

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá -
IFAP

Macapá/AP, 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

JOSÉ IRAN ATAÍDE DOS SANTOS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Amapá

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/AP)
Adelton Vilhena Neves

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/AP)
Adelton Vilhena Neves
Amanda Dias do Nascimento
Gustavo Jordan Ferreira Alves

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá – IFAP.

Município: Macapá – AP.

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

Período avaliado de manifestações: 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

Data de execução: abril de 2023 a junho de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, unidade de Ouvidoria Setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A Unidade apresentou um plano de fortalecimento da Ouvidoria no âmbito do IFAP, com objetivo de melhorar a gestão de processos de pessoas e consequentemente melhorar e otimizar o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Ausência de publicação do último relatório anual de gestão, referente ao ano de 2022;
- b) Ausência de infraestrutura física para atendimento presencial, impactando a possibilidade desse atendimento ao manifestante;
- c) Falta de participação da equipe de ouvidoria em capacitações e treinamentos nos últimos 2 (dois) anos;
- d) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- e) Inconsistências no registro e tramitação interna das manifestações de ouvidoria;
- f) Irregularidades na indicação do Ouvidor do instituto; e
- g) Ausência de transparência nas informações da Ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá as seguintes providências:

I-elaborar Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicando-o na página do sítio eletrônico da Ouvidoria após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão;

II-disponibilizar atendimento presencial da Ouvidoria no campus principal do instituto, com a devida adequação de infraestrutura, bem como avaliar a possibilidade da manutenção do teletrabalho para o ouvidor, ou averiguar a possibilidade de realizar atendimentos via videoconferência resguardando todos os direitos e proteções estendidos pelo Decreto nº 10.153/2019 e pela Lei nº 13.460/2017 aos usuários de serviços públicos;

III-participar periodicamente de capacitações e treinamentos direcionados às atividades típicas de ouvidoria;

IV-reclassificar a tipologia das manifestações recebidas, conforme art. 15, da Portaria CGU nº 581/2021;

V-inserir na Plataforma Fala.BR as manifestações recebidas por e-mail ou outro canal de atendimento, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

VI-utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;

VII-designar servidor como titular da unidade de ouvidoria da entidade, atendendo aos parâmetros da Portaria CGU nº 1.181/2020; e

VIII-Promover a transparência da Ouvidoria através de destaque à sua seção no site do IFAP, conforme Decreto nº 9.492/2018 em seu art. 16, §1º, bem como através de atualização de informações dessa seção, de acordo com o art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFAP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá
PROFOCO	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
Sipac	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SUAP	Sistema Unificado de Administração Pública
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.....	10
2.Ausência de infraestrutura para atendimento presencial do cidadão.....	12
3.Ausência de participação em treinamentos/capacitações da equipe nas atividades de ouvidoria	12
4.Inconsistências no registro e na tramitação interna das manifestações de ouvidoria.....	13
5.Ferramenta inadequada para tramitação interna das manifestações.....	15
6.Mandato do Ouvidor.....	15
7.Ausência de transparência nas informações da Ouvidoria	16
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO.....	17
APÊNDICES.....	19
Apêndice A.....	20
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	36

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição 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 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. Especialmente no que tange à atividade de avaliação, o art.11 do referido decreto estabelece que:

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.

Além disso, conforme descrito no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, em sua página 19:

(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a CGU, por meio da OGU, tem por competência 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 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; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, 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 feita análise das manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2022** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2022** a **31/12/2022**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria. Dessa forma, foram totalizadas 15 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 cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da Unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

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 Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá - IFAP**, resguardada sua independência funcional, no âmbito de suas atribuições, é diretamente subordinada à Coordenação de Integridade, estrutura que faz parte da Reitoria do IFAP.

A Ouvidoria funciona como órgão de assessoramento e controle, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a Reitoria do IFAP.

No que se refere às competências atribuídas à Ouvidoria, não foram identificadas iniciativas estruturantes desde a criação do instituto em 2008, como a elaboração/aprovação de regimento interno da Ouvidoria.

A equipe é formada somente pelo Ouvidor, servidor efetivo do IFAP, o qual possui experiência em atividades de ouvidoria de aproximadamente 2 (dois) anos e está atualmente em teletrabalho. As manifestações são recebidas, principalmente, pela internet através da plataforma Fala.BR e do e-mail ouvidoria@ifap.edu.br, pois a Ouvidoria da instituição não possui espaço próprio para realizar atendimento presencial. Ademais, identificou-se que o ouvidor não participa com frequência de capacitações e treinamentos atinentes às atividades de ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas do sítio eletrônico do IFAP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria-Geral do IFAP estão no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado.

1.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das Ouvidorias integrantes do SisOuv,

de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Durante os trabalhos exploratórios foi constatada a necessidade de atualização dos relatórios, pois a Ouvidoria não fez a publicação referente ao exercício de 2022. Ademais, constatou-se a existência de duas páginas da Ouvidoria no sítio eletrônico do instituto. Enquanto na primeira página⁴ está presente os relatórios até o ano de 2021, na segunda⁵, constatou-se maior desatualização, pois estão presentes apenas os relatórios de 2018 e 2019.

A existência de duas páginas da Ouvidoria, na qual cada uma apresenta conteúdo diferente, dificulta o acompanhamento dos trabalhos da UA. Em comunicação com o ouvidor, o mesmo relatou estar procurando uma solução junto aos responsáveis pela manutenção do sítio eletrônico para solucionar a questão.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, o relatório anual de gestão deve conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

⁴ <https://www.ifap.edu.br/index.php/component/content/article?id=495>

⁵ <https://www.ifap.edu.br/index.php/ouvidoria/publicacoes-ouvidoria>

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

Os relatórios disponíveis no site do IFAP apresentam na sua estrutura alguns dos elementos requeridos pela Lei nº 13.460/2017, art. 15 e pela Portaria CGU nº 581/2021, art. 52, § 1º, por exemplo, os motivos das manifestações e o número das manifestações recebidas no ano anterior.

Há vários benefícios que podem ser alcançados com a padronização do Relatório de Gestão de acordo com o normativo da CGU, entre eles uma melhor gestão das atividades de ouvidoria, dado que é possível identificar problemas recorrentes na instituição e trabalhar em conjunto com a Alta Direção no sentido de resolver ou minimizar a incidência desses problemas. Também, é possível identificar os principais motivos das manifestações e criar cartilhas instrucionais ou disponibilizar proativamente mais informações sobre o tópico.

2. Ausência de infraestrutura para atendimento presencial do cidadão

A Ouvidoria não possui uma sala específica para realizar os atendimentos ao público, sendo que as manifestações podem ser recebidas por e-mail ou pelo Fala.BR. O uso exclusivo do atendimento de forma remota acabou sendo uma limitação na prestação do serviço de ouvidoria. Em que pese o ouvidor faça atendimento presencial, o mesmo ocorre sob demanda, não havendo a presença constante de representantes da Ouvidoria no recinto da instituição. Dessa forma, o atendimento contínuo fica restrito a um único canal, não havendo alternativas para o cidadão.

O ouvidor esclareceu, em entrevistas durante a execução da avaliação, que, caso seja necessário realizar um atendimento presencial, ele deve procurar uma sala desocupada. O mesmo relatou ter sucedido ocasiões em que foi necessário realizar atendimentos no corredor e, também, ter sido necessário pedir aos servidores de um departamento para saírem da sala que ocupavam a fim de atender um manifestante.

Nesse sentido, recomenda-se à UA reservar um espaço adequado para os atendimentos de Ouvidoria, com acessibilidade às pessoas com deficiência e privacidade no sentido de proteger a identidade dos manifestantes, especialmente aqueles que realizam denúncia. Outra recomendação, visto que o ouvidor está em teletrabalho, seria realizar atendimento por videoconferência, desde que se resguarde toda a proteção ao usuário conferida pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 10.153/2019, o que não substitui a necessidade de algum representante da Ouvidoria nas instalações do IFAP.

3. Ausência de participação em treinamentos/capacitações da equipe nas atividades de ouvidoria

Em relação à participação da equipe em treinamentos e capacitações nas atividades típicas de ouvidoria, o ouvidor respondeu no questionário a ele enviado que a equipe não participou de nenhuma atividade nos últimos 2 (dois) anos.

A participação em capacitações garante que os servidores de ouvidoria estejam a par das mudanças normativas recorrentes e das atualizações frequentes da plataforma Fala.BR. Também, assegura que as unidades de ouvidoria cumpram com presteza o

papel a elas designado pelo art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021. Sobre esse tema, foi averiguado que o ouvidor ainda não concluiu a Certificação em Ouvidoria promovida no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), requisito considerado obrigatório para a função, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020, em seu art. 4º.

Portanto, é necessário que a equipe da Unidade Avaliada participe dos treinamentos e capacitações de atividades de Ouvidoria, sobretudo aqueles ofertados pela CGU através do PROFOCO, o qual realiza capacitações online periodicamente.

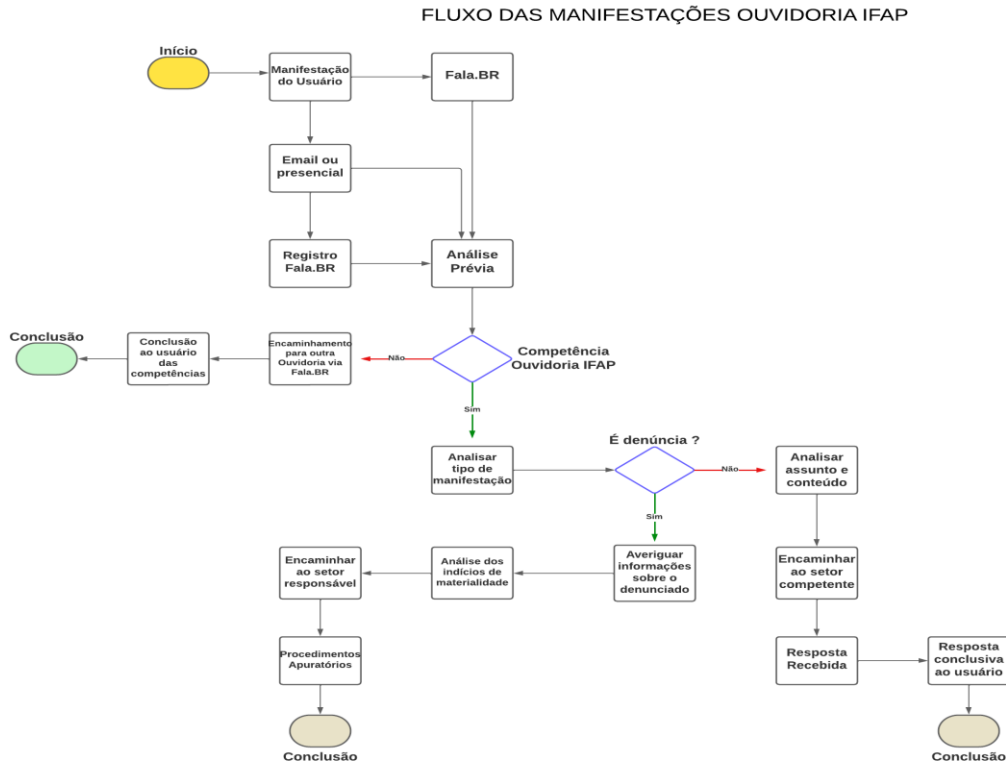
4. Inconsistências no registro e na tramitação interna das manifestações de ouvidoria

Em questionário aplicado durante a etapa de execução da avaliação, a ouvidoria informou que a recepção das manifestações se deu, em sua grande maioria, através do Fala.BR, havendo casos em que houve a recepção dessas manifestações por e-mail. Entretanto, também é informado que essas manifestações são, em regra, respondidas diretamente por esse canal, não sendo transmitidas para o Fala.BR, contrariando o art. 16 do Decreto nº 9492/2018.

Conforme Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 12, fica estabelecido que as manifestações precisam ser registradas no Fala.BR ou em sistema a ele integrado. Ademais, o art. 13 estabelece que, havendo manifestação recebida fora do sistema, ela deve ser imediatamente inserida na plataforma. Nesse sentido, constatou-se uma inconsistência no tratamento dessas manifestações, em que parte delas segue um fluxo adequado pelo Fala.Br e outra parte, inclusive a possibilidade de denúncia, pode tramitar de maneira diferente.

No que tange ao trâmite das manifestações via Fala.BR, a Ouvidoria informou que, uma vez recebida, é feita análise prévia, visando averiguar sua aptidão, para então se identificar o setor responsável por prover a resposta adequada, informando o prazo de elaboração para o setor. Uma vez recebida a resposta, ela é encaminhada ao cidadão. Em questionário, o ouvidor esclarece que os encaminhamentos internos são feitos para o e-mail institucional do setor responsável por fornecer a resposta à Ouvidoria. O envio para e-mail geral de um setor do IFAP, quando se trata de denúncia, acaba sendo inadequado, visto que se trata de conta que pode ter acesso por várias pessoas daquele setor, gerando risco à confidencialidade da denúncia.

Ficou demonstrada a necessidade de se aperfeiçoar tais fluxos, de forma que fique claro quais os setores do IFAP recebem a solicitação feita pela Ouvidoria. Através da entrevista com o ouvidor, foi possível ter um panorama do tratamento das manifestações, conforme fluxograma abaixo:



Fonte: elaborado pela CGU a partir de entrevista com o IFAP

A apresentação do tratamento dessas manifestações através de um normativo que traga um fluxograma, como o apresentado acima, permitiria padronizar esse processo. Além disso, a existência de tal normativo possibilitaria também trazer informações sobre em quanto tempo os setores internos do IFAP deveriam responder à demanda da ouvidoria; quais os canais podem ser utilizados na comunicação interna dessas solicitações, bem como outros elementos relevantes.

Além da inconsistência no fluxo de tratamento, a análise do censo com as 15 manifestações recebidas apontou que a Ouvidoria enfrentou algumas dificuldades na análise das manifestações recebidas. O primeiro ponto foi a necessidade de reclassificar algumas delas. Houve casos em que a manifestação registrada como sugestão era, na verdade, uma solicitação, havendo também casos em que a manifestação classificada pelo cidadão como denúncia era, na verdade, uma reclamação. Nesse sentido, há a necessidade de realizar o processo de reclassificação de manifestações que se encontrem em tal situação.

Adicionalmente, considerou-se que as respostas das manifestações, em algumas ocasiões, demandavam maiores explicações ao cidadão, considerando o art. 18, inciso II, da Portaria nº 581/2021 da CGU, o qual afirma que os textos devem privilegiar:

(...) a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Nesse sentido, recomenda-se que a ouvidoria do instituto traga respostas mais explicativas ao demandante, mesmo que elas contenham links que remetam a informações adicionais para o cidadão.

5. Ferramenta inadequada para tramitação interna das manifestações

O art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 aponta que a elaboração de respostas conclusivas deve conter um conteúdo mínimo para esclarecimentos ao cidadão que utilizou o Fala.BR. Ademais, em seu parágrafo primeiro, o referido artigo esclarece que:

§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.

Nesse sentido, o ouvidor, durante entrevista, relatou que, uma vez recebida a manifestação e feita sua análise prévia, pode enviar a mesma para o setor responsável através de ferramentas como e-mail, havendo ainda ocasiões em que a Ouvidoria recebeu e respondeu as manifestações diretamente por e-mail, sem nenhuma tramitação pelo Fala.BR. Conforme a exposição acima do art. 19, tal prática não está em conformidade com o correto tratamento que deve ser dado à manifestação ao fazer seu trâmite interno.

O Fala.BR apresenta todas as ferramentas adequadas para enviar manifestações para os setores responsáveis do IFAP, dentre elas, o módulo de triagem, assim como a possibilidade de criação de unidades setoriais do instituto dentro da própria plataforma. Por essa razão, a utilização de e-mail ou de ferramentas como o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) acabam não sendo as mais adequadas. Além disso, a sua utilização requer justificativa anual à CGU, bem como oferecer os requisitos adequados de segurança, rastreabilidade e resolutividade. Neste sentido, é recomendável que a Ouvidoria se empenhe em realizar todo o tratamento das manifestações através do Fala.BR.

6. Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020, de 16 de junho de 2020, estabelece critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv. Conforme o art. 2º, §2º do referido normativo:

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

De acordo com informações da página de Ouvidoria, no site do IFAP, o titular da Ouvidoria do instituto é o servidor Raoni Batista de Sousa, o qual foi designado para exercer a função por meio da Portaria nº 852/2020 de 31 de julho de 2020, entretanto, o servidor foi dispensado da função pela Portaria nº 1.331/2020, de 10 de dezembro de 2020.

Em consulta ao Diário Oficial da União desde a publicação da Portaria nº 1.331/2020 nenhum outro servidor foi designado formalmente à função de Ouvidor-Geral do Instituto, dessa forma, a Ouvidoria do IFAP está funcionando em desacordo com o disposto no art. 2º, §2º da Portaria CGU nº 1.181/2020. Em vista disso, é necessário que a entidade regularize a situação atual e faça a designação do titular da sua unidade de ouvidoria de acordo com os parâmetros estabelecidos no art. 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

7. Ausência de transparência nas informações da Ouvidoria

A promoção da transparência ativa, com a divulgação de informações sobre a Ouvidoria em seus sítios eletrônicos, é essencial para que o cidadão possa conhecer onde e como encaminhar suas demandas. Nesse sentido, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 estipula que as unidades do SisOuv necessitam promover conteúdo adequado sobre o seu funcionamento, tais como banner da plataforma Fala.BR, normativos e informações da Ouvidoria. O Decreto nº 9.492/2018 também estipula, em seu art. 16, §1º, que o acesso ao Fala.BR precisa estar em local de destaque nesses sites.

Embora o IFAP apresente uma seção dedicada à Ouvidoria em seu sítio eletrônico⁶, a sua divulgação é de difícil acesso, estando em uma segunda camada de menus do site, em vez de estar em primeiro plano. Ao mesmo tempo, o item “Apresentação”⁷ do menu dessa seção, é, na verdade, uma duplicação da seção de Ouvidoria do site. Como demonstrado anteriormente, há diferenças de informações em ambos os links. Desse modo, o IFAP precisa adequar esses endereços eletrônicos, para que todos os cidadãos sejam encaminhados para o mesmo sítio eletrônico da seção de Ouvidoria do instituto.

Além disso, verificou-se que alguns itens presentes nessa seção estão desatualizados, incluindo a publicação de normativos já revogados ou a ausência de normativos importantes, tais como a Portaria CGU nº 581/2021. Também não há um banner com acesso direto à plataforma Fala.BR, apenas a existência de links da plataforma. Constatou-se também a inexistência de endereço eletrônico para acesso ao Painel *Resolveu?* na referida seção.

Todos os pontos elencados acima são de presença obrigatória na seção de Ouvidoria no sítio eletrônico do IFAP. Ao mesmo tempo em que o instituto necessita facilitar o acesso à referida seção, também há a necessidade de atualizá-la.

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 de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá:

- I. Publicar Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão;
- II. Disponibilizar atendimento presencial da Ouvidoria no campus principal do instituto, com a devida adequação, bem como avaliar a possibilidade da manutenção do teletrabalho para o ouvidor, considerando a necessidade de algum representante da Ouvidoria presente nas instalações para permitir o atendimento dos usuários que optarem por tal modalidade. Em complemento, averiguar a possibilidade de realizar atendimentos via videoconferência resguardando todos os direitos e

⁶ <https://www.ifap.edu.br/index.php/component/content/article?id=495>

⁷ <https://www.ifap.edu.br/index.php/ouvidoria/apresentacao>

proteções estendidos pelo Decreto nº 10.153/2019 e pela Lei nº 13.460/2017 aos usuários de serviços públicos;

- III. Participar periodicamente de capacitações e treinamentos direcionados às atividades típicas de ouvidoria, incluindo a necessidade do ouvidor em cumprir com o estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020, em seu art. 4º, o qual indica que essa autoridade se compromete a concluir a Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO);
- IV. Reclassificar o tipo de manifestação, em conformidade com o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V. Inserir na plataforma Fala.BR as manifestações recebidas por e-mail ou outro canal de atendimento, nos termos do art. 25, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VII. Designar servidor como titular da unidade de ouvidoria da entidade, atendendo aos parâmetros da Portaria CGU nº 1.181/2020; e
- VIII. Promover a transparência ativa da Ouvidoria, dando destaque à seção da Ouvidoria no sítio eletrônico do IFAP, conforme art. 16, §1º, do Decreto nº 9.492/2018, bem como a atualização das suas informações, conforme o art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFAP, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão 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 OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise do censo das manifestações do ano de 2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com a equipe de ouvidoria da Unidade. Observou-se que a UA apresenta algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

No geral, as recomendações sugeriram à UA: (1) divulgar anualmente o Relatório de Gestão de ouvidoria; (2) classificar adequadamente as manifestações recebidas e inserir na plataforma Fala.BR as manifestações que chegam pelos outros canais de atendimento da ouvidoria; (3) disponibilizar atendimento presencial no campus Macapá; (4) regularizar a situação do ouvidor; (5) integrar novos servidores à Ouvidoria; e (6) promover melhorias no sítio eletrônico da Ouvidoria.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; redução do número de encaminhamentos a outras unidades de Ouvidoria; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia, vinculada ao Ministério da Educação
Data de criação	29/12/2008
E-mail	ouvidoria@ifap.edu.br
Página na Internet	https://ifap.edu.br/index.php/ouvidoria/apresentacao
Canais de atendimento	Plataforma Fala.BR; E-mail: ouvidoria@ifap.edu.br
Endereço	Rodovia BR 210 KM 3, s/n - Bairro Brasil Novo, Edifício da Reitoria. Macapá-AP CEP: 68.909-398
Telefone	A ouvidoria não possui número de telefone próprio
Ouvidor	Raoni Batista de Sousa Servidor efetivo do próprio órgão Experiência de 2 a 4 anos em ouvidoria Nomeado no cargo em 08/12/2020

A.2 Competências

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá (IFAP), autarquia federal instituída pela Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008, tem suas competências definidas no Regimento Geral, Resolução nº 52/2018, e no Estatuto Geral, Resolução nº 13/2016.

A estrutura organizacional do IFAP pode ser encontrada no art. 3º da Resolução nº 52/2018 e contempla as seguintes instâncias:

- i. Órgãos colegiados;
- ii. Órgãos executivos de administração geral;
- iii. Órgãos de assessoramento e de controle geral;

Essa estrutura se divide nas unidades apresentadas abaixo, conforme a Resolução nº 52/2018:

1. Órgãos colegiados:
 - a. Conselho Superior;
 - b. Colégio de Dirigentes;
 - c. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;
 - d. Colegiado de Cursos;

- e. Conselho de Classe;
- 2. Órgãos executivos de administração geral:
 - a. Reitoria:
 - i. Diretoria Executiva da Reitoria;
 - ii. Gabinete;
 - iii. Pró-Reitorias;
 - iv. Diretorias Sistêmicas;
 - b. *Campi* considerados sedes;
- 3. Órgãos de assessoramento e de controle geral:
 - a. Auditoria Interna;
 - b. Comitê de Governança, Riscos e Controle;
 - c. Procuradoria Federal;
 - d. Ouvidoria;
 - e. Comissão de Ética;
 - f. Comissão Própria de Avaliação;
 - g. Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos; Técnico- Administrativos em Educação;
 - h. Comissão Permanente de Pessoal Docente;

No que se refere às competências atribuídas à Ouvidoria, não foram identificadas iniciativas estruturantes como a elaboração de regimento interno da Ouvidoria, pelo qual se definiria, por exemplo, suas competências, bem assim o conjunto de regras para o bom funcionamento da unidade.

A.3 Normativos Internos

Em consulta aos normativos relacionados ao tema de ouvidoria⁸, não foi possível encontrar resoluções ou outras publicações que versam sobre instituição, competências ou estrutura da ouvidoria do IFAP.

A.4 Equipe e Estrutura Física

No âmbito do regimento interno de 2022 da reitoria do órgão, há uma estrutura de ouvidoria localizada na Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, especificamente, na Seção de Integridade e Ouvidoria. O artigo 87 define que a referida seção terá dentre as suas responsabilidades “receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFAP”. O regimento geral do IFAP de 2018, por sua vez, elenca as competências da ouvidoria do órgão nos artigos 67 e 68.

Não constam iniciativas estruturantes em nenhum normativo interno do IFAP que aborde a estrutura da sua Ouvidoria, embora o regimento geral do órgão de 2018 já estipulasse em seu artigo 68, §2º, a necessidade de tal normativo. Portanto, verifica-se a existência do ouvidor como único representante da equipe no órgão. Ademais, o instituto aponta em seu site oficial que o atendimento de ouvidoria ocorre preferencialmente pelo Fala.BR e por e-mail. A razão disso é a falta de existência de uma

⁸ Consulta realizada no endereço <https://www.ifap.edu.br/index.php/publicacoes/itemlist/category/27-resolucoes>

estrutura física exclusiva para atendimentos presenciais de ouvidoria, sendo o ambiente físico compartilhado com outros setores do IFAP.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria do IFAP abrangem:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. E-mail.

A Ouvidoria dispõe de página específica no sítio oficial do IFAP na internet, em que divulga o Fala.BR como principal canal para o recebimento de manifestações. A página possui abas com legislações pertinentes ao tema, perguntas frequentes, endereço de e-mail para contato e publicações dos relatórios anuais de ouvidoria desde 2018.

A divulgação do Fala.BR é inadequada, sendo que a localização da página da Ouvidoria fica prejudicada, pois está em um menu lateral com muitos itens e subitens, o que pode ser uma barreira para cidadãos com menor letramento digital.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018 e disponibilizadas pelos diferentes canais de atendimento, a Ouvidoria faz uso da Plataforma Fala.BR, solução desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, disponível em <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Não há sistemas locais, no momento, sendo utilizados para os trabalhos de ouvidoria, havendo a intenção do órgão de adotar o SUAP como plataforma para dar andamento aos processos. A ouvidoria utiliza e-mail quando há necessidade de tramitar algum processo de forma interna ao IFAP, inclusive denúncias.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria do IFAP relata ainda não ter consolidado um fluxo para tratamento das manifestações. Entretanto, a unidade informa que, ao receber uma manifestação, faz os devidos encaminhamentos de seu tratamento por e-mail.

Em relação às denúncias recebidas pelo órgão, o ouvidor informou fazer uma análise do conteúdo para avaliar se reúne os elementos para esse tipo de manifestação. Em caso possível, procede o envio para apuração na unidade interna competente.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

A Ouvidoria promove o tratamento dos dados pessoais em conformidade com os preceitos contidos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e no Decreto nº 10.153/2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante.

O procedimento consiste em restringir o acesso ao conteúdo original da manifestação somente aos servidores da Ouvidoria e ao mesmo tempo promover o

tarjamento de informações no conteúdo da manifestação que possam eventualmente identificar o manifestante. As manifestações somente são tramitadas por e-mail às unidades internas do IFAP, após aplicação desse procedimento.

A.9 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, conforme estabelece o art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, de 17 de julho de 2017.

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.

No site da instituição é possível encontrar a versão mais recente da Carta de Serviços publicada em 2023⁹. Neste documento, a instituição detalha todos os seus departamentos, os objetivos de cada, um e-mail para contato e um número de telefone para contato, se houver. As demais informações que devem constar na Carta de Serviços como por exemplo, os serviços prestados, a forma de prestação de serviço, as etapas para processamento do serviço não estão na atual Carta de serviços divulgada pelo IFAP.

Por outro lado, ao acessar as informações publicadas no sítio eletrônico Gov.br, que pode ser consultado em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-amapa>, nota-se uma estrutura clara e objetiva quanto à organização e apresentação dos 10 (dez) serviços prestados pela instituição ao usuário.

A estrutura adotada na divulgação, compreende:

- denominação do serviço;
- descrição do serviço;
- público-alvo do serviço;
- etapas de realização do serviço;
- documentação necessária para a prestação do serviço;
- canais de prestação;
- tempo de duração para conclusão da etapa/serviço;
- informação sobre o prazo de obtenção do serviço (quando a prestação envolve mais de uma etapa);
- gratuidade/custas (se for o caso).

Dada a discrepância entre a Carta de Serviços publicada no site e aquela encontrada no portal gov.br, faz-se necessário aprimorar a Carta de Serviços existente no sítio eletrônico disponibilizando os serviços oferecidos pela entidade, em conformidade com o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

⁹ Disponível em <https://www.ifap.edu.br/index.php/publicacoes/item/4764-carta-de-servico-ao-usuario-2023>

A.10 Relatório de Gestão

A elaboração do Relatório de Gestão tem sua base na Lei nº 13.460/2017, que esclarece, no art. 15, os elementos que devem constar no relatório, os quais: i) o número de manifestações recebidas no ano anterior; ii) o motivo das manifestações; iii) a análise dos pontos recorrentes; e iv) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Além disso, a Lei nº 13.460/2017 dispõe que os Relatórios de Gestão deverão ser publicados integralmente na internet.

No site da autarquia é possível encontrar os relatórios de gestão no endereço <https://www.ifap.edu.br/index.php/ouvidoria/publicacoes-ouvidoria>, os quais estão disponíveis para acesso apenas os relatórios de 2018 e 2019. Os relatórios apresentam os tipos de manifestação, os assuntos tratados, a análise de dados e os canais de atendimento. Portanto na análise de conformidade desses relatórios com os elementos elencados pela lei, eles carregam apenas os elementos número de manifestações recebidas no ano anterior e motivo das manifestações.

A.11 Mandato do 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. No art. 4º a portaria estabelece que o indicado à titular deve atender a pelo menos um dos requisitos abaixo para estar à frente de uma ouvidoria:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

O atual ouvidor foi designado por meio da Portaria nº 852/2020, de 31/07/2020, posterior à edição da portaria da CGU sobre critérios de escolha do responsável pela ouvidoria. Porém, o ouvidor foi dispensado pela Portaria nº 1.331 de 10/12/2020, com isso, a Ouvidoria-Geral da União oficiou a reitoria em 26/06/2023, Ofício nº 9580/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, sobre a indicação de um novo ouvidor, já que não tem ouvidor designado formalmente.

A.12 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 pela

Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A seguir, são apresentados os dados estatísticos extraídos do Painel *Resolveu?*, pertinentes ao desempenho do IFAP considerando o período de 01/01/2022 a 31/12/2022:



Apêndice B

Análise das Manifestações por Amostragem

O método de análise utilizado consistiu em selecionar todas as manifestações recebidas e respondidas pela unidade avaliada no ano de 2022, dessa forma, as manifestações foram estratificadas em seis grupos: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Optou-se por selecionar a totalidade das manifestações em vista do baixo número recebido e respondido no período em questão, totalizando 15 manifestações de ouvidoria. A seguir é descrito o censo de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 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 de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, compreendendo 15 manifestações.

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

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	2	17
Denúncia	1	30
Elogio	1	13
Reclamação	2	19
Solicitação	8	17,75
Sugestão	1	0
Total	15	17,13

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Painel Resolveu?

Salienta-se que na seleção dos dados foram considerados os seguintes campos do formulário:

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

- Fora/Dentro do Prazo;
- Data da Resposta;
- Data Reencaminhamento.

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

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 de perguntas, detalhadas no item a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises. As perguntas estão elencadas abaixo:

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

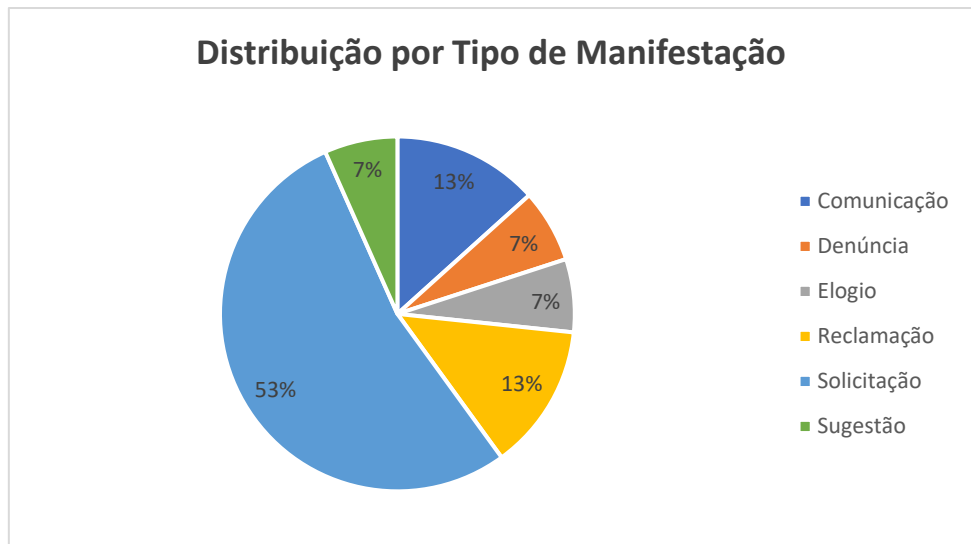
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da **Comunicação** contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para seu arquivamento?*
8. *A resposta da **Denúncia** contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para seu arquivamento?*
9. *A resposta da **Reclamação** prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da **Solicitação** de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da **Sugestão** contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do **Elogio** informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, examinou-se todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022.

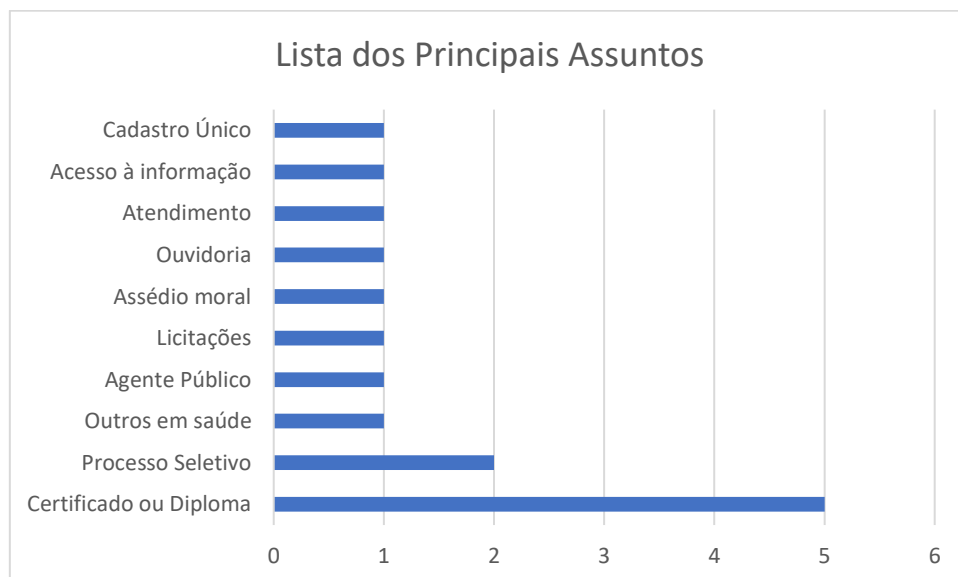
Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a Ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

O censo resultou em um total de 15 manifestações, conforme mostra o gráfico abaixo:



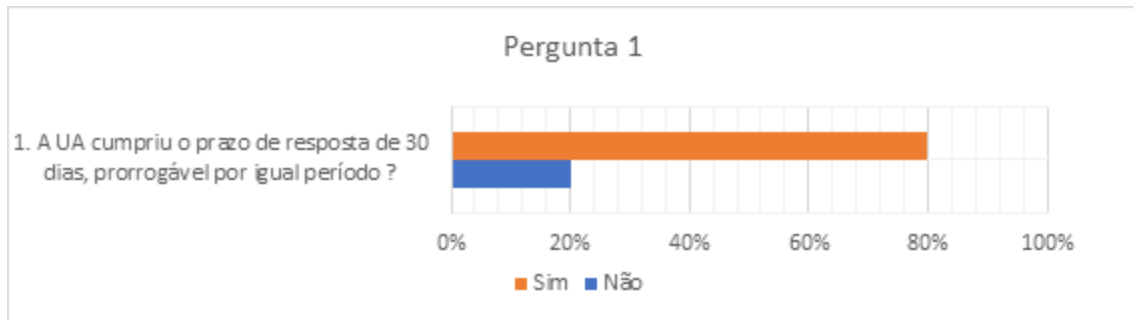
Tipo de manifestação	Quantidade
Comunicação	2
Denúncia	1
Elogio	1
Reclamação	2
Solicitação	8
Sugestão	1
Total	15

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados no censo¹⁰, obtidos a partir do campo do “Assunto” da base de dados do Painel Resolveu?



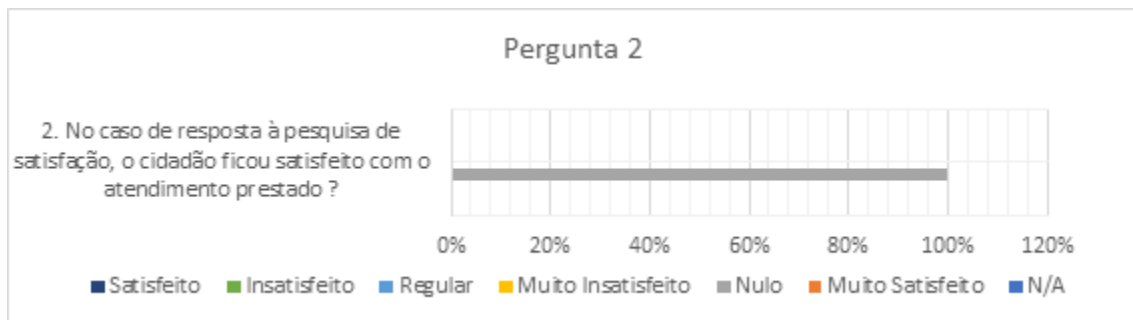
¹⁰ Nota-se que estes valores são os “Assuntos” preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

Cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹¹:



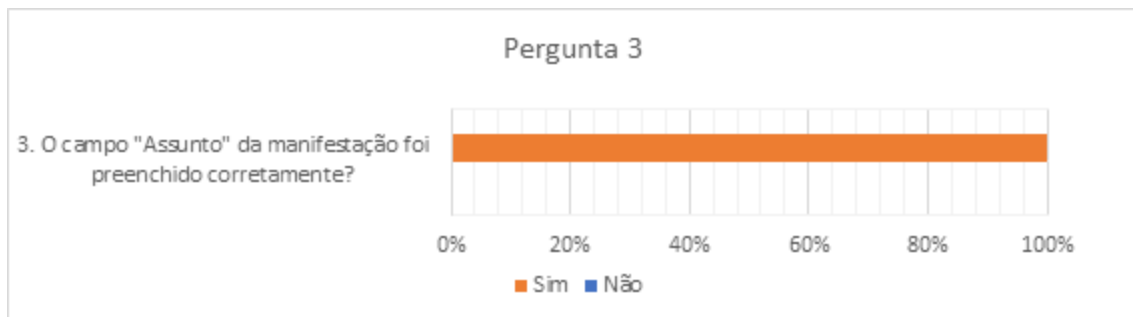
De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 80% das manifestações dentro do prazo e 20% das manifestações fora do prazo. Ao todo foram 15 manifestações, sendo que 12 delas foram respondidas no prazo.



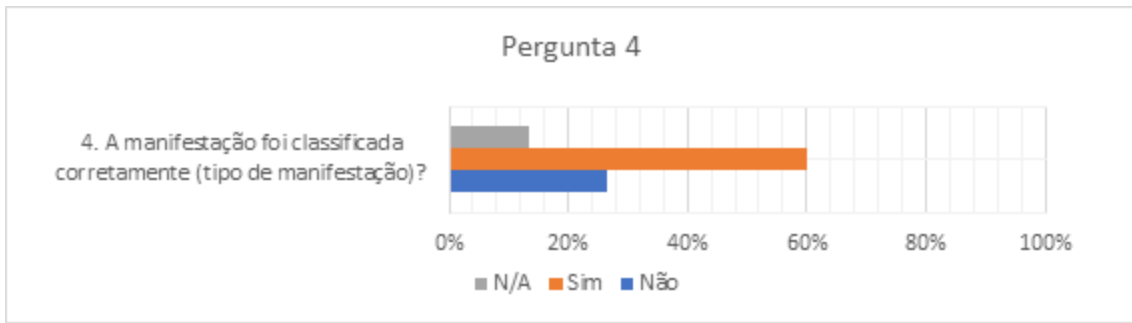
A Lei nº 13.460/2017 trouxe a obrigatoriedade da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos. A plataforma Fala.BR aplica pesquisa de satisfação após a resposta conclusiva enviada aos usuários.

Nenhuma das manifestações examinadas teve sua pesquisa de satisfação respondida, apresentando o gráfico como Nulo.



O assunto deve guardar alguma fidedignidade com o conteúdo da manifestação. Verifica-se que em todas as manifestações analisadas o campo "Assunto" foi preenchido corretamente.

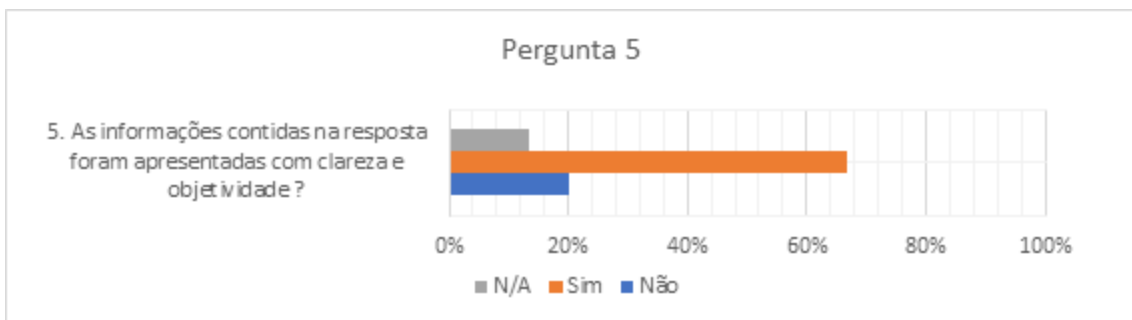
¹¹ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo, caso das Comunicações, onde o manifestante não pode ser contactado.



A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente e, caso não esteja, proceder à reclassificação.

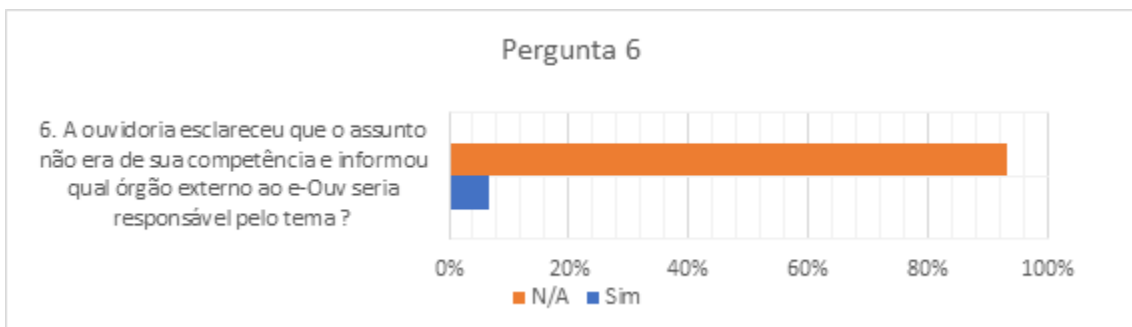
O N/A representado no gráfico, refere-se à Comunicação, que se apresenta como informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e que, conseqüentemente não poderá ser acompanhada pelo autor, já que ele optou por não se identificar, também não cabe a Ouvidoria reclassificar esse tipo de manifestação.

Das demandas analisadas na amostra, 20% delas não foram classificadas corretamente, já 67% estão corretas. Os casos de N/A foram 13% do censo.



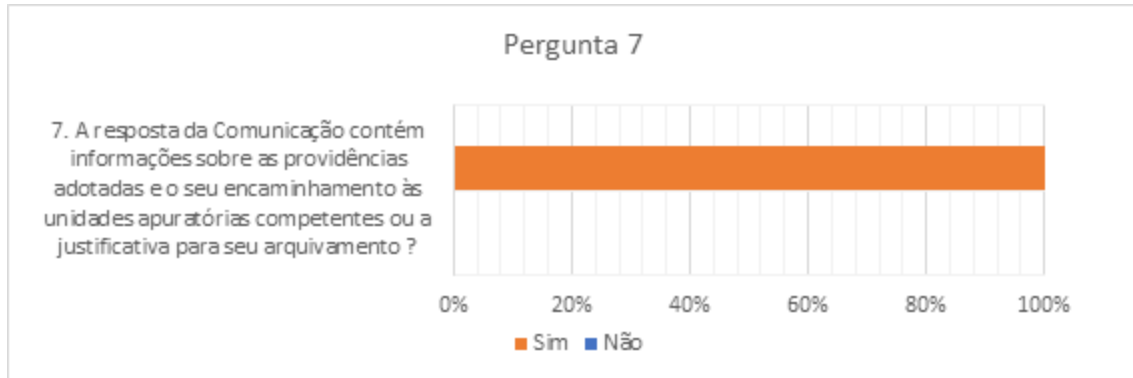
As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida.

Observa-se que em 67% as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade. Os 13%, representados pelo N/A, referem-se às “Comunicações”, pois neste tipo de manifestação, conforme preceituado em lei, a Ouvidoria não fornece resposta diretamente para o manifestante, em razão da impossibilidade de contactá-lo.



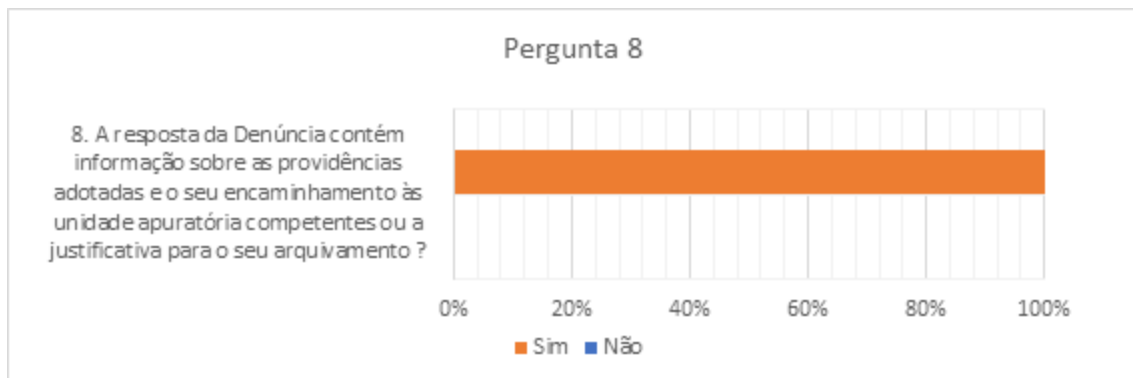
No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 93% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria do IFAP. Do quantitativo restante, em 7%

das manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhando a manifestação.

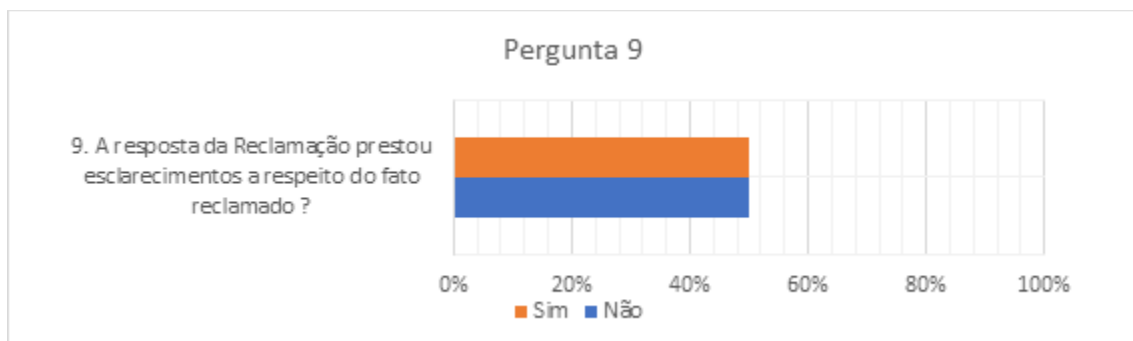


A pergunta 07 refere-se às Comunicações em que não é permitida a reclassificação pela Ouvidoria, conforme demonstrado na pergunta 4. Contudo, caso apresentem indícios de autoria e/ou materialidade, serão analisadas e tratadas pelos órgãos competentes.

Considerando a seleção inicial (total de duas manifestações do tipo Comunicação), constatou-se que todas elas foram tratadas de forma adequada.

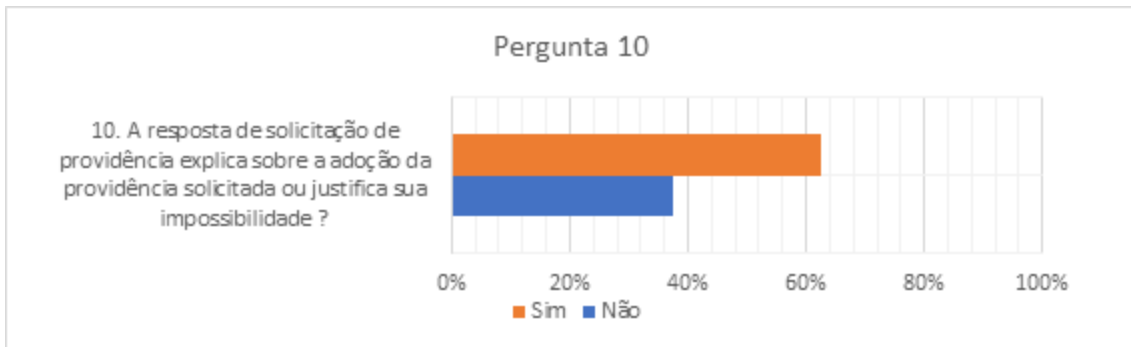


A única denúncia recebida no período em questão tinha características de reclamação devendo ter sido reclassificada pelo analista, o qual respondeu de forma definitiva a posição da instituição ante a manifestação apresentada.

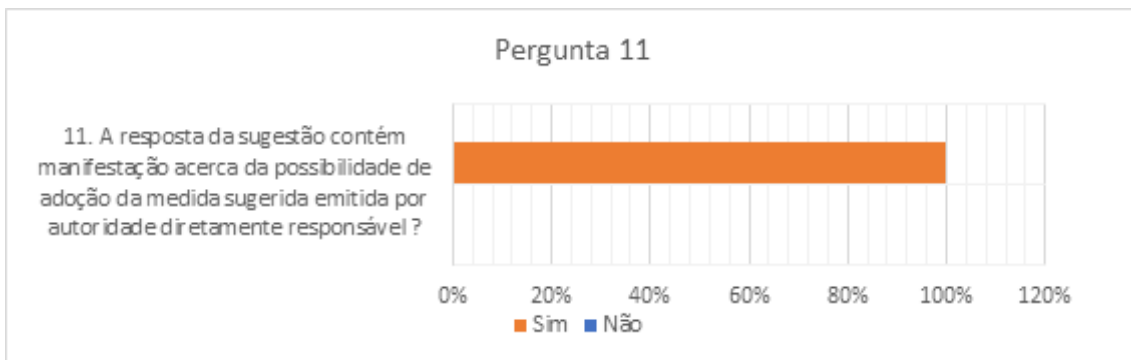


Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as duas reclamações recebidas, uma não prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado, pois o setor demandado não respondeu à Ouvidoria, o que demonstra a necessidade de maior integração dos outros setores da instituição com as atividades de ouvidoria.

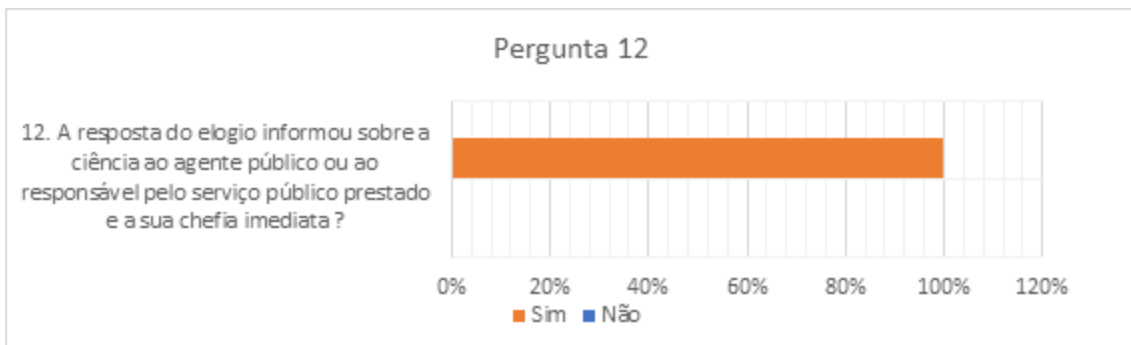
A outra reclamação tinha características de solicitação, portanto deveria ser reclassificada pelo respondente.



De acordo com o gráfico, dentre as oito solicitações selecionadas, cinco atenderam perfeitamente ao questionamento do cidadão. Duas solicitações apresentavam características de pedido de acesso à informação, por isso deveriam ter sido reclassificadas e enviadas ao SIC da instituição. Por fim, uma solicitação não apresentou explicação sobre adoção de providência solicitada ou justificou sua impossibilidade, a qual foi respondida apenas com um link para o usuário.

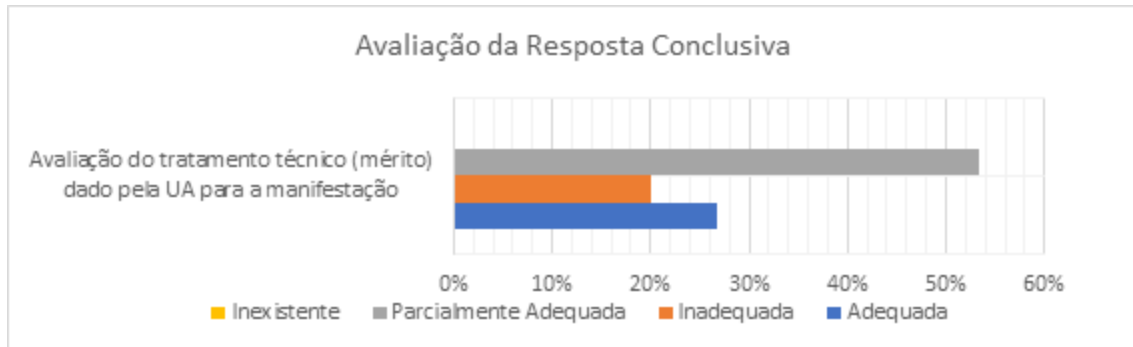


Na avaliação geral foi mostrado que a instituição recebeu apenas uma sugestão, a qual tinha características de solicitação. Essa demanda já havia sido enviada à Ouvidoria em outra ocasião como solicitação, por isso, dada a duplicidade do conteúdo da manifestação, a Ouvidoria respondeu corretamente que a demanda já havia sido respondida anteriormente, porém cabe frisar que a sugestão deveria ter sido reclassificada como solicitação.



Na avaliação geral foi observado que, na única manifestação tipo elogio presente na amostra, foi possível dar ciência aos setores responsáveis pelo serviço.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva¹² registrada na plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 20% do censo das manifestações foi considerado “Adequada” pela equipe acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando os dados examinados. A maior parte das manifestações foi avaliada como “Parcialmente Adequada”, principalmente pela ausência de reclassificação, o que tem influência no fluxo de tratamento e em último caso na resposta conclusiva que essas manifestações deveriam ter, conforme o Decreto nº 9.492/2018.

Finalmente, a lista com as 15 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**¹³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e

¹² Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

¹³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

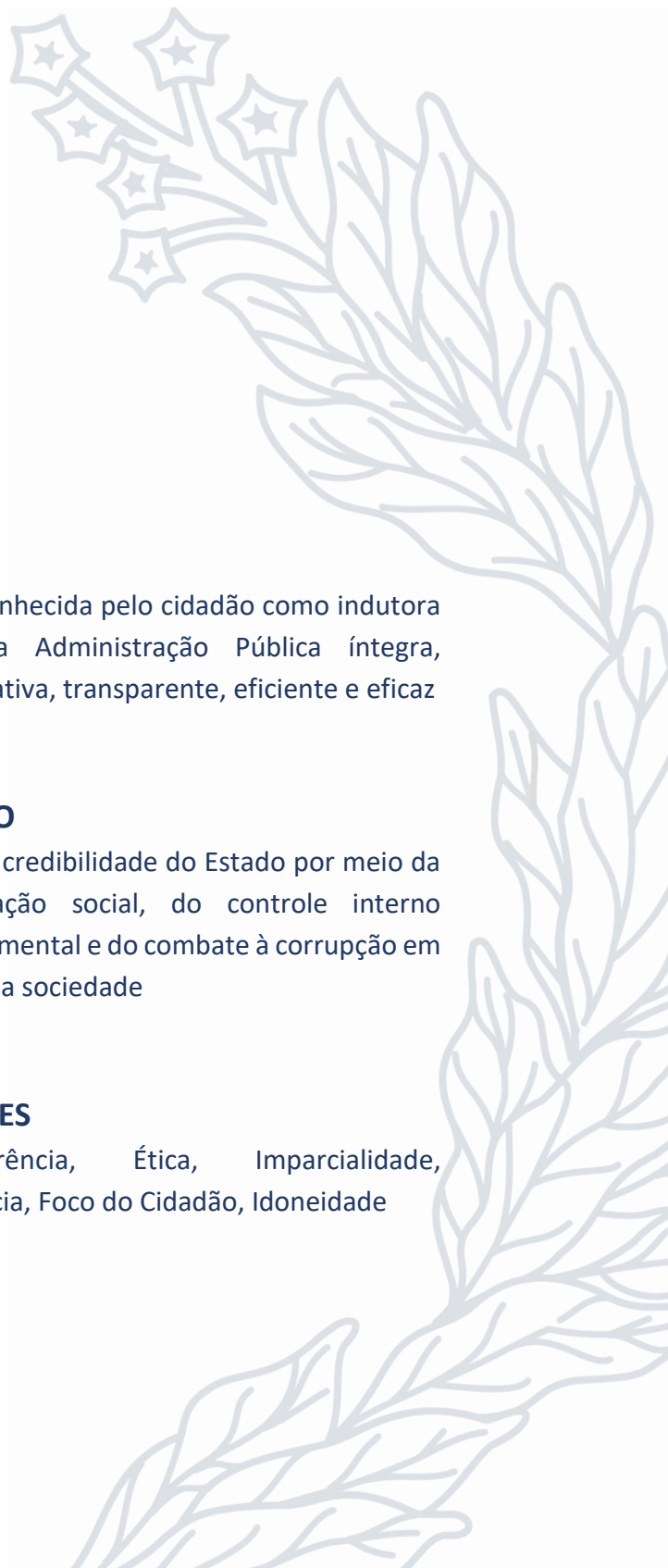
oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

Apêndice C

PLANO DE AÇÃO DA UNIDADE AVALIADA

PLANO DE AÇÃO			
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAPÁ - IFAP			
Compromisso	Setor Responsável	Prazo Estimado	Detalhamento Ações
Estabelecer um espaço próprio para atendimento das demandas de ouvidoria	Ouvidoria/Reitoria	ago/24	Encaminhamento de expediente para a nova gestão que assumir a reitoria a partir do ano de 2024.
Número de telefone próprio (pode ser celular)	Ouvidoria	out/23	Necessidade de um celular específico para os trabalhos de ouvidoria; Compra de um chip com DDD 96; Divulgação do número da ouvidoria em sítio eletrônico e outros canais.

Formalização da designação do ouvidor (portaria atualizada)	Reitoria	dez/23	Conclusão prévia de certificação em ouvidoria, para então publicar portaria.
Atualização dos relatórios de ouvidoria	Ouvidoria	out/23	Publicação do relatório referente ao ano de 2022.
Atualização do site do IFAP (estabelecimento de banner de divulgação do fala.br, link para o painel resolveu?)	Ouvidoria/Comunicação/ TI	nov/23	Resolução de problema de login para divulgar o banner.
Solucionar duplicidade de links no sítio eletrônico da ouvidoria	Ouvidoria/Comunicação/ TI	fev/24	Resolução da duplicidade de informações no site de ouvidoria.
Inclusão de membro na equipe de ouvidoria que possa estar presente no campus (não necessita atuar com exclusividade)	Ouvidoria/PROGEP	ago/24	Discutir com a PROGEP a possibilidade de alocar servidor de novo concurso para a ouvidoria; Falta de servidores no instituto.
Conclusão de Certificação em Ouvidoria	Ouvidoria	out/23	
Divulgação mais ampla dos serviços de ouvidoria	Ouvidoria/Comunicação	jun/24	Maior exposição no site; Criação de cartilha informativa sobre a ouvidoria.



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