações abertas pelo cidadão.</p> <p>Para os servidores e gestores: Informação mais clara e acessível quanto às atividades da Ouvidoria e sobre o fluxo das manifestações.</p>

	FASE 3 – Realizar a atualização da seção da Ouvidoria no Regimento Geral do IFAL.				
<p>Recomendação 7:</p> <p>Atuar em coordenação com os gestores dos serviços para manter a Carta de Serviço apresentada no gov.br atualizada e com o mesmo conteúdo daquela apresentada no sítio da UA, que é mais recente.</p>	<p>FASE 1 – Levantamento com os gestores sobre os serviços;</p> <p>FASE 2 – Alteração da Carta de Serviços no Gov.br;</p> <p>FASE 3 – Alteração da Carta de Serviços do Ifal e publicação no site.</p>	<p>FASE 1 – Ouvidoria;</p> <p>FASE 2 – Comitê de Governança Digital com apoio da Ouvidoria;</p> <p>FASE 3 – Ouvidoria com a colaboração do Departamento de Comunicação.</p>	<p>FASE 1 – Até Junho 2024;</p> <p>FASE 2 – Até Setembro 2024;</p> <p>FASE 3 – Até Dezembro 2024.</p>	Prevista.	<p>Para o usuário: Informações mais claras, acessíveis e atualizadas.</p> <p>Para os servidores e gestores: Menos dúvidas surgem sobre os serviços e maior divulgação dos procedimentos.</p>

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.



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