

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Fortaleza/CE, 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

LUIZ FERNANDO MENESCAL DE OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Ceará

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/CE)
Leonino Gomes Rocha

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/CE)
Allan Douglas Rodrigues Sampaio
Rodrigo Vieira Medeiros

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE.

Município: Fortaleza – CE.

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

Período avaliado das manifestações: 01 de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021.

Data de execução: março a dezembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado visando 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?

A unidade avaliada apresentou uma boa gestão quanto ao tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Ausência de Regimento Interno da Ouvidoria;
- b) Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações de Ouvidoria para as unidades internas, em desconformidade ao que determina a Portaria CGU nº 581/2021;
- c) Falha no tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- d) Não disponibilização para os usuários da Ouvidoria dos meios de resolução pacífica de conflitos;
- e) Ausência de formalização de fluxos de tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- f) Espaço físico inadequado para atendimento presencial;
- g) Ausência de previsão da atualização da Carta de Serviços dentre as atribuições da Ouvidoria do IFCE.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

- I-Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE com atividades e atribuições que venham a complementar o disposto na legislação federal e atender as peculiaridades da instituição;
- II-Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- III-Verificar e preencher, quando necessário, o campo assunto das manifestações de Ouvidoria, conforme art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;
- IV-Viabilizar técnicas e meios de resolução pacífica dos conflitos, como procedimentos a serem realizados pela Ouvidoria, de forma a proporcionar a solução de demandas e aumentar a satisfação dos usuários;
- V-Formalização do fluxo de trabalho para o tratamento das manifestações de Ouvidoria, consoante dispõe os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;



VI-Oportunizar estrutura física adequada para receber os manifestantes, possibilitando acolhimento e a salvaguarda da intimidade dos usuários da Ouvidoria;

VII-Dispor sobre a atualização da Carta de Serviços dentre as atribuições da Ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria Geral da União
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
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1.Ausência de Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE.....	11
2.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações de Ouvidoria para as unidades internas, em desconformidade ao que determina a Portaria CGU nº 581/2021.....	12
3.Falha no tratamento das manifestações de Ouvidoria	13
4.Não disponibilização para os usuários da Ouvidoria dos meios de resolução pacífica de conflitos.....	15
5.Ausência de formalização de fluxos de tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	16
6.Espaço físico inadequado para atendimento presencial.....	17
7.Ausência de previsão da atualização da Carta de Serviços dentre as atribuições da Ouvidoria do IFCE.....	18
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	23
Apêndice A.....	24
Apêndice B.....	40

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.¹

¹ Brasil. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, p. 05.

OBJETO

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 as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

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

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de 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 UA², 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.³

METODOLOGIA

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

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma

² No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

³ Brasil. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, p. 06.

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 tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 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 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 em destaque é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)**, Órgão de Apoio e Assessoramento do Reitor⁴ dentro da estrutura administrativa do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Corroborando nesse sentido o disposto no art. 24 do Regimento Geral do IFCE, consoante a seguir:

Art. 24 A Ouvidoria Geral é órgão de assessoramento da Reitoria, **integrante do sistema de ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal**, constituindo-se em instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento de manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias) relativas aos serviços públicos pelo IFCE, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. (Grifo nosso)

Dentre outras competências, a Ouvidoria do IFCE, de acordo com o art. 14, na Seção VIII, do Regimento da Reitoria estão:

Art. 14. À Ouvidoria Geral, diretamente subordinada ao Reitor, compete defender os **interesses da comunidade universitária e do público externo**,

⁴ Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 30/08/2022.

estabelecer elos e desburocratizar os trâmites, contribuindo para a democratização da Universidade e o aperfeiçoamento dos serviços por ela prestados. O atendimento é feito segundo normas que prevêm discricção e sigilo quanto à identificação dos usuários. A Ouvidoria recebe sugestões, reclamações, críticas e elogios relacionados a qualquer serviço da Universidade e os faz chegar aos setores competentes. (grifo nosso)

Como podemos observar, a Ouvidoria do IFCE tem como público interno a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores do IFCE) e o público externo da Instituição que demandam nas diferentes manifestações de Ouvidoria elencadas.

Em termos de abrangência, a Ouvidoria do IFCE recebe demandas direcionadas aos 12 campi, são eles: Campus Fortaleza, Campus Cedro, Campus Crato, Campus Iguatu, Campus Limoeiro do Norte, Campus Juazeiro do Norte, Campus Maracanaú, Campus Quixadá, Campus Sobral, Campus Acaraú, Campus Canindé, Campus Crateús.⁵

A equipe é formada por dois servidores do quadro efetivo do IFCE, em que ambos dividem as atividades da Ouvidoria. Cabe ao Ouvidor a linha direta de comunicação com o Gestor do IFCE. Ademais, há o carecimento de mais um servidor para compor os quadros da Ouvidoria, fato este informado à gestão do Instituto que se comprometeu, por meio do plano de ação da Ouvidoria, a conseguir o servidor almejado.⁶

As informações da UA foram coletadas do sítio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de visita presencial para conhecimento das instalações físicas da Ouvidoria, de interlocuções presencial e virtualmente realizadas, bem como do Plano de Ação da Ouvidoria do IFCE. Mais detalhes sobre a ouvidoria do Instituto estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal do Ceará (IFCE).

1. Ausência de Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE

O Regimento Geral do IFCE faz menção que a Ouvidoria será guiada por um Regimento aprovado pelo Conselho Superior, onde estarão definidas competências e atribuições da Ouvidoria, conforme art. 24B do Regimento Geral do IFCE:⁷

Art.24B A Ouvidoria Geral guiar-se-á por um regimento, aprovado pelo Conselho Superior, que definirá competências, atribuições e normas de seu funcionamento. (grifo nosso)

No mesmo sentido aponta a Lei nº 13.460/2017, em específico, no art. 13 onde preleciona que as atribuições elencadas na legislação federal podem ser

⁵ Resolução nº 40, de 14 de setembro de 2015 que aprovou as alterações no Estatuto do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 30/08/2022.

⁶ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente as questões 1 e 2.

⁷ Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 19/09/2022.

complementadas por outras estipuladas em regulamento específico atendendo as peculiaridades de cada entidade, onde se encontra a Ouvidoria. Vejamos:

Capítulo IV “DAS OUVIDORIAS”

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

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, estabeleceu, no Capítulo II intitulado “DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DO SISOUV”, no seu art. 7º, as atividades de Ouvidoria a seguir:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, **sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica**: (grifo nosso)

Observe que no próprio *caput* do artigo em destaque, o normativo deixa espaço para atividades que podem ser atribuídas para a Ouvidoria por meio de norma específica.

Assim, a Ouvidoria do IFCE, ao elaborar o seu próprio Regimento, poderá destacar atribuições específicas da Ouvidoria atendendo as peculiaridades de suas atividades, visualizando o público-alvo e os benefícios que podem gerar para a Instituição.

Observe que o fluxo de tratamento das manifestações de Ouvidoria também deve ser abordado no Regimento Interno da Ouvidoria, de modo a uniformizar o trâmite das manifestações e assegurar o sigilo das informações entre a Ouvidoria e os demais departamentos do Instituto.

Muitas são as atribuições e competências da Ouvidoria. A regulamentação de suas atividades é de grande valia para assegurar o exercício funcional de seus afazeres. Pode-se observar que a Ouvidoria tem como público a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores do IFCE) e o público externo do Instituto que demandam as diferentes manifestações de Ouvidoria.

2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das manifestações de Ouvidoria para as unidades internas, em desconformidade ao que determina a Portaria CGU nº 581/2021

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede - SUPER (antigo SEI) para solicitação de subsídios às diversas áreas do Instituto Federal do Ceará, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Entretanto, o uso do sistema SUPER não registra quem acessou o processo e tomou o conhecimento das informações nele contidas, aumentando os riscos para o vazamento de dados sensíveis.

Os sistemas utilizados pela Ouvidoria do IFCE são o Sistema SUPER e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Entretanto, no âmbito interno apenas as denúncias são tramitadas pela Plataforma Fala.BR. As demais manifestações prosseguem por meio do sistema SUPER.⁸

⁸ Questionário de Avaliação IFCE, resposta referente a questão 17.

Ademais, destaca-se que até o momento desta avaliação, o IFCE não enviou à Controladoria-Geral da União justificativa para o uso de outro sistema de tramitação, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

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. (Grifo nosso)

A utilização do 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 gerencias.

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

3. Falha no tratamento das manifestações de Ouvidoria

As manifestações de Ouvidoria ao serem acolhidas passam por: triagem de forma a identificar o tipo de demanda e o assunto a ser tratado; análise prévia da manifestação; observa-se a necessidade ou não de complementação da demanda; o trâmite adequado para o departamento interpelado; e, finalmente, a formulação e publicação da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR. Consoante se observa no art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021:⁹

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

⁹ Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 13/12/2022.

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

V - análise prévia da manifestação; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada. (Grifo nosso)

Algumas peculiaridades também devem ser observadas quando ocorre o tratamento das manifestações como pseudonimização da denúncia, a possibilidade de adoção de procedimentos pacíficos de resolução dos conflitos e o acompanhamento dos encaminhamentos decorrentes das respostas, conforme se verifica no §1º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021:¹⁰

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

Na presente análise, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, verificou-se inconsistências no procedimento de análise e tratamento das demandas, pois em quatro casos, o campo assunto não foi preenchido.¹¹ Embora o preenchimento deste campo na Plataforma Fala.BR seja destinado para o cidadão, o servidor que vai tratar da manifestação pode alterar o campo durante sua análise para fins de readequação. Assim preleciona o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:¹²

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e **realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.** (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021) (Grifo nosso)

Dessa forma, na atuação do servidor da Ouvidoria deve ser observado todo o procedimento do tratamento das demandas, conforme a Seção II intitulada “*Do tratamento de manifestações de ouvidoria*” (art. 12 a 29 da Portaria CGU nº 581/2021), bem como o Decreto nº 9.492/2018.

¹⁰ Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 13/12/2022.

¹¹ Processos Fala.BR NUPs 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx; 23546xxxxxx2021xx e 23546xxxxxx2020xx.

¹² Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 13/12/2022.

4. Não disponibilização para os usuários da Ouvidoria dos meios de resolução pacífica de conflitos

A Ouvidoria pública apresenta-se como um espaço de controle e participação social, assim ela pode ser assimilada como uma entidade que ajuda/assessora o cidadão em suas demandas para com o Estado.¹³

Dentre as atribuições do Ouvidor Geral do IFCE que estão relacionadas no art. 24A do Regimento Geral do IFCE¹⁴, está a possibilidade de mediar e conciliar conflitos, conforme se apresenta a seguir:

Art. 24A Atribuições do ouvidor geral:

V. **conciliar e mediar** a resolução de conflitos entre a sociedade e o IFCE; (Grifo nosso)

Dessa forma, a Ouvidoria deve se munir de meios que lhe sirvam de instrumentos para resolução e pacificação dos conflitos com a finalidade de cumprir o que foi disposto no Regimento Geral do IFCE. Essa competência também está prevista na Lei de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, consoante art. 13, inciso VII da Lei nº 13.460/2017:

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

VII - **promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública**, sem prejuízo de outros órgãos competentes. (Grifo nosso)

As atividades da Ouvidoria compreendem os anseios dos usuários dos serviços públicos e as respectivas negociações, conciliações e resoluções das demandas por parte da Ouvidoria junto aos órgãos demandados. Desse modo, infere-se que os usuários da Ouvidoria podem ser divididos em público interno e externo.¹⁵

O público interno abrange os servidores e colaboradores da instituição que se utilizam da Ouvidoria para atingir os seus anseios e resolver os empecilhos e dificuldades que os acometem nas atividades laborais. Quanto ao público externo este pode ser compreendido como os cidadãos, grupos e instituições que fazem uso dos serviços ou políticas públicas geridas pelo órgão ou entidade. Desse modo, eles recorrem à Ouvidoria como canal de comunicação e manifestação de suas demandas.¹⁶

¹³ Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas, Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, fl. 07. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucaoconflitos.pdf>>. Acesso no dia 13/09/2022.

¹⁴ Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 13/09/2022.

¹⁵ Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas, Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, fl. 07. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucaoconflitos.pdf>>. Acesso no dia 13/09/2022.

¹⁶ Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas, Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, fl. 07. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucaoconflitos.pdf>>. Acesso no dia 13/09/2022.

Muitas demandas são solucionadas administrativamente concedendo informações, fornecendo dados, facilitando a comunicação, entre outras atividades. Contudo certas manifestações de ouvidoria ensejam maiores instrumentos e uma atenção especial da instituição para a sua completa resolução.

Nesse sentido, o emprego pela Ouvidoria de métodos para resolução dos conflitos entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades estão disseminados no Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, consoante art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

Para tanto, estruturar a Ouvidoria e disponibilizar aos usuários diferentes procedimentos ou técnicas de resolução e pacificação de conflitos demonstra empenho de suas atividades, bem como viabiliza a solução de certos casos mais problemáticos, acarretando, deste modo, uma maior satisfação dos usuários dos serviços públicos.

5. Ausência de formalização de fluxos de tratamento das manifestações de Ouvidoria

De acordo com o Questionário de Avaliação, item 15, indagou-se acerca da formalização do fluxo de tratamento das manifestações de Ouvidoria no âmbito da Instituição. O IFCE informou que não existe um fluxo formalizado para as demandas de Ouvidoria.¹⁷

O fluxo de tratamento informado pelo IFCE se refere apenas às manifestações da Lei de Acesso à Informação. Dessa forma, faz-se necessário conceber também um fluxo de procedimentos internos das demandas de Ouvidoria, visando a padronização dos processos de tratamento, a proteção dos denunciadores, a diminuição do prazo de resposta das demandas, a melhoria do índice de satisfação e o aprimoramento da comunicação com as demais unidades.

¹⁷ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 15.

A Portaria CGU nº 581/2021¹⁸ que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal determina no art. 42 que:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Observe que o artigo 42 preleciona que as Unidades do Sistema de Ouvidoria devem estabelecer e publicizar os fluxos de tratamento das manifestações de Ouvidoria, de modo que o procedimento seja de conhecimento daqueles que trabalham na Ouvidoria.

Ressalte-se que muitos são os benefícios gerados com a formalização do fluxo de tratamento das manifestações de Ouvidoria, como, por exemplo, identificar empecilhos que podem surgir no processo e que requerem alteração para bem fluir o andamento das atividades de tratamento e resposta das demandas.

Ao se debruçar na elaboração do normativo sobre a temática, surge uma grande oportunidade de revisão das atividades e competências da Ouvidoria, como a definição das funções, atribuição de papéis e distribuição dos atores na estrutura. As peculiaridades de cada tipo de manifestação devem ser levadas em conta na confecção do processo. Tudo isso deve mirar no aprimoramento e efetividade das atividades da Ouvidoria, proporcionando, por consequência, o aumento da maturidade no desenvolvimento da Ouvidoria.

A implementação do fluxo interno de tratamento das manifestações de Ouvidoria está em consonância com as diretrizes básicas para o acolhimento, tratamento e, posterior, resposta das demandas de Ouvidoria, contidas nos normativos advindos do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, assim como na adequada prestação de serviços pautada pela Lei nº 13.460/2017.

6. Espaço físico inadequado para atendimento presencial

No Questionário de Avaliação da Ouvidoria foi realizada uma pergunta à UA sobre a disponibilidade e a adequabilidade das instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial.

Em resposta, a Unidade Avaliada informou que foi comunicado ao Gestor da instituição a necessidade de uma sala de atendimento exclusiva para a Ouvidoria, onde deveria constar o isolamento acústico adequado, visando a garantia da proteção à intimidade do manifestante.¹⁹

O mesmo foi constatado em visita presencial realizada pela CGU/CE ao IFCE ao observar as condições estruturais da Ouvidoria no tocante ao acolhimento dos manifestantes e a proteção de sua intimidade.²⁰

¹⁸ Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 01/12/2022.

¹⁹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 9.

²⁰ A visita da Controladoria Regional da União a Ouvidoria do IFCE foi noticiada na IntraCGU que pode ser acessada no link <<https://cgugovbr.sharepoint.com/sites/IntraCGU/SitePages/CEARA--Regional-promove-reuniao-sobre-Avaliacao-de-Ouvidoria-junto-ao-IFCE.aspx>>.

A gestão do órgão relatou que está buscando alternativas para garantir uma estrutura adequada para o recebimento dos usuários e a realização das atividades de Ouvidoria, tendo firmado compromisso no plano de ação da Ouvidoria.²¹

No âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SisOuv, as unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades disporão de instalações adequadas para o atendimento presencial dos usuários da Ouvidoria, consoante dispõe os artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, **as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.**

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Art. 10. As unidades do SisOuv oferecerão ferramenta de avaliação do atendimento presencial prestado. (grifo nosso)

Deste modo, vislumbrando reforçar a demanda da Ouvidoria já comunicada à gestão da instituição, a instalação física deverá ser adequada para o bom atendimento dos usuários da Ouvidoria de forma presencial, sendo necessária para o eficaz desenvolvimento das atividades, visando a finalidade de bem atender os manifestantes.

7. Ausência de previsão da atualização da Carta de Serviços dentre as atribuições da Ouvidoria do IFCE

A Carta de Serviços aos usuários encontra-se disposta no art. 7º da Lei nº 13.460/2017²², que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública, conforme a seguir:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A **Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo** informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A **Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados**, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

²¹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 9.

²² Lei nº 13.460/2017. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em 08/12/2022.

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º 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.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Grifo nosso)

Observe que a Carta de Serviços preza pela transparência das atividades disponibilizadas aos cidadãos, onde o §1º comunica que possui o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade.

Ressalte-se que as informações, de acordo com o §2º, devem ser claras e precisas, de modo que não paire dúvidas sobre os elementos dispostos referente aos serviços oferecidos aos cidadãos.

Ademais, a carta de serviços deve especificar os compromissos e padrões de qualidade relativos a diferentes aspectos como prioridade de atendimento, previsão de tempo de espera, meios de comunicação, formas de consulta pelos usuários, visando informações sobre o andamento do procedimento e meios para acolher e responder as manifestações dos usuários.

Por fim, a carta de serviços, segundo o §4º, deverá ser atualizada periodicamente e permanecer divulgada na internet, de maneira que venha possibilitar o maior alcance possível a todos os que dela precisarem de informações sobre os serviços disponibilizados pelo órgão ou entidade.

As unidades pertencentes ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv possuem a incumbência de apoiar medidas que visem a elaboração, manutenção

e atualização da Carta de Serviços, consoante dispõem os arts. 43 e 46 da Portaria CGU nº 581/2021.²³

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

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:
I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

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

Deste modo, é atribuição das Ouvidorias atuar em coordenação com os gestores de serviços dos órgãos na elaboração, manutenção e atualização da Carta de Serviços. Para tanto a sua regulamentação entre as competências da Ouvidoria ou como atribuição do Ouvidor se faz necessário para o constante aprimoramento dos serviços disponibilizados aos usuários.

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 IFCE, em ordem de prioridade:

- I) Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE com atividades e atribuições que venham a complementar o disposto na legislação federal e atender as peculiaridades da instituição;
- II) Utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- III) Verificar e preencher, quando necessário, o campo assunto das manifestações de Ouvidoria, conforme art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;
- IV) Viabilizar técnicas e meios de resolução pacífica dos conflitos, como procedimentos a serem realizados pela Ouvidoria, de forma proporcionar a solução de demandas e aumentar a satisfação dos usuários;
- V) Formalização do fluxo de trabalho para o tratamento das manifestações de Ouvidoria, consoante dispõe os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019;

²³ Portaria CGU nº 581/2021. Disponível em <<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>>. Acesso em 08/12/2022.

- VI) Oportunizar estrutura física adequada para receber os manifestantes, possibilitando acolhimento e a salvaguarda da intimidade dos usuários da Ouvidoria;
- VII) Dispor sobre a atualização da Carta de Serviços dentre as atribuições da Ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de analisar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Ceará, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas dos cidadãos, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão da ouvidoria 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 pela entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto alguns pontos podem e devem ser melhorados.

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

- I. publicação de Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE contendo atividades e atribuições complementares a legislação federal e intrínsecos à instituição;
- II. diminuição dos riscos quando da tramitação de documentos e informações entre as unidades internas do IFCE;
- III. aprimoramento do tratamento das manifestações de Ouvidoria, seguindo os parâmetros e cuidados da legislação vigente;
- IV. disponibilização de ferramentas de resolução pacífica dos conflitos, a serem exercidas pela Ouvidoria, proporcionando a solução das lides como força transformadora e resolutiva das manifestações;
- V. implementação de um fluxo de tratamento formal, com objetivo de otimizar a produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão;
- VI. atendimento aprimorado dos usuários da Ouvidoria, garantindo-lhe segurança e proteção da intimidade em ambiente adequado de acolhimento;

- VII. fortalecimento e formalização do processo de atualização da Carta de Serviços, passando esta a constar em normativo entre as atribuições da Ouvidoria.

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	Órgão de Assessoramento da Reitoria, ²⁴ dentro da estrutura administrativa do IFCE.
Data de criação	01/03/2013 ²⁵
E-mail	ouvidoria@ifce.edu.br
Página na Internet	https://ifce.edu.br/ouvidoria
Canal de atendimento	Registro de Manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio): Acesse a Plataforma Fala.BR < https://falabr.cgu.gov.br >
Endereço	Rua Jorge Dumar, 1703, Jardim América. Fortaleza – CEP 60.410-426
Telefone	(85) 3401-2333
Ouvidor	Tércio Victor de Oliveira Leal ²⁶
	servidor efetivo dos quadros do IFCE ²⁷
	nomeado no cargo em 10/01/2020

A.2 Competências

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Ouvidoria Geral está diretamente subordinada ao Reitor do Instituto e apresenta-se no Organograma e Regimento Geral do IFCE como órgão de apoio e assessoramento da Reitoria.

²⁴ Art. 24 do Regimento Geral do IFCE Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 10/05/2022.

²⁵ Relatório de atividades Ouvidoria 2013-2014. Onde consta menção a Portaria nº 260/GR, de 01/03/2013 que nomeou a Ouvidora na época. Disponível em <<https://ifce.edu.br/aceso-a-informacao/documentos-da-ouvidoria/relatorio-atividades-ouvidoria-2013-2014-final.pdf>>. Acesso em 26/08/2022.

²⁶ Informamos que atualmente o atual Ouvidor do IFCE é o Sr. Antônio José Pessoa de Alencar. Tércio Victor foi aprovado no concurso do TRT e deixou as funções da Ouvidoria do IFCE.

²⁷ Servidor efetivo. Disponível em <<https://www.portaltransparencia.gov.br/servidores/77508175>>. Acesso em 10/05/2022.

As atribuições do Ouvidor Geral do IFCE estão relacionadas no art. 24A do Regimento Geral do IFCE²⁸ que reproduzimos em seguida:

Art. 24A Atribuições do ouvidor geral:

- I.planejar, organizar, supervisionar e controlar as ações da Ouvidoria;(Incluído pela Resolução Nº007 de 04/03/2016/CONSUP)
- II.receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias recebidas, referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFCE;
- III.supervisionar as ações referentes ao acesso à informação pública no IFCE;
- IV.acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, monitorando o cumprimento de prazos e a qualidade de respostas, informando os resultados aos interessados;
- V.conciliar e mediar a resolução de conflitos entre a sociedade e o IFCE;
- VI.identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados pelo IFCE;
- VII.propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- VIII.elaborar plano de trabalho, produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- IX.promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social;
- X.assessorar e orientar a atuação dos interlocutores das unidades gestoras, dirimindo dúvidas, procurando e propondo soluções; e
- XI.revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área. (grifo nosso)

Ainda no Regimento Geral do IFCE fala-se a respeito de um regimento aprovado pelo Conselho Superior, onde estarão definidas as competências da Ouvidoria, conforme art. 24B do Regimento Geral do IFCE:²⁹

Art.24B A Ouvidoria Geral guiar-se-á por um regimento, aprovado pelo Conselho Superior, que definirá competências, atribuições e normas de seu funcionamento.

Muitas são as atribuições e competências da Ouvidoria. A regulamentação de suas atividades é de grande valia para o exercício seguro e funcional de seus afazeres. Pode-se observar que a Ouvidoria tem como público a comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores do IFCE) e o público externo do Instituto que demandam nas diferentes manifestações de Ouvidoria elencadas.

²⁸ Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 11/05/2022.

²⁹ Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou as alterações no Regimento Geral do IFCE. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais#section-7>>. Acesso em 11/05/2022.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria Geral da IFCE, especificamente na página relativa aos documentos institucionais³⁰ e a página da Ouvidoria,³¹ foi identificado como normativo interno o Regimento Geral do IFCE (Resolução nº 38, de 21 de dezembro de 2020 que aprovou alterações no Regimento Geral do IFCE). Existe menção da criação de um Regimento Interno da Ouvidoria do IFCE como já mencionado anteriormente no art. 24B do Regimento Geral do IFCE, entretanto, o normativo não foi localizado na página da internet.

Os demais normativos apresentados e seus respectivos links são normas gerais como:

- Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação);
- Lei nº 13.726/2018 (Simplificação de Serviços Públicos);
- Lei nº 13.709/2018 (Proteção de Dados Pessoais);
- Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);
- Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses).

Foram disponibilizados ainda os *links* de acesso a vários decretos, portarias, instruções normativas e orientações, todos normativos voltados para as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta por dois servidores, o Ouvidor Geral e seu substituto eventual:

2 (dois) servidores de cargos Técnico-Administrativos em Educação do quadro efetivo do IFCE. (Grifo nosso)

Os dois servidores repartem as atividades usuais da Ouvidoria, restando ao Ouvidor atribuições complementares como o trato direto e contínuo com o Gestor do IFCE. Entretanto, existe a necessidade de mais um servidor para compor os quadros da Ouvidoria. A gestão do órgão tomou ciência e foi firmado compromisso no plano de ação da Ouvidoria.³²

Quanto a rotatividade da equipe da Ouvidoria, foi informado que não ocorre com frequência e que o último servidor que deixou o departamento de Ouvidoria, saiu em decorrência da aposentadoria.³³

A presente Ouvidoria informa que não há metas individuais definidas para os servidores, em razão da significativa complexidade entre as demandas e o reduzido

³⁰ Documentos institucionais. Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/documentos-institucionais>>. Acesso no dia 11/05/2022.

³¹ Disponível em <<https://ifce.edu.br/ouvidoria>>. Acesso em 11/05/2022.

³² Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente as questões 1 e 2.

³³ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 3.

quantitativo de servidores lotados na Ouvidoria. Dessa forma, deu-se preferência ao trabalho realizado conjuntamente em face dos objetivos traçados pelo setor.³⁴

De acordo com o Questionário não há a designação de equipe específica para tratar manifestações do tipo denúncia e informa que os dois servidores efetivos acessam e realizam o tratamento dessa tipologia, resguardando os cuidados necessários para essa modalidade de manifestação e que desde maio de 2022, quando envolve servidores do IFCE e atende aos critérios mínimos de autoria e materialidade, essas manifestações são tramitadas, via plataforma Fala.BR, para os servidores efetivos do Departamento de Correição do IFCE.³⁵

Os servidores que trabalham na Ouvidoria do IFCE realizaram diferentes capacitações, treinamentos e participaram de eventos voltados para a área de Ouvidoria, consoante se relata na questão 6 do questionário de avaliação. Ademais, os servidores da Ouvidoria podem solicitar a inclusão de almejada capacitação no Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP da Reitoria do IFCE.³⁶

A avaliação periódica de desempenho dos servidores do IFCE acontece a cada 18 meses. São 3 tipos de avaliação, são elas: uma autoavaliação, uma avaliação do par e outra avaliação da Chefia imediata. As últimas avaliações aconteceram no ano de 2021, sendo no mês de junho, para o servidor que é substituto eventual do ouvidor, e no mês de julho para o Tércio Victor de Oliveira Leal (Ouvidor Geral). Vale salientar que o resultado dessas avaliações pode contribuir para direcionar futuras ações de capacitação e treinamentos para os servidores.³⁷

No tocante as instalações, a ouvidoria possui espaço físico que não está adequado para a realização de todas as atividades da Ouvidoria. Em comunicado ao gestor foi passada a necessidade de uma sala para atendimento dos usuários de ouvidoria, com isolamento acústico com a finalidade de assegurar a proteção à intimidade do manifestante. Em atenção a essa demanda a gestão do órgão firmou um compromisso no plano de ação da Ouvidoria.³⁸

Por fim, no que concerne aos sistemas informatizados e equipamentos disponibilizados para o efetivo exercício das atividades de ouvidoria, foi noticiado que estes são adequados para as tarefas realizadas na Ouvidoria. Apesar disso, visualiza-se a necessidade de ampliar o atendimento pelo meio virtual, visando aumentar o atendimento daqueles que não podem se deslocar fisicamente para a Ouvidoria. Para tanto a gestão do IFCE oportunizou o meio virtual, em especial os sistemas e aplicativos em efetivo uso pela Ouvidoria, principalmente durante a pandemia (*google meet, teams meet, whatsapp* entre outros meios).

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os enumerados abaixo:³⁹

³⁴ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 4.

³⁵ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 5.

³⁶ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 7

³⁷ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 8.

³⁸ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 9.

³⁹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 11.

- i. Atendimento presencial em sala exclusiva mediante prévio agendamento por telefone ou e-mail;
- ii. Atendimento telefônico;
- iii. E-mail;
- iv. Plataforma integrada Fala.BR.

Os canais de atendimento são disponibilizados no site da Ouvidoria⁴⁰ do IFCE. Na aba “Canais de atendimento ao usuário” está localizado o *link* para acesso da Plataforma Fala.BR, já na aba “Contato” estão disponibilizados o endereço, telefone e e-mail institucional da Ouvidoria. Conforme figuras das respectivas abas:⁴¹

Canais de atendimento ao usuário

O usuário conta agora com o FalaBR: plataforma criada pela Controladoria Geral da União (CGU) para reunir os serviços antes oferecidos pelo Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (FalaBR). A integração dos dois sistemas em um único canal facilita a relação com os entes e órgãos do Poder Executivo Federal, principalmente quanto ao tratamento das manifestações, cadastros de usuários e interfaces mais amigáveis e acessíveis à sociedade.

Acesso: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Contato

Instituto Federal do Ceará

Ouvidoria

Endereço: Rua. Jorge Dumar, 1703 – Jardim América – Fortaleza- CEP 60410-426

Fone: (85) 3401 2333

E-mail: ouvidoria@ifce.edu.br (somente para contatos)

Além das informações constantes na página da internet a divulgação dos canais de atendimento também acontece nos encontros pedagógicos, seminários de iniciação ao serviço público, quando ocorre o ingresso dos novos servidores e no treinamento dos gestores.⁴²

No tocante as manifestações recebidas via e-mail e telefone, quando necessitam de área técnica, o manifestante é orientado a fazer o cadastro na Plataforma Fala.BR. Na impossibilidade de registro na plataforma, solicita-se a autorização para cadastro pela própria Ouvidoria. Quando a informação solicitada está em transparência ativa, a própria Ouvidoria / SIC responde diretamente ao manifestante.⁴³

O atendimento presencial ocorre de forma centralizada na sede física da Ouvidoria localizada no prédio da Reitoria do IFCE, na cidade de Fortaleza. Não há descentralização do atendimento da Ouvidoria nos campi universitários.⁴⁴

⁴⁰ Disponível em <<https://ifce.edu.br/ouvidoria>>. Acesso em 10/06/2022.

⁴¹ Disponível em <<https://ifce.edu.br/ouvidoria>>. Acesso em 10/06/2022.

⁴² Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 12.

⁴³ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 13.

⁴⁴ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 14. Endereço: Rua Jorge Dumar, 1703 – Jardim América – Fortaleza – CEP 60410-426. Disponível em <<https://ifce.edu.br/ouvidoria#section-1>>. Acesso em 05/07/2022.

Quanto ao fluxo formalizado no órgão para as manifestações de Ouvidoria, este se encontra estabelecido no tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR, no relatório do programa de integridade publicado na página do IFCE. Não existe outro fluxo normatizado para o acolhimento das manifestações de Ouvidoria por outras áreas do IFCE.⁴⁵

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), este apresenta-se em funcionamento dentro da Ouvidoria, onde os servidores da Ouvidoria também trabalham no SIC e o Ouvidor é também supervisor do SIC. No que se refere a autoridade de monitoramento da LAI, de acordo com o art. 40 da LAI, esta encontra-se diretamente subordinada ao Reitor do IFCE.⁴⁶

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.⁴⁷ Na própria página da unidade,⁴⁸ como já apresentado no item anterior, traz o *link* da Plataforma Fala.BR, facilitando o acesso do usuário de Ouvidoria:

Canais de atendimento ao usuário

O usuário conta agora com o FalaBR: plataforma criada pela Controladoria Geral da União (CGU) para reunir os serviços antes oferecidos pelo Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (FalaBR). A integração dos dois sistemas em um único canal facilita a relação com os entes e órgãos do Poder Executivo Federal, principalmente quanto ao tratamento das manifestações, cadastros de usuários e interfaces mais amigáveis e acessíveis à sociedade.

Acesso: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Tipos de manifestação

- **SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** solicitar informações públicas de órgãos ou entes do Poder Executivo Federal;
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **SIMPLIFIQUE!** Se a prestação de um serviço público for muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

Como sistema coadjuvante, a Ouvidoria do IFCE utiliza:

- a) **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** utilizado para as tramitações internas.

O intercâmbio das manifestações de Ouvidoria da Plataforma Fala.BR para o sistema SEI ocorre automaticamente.⁴⁹ Desde maio de 2022, as denúncias em face de servidores do IFCE são tramitadas diretamente na Plataforma Fala.BR. Entretanto, as

⁴⁵ Disponível em <<https://ifce.edu.br/instituto/conselhos-e-orgaos-colegiados/comite-de-governanca-riscos-e-controle/RELATRIODEINTEGRIDADEPARAPUBLICAO.pdf>>. Acesso em 06/07/2022.

⁴⁶ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 16.

⁴⁷ Art. 16. *As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)*

⁴⁸ Disponível em <<https://ifce.edu.br/ouvidoria>>. Acesso em 06/07/2022.

⁴⁹ Utilização do Módulo de Integração com o antigo sistema SEI disponível no Portal do Software Público brasileiro. Manual da Plataforma Fala.BR. Disponível em <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#M.C3.B3dulo_de_Integra.C3.A7.C3.A3o_com_o_SEI>. Acesso em 16 de janeiro de 2023

solicitações de Acesso à Informação são registradas manualmente no SEI, o que acontece após o *download* do extrato da solicitação no Fala.BR.⁵⁰

A Ouvidoria do IFCE possui dois servidores e ambos têm acesso aos sistemas utilizados. No sistema SEI o nível de acesso é o mesmo para ambos, com permissão integral na unidade da ouvidoria. Quanto a plataforma Fala.BR, o Ouvidor possui o perfil de “Gestor” e o outro servidor tem o perfil de “Respondente”.⁵¹

Na Ouvidoria do IFCE, a Plataforma Fala.BR apresenta as informações cadastradas pelos usuários, assim, através do acesso a plataforma, os servidores da Ouvidoria executam suas atividades.⁵²

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br e do Painel *Resolveu?* e apresentadas aos gestores para sensibilizá-los. Esses dados são evidenciados nos relatórios anuais da Ouvidoria.

Para a Ouvidoria do IFCE, a Plataforma Fala.BR tem espaço para aprimoramento e elenca algumas sugestões: a) o campo referente ao assunto poderia ser mais voltado as atividades exercidas pelas instituições de ensino ou deveria ser possível a edição do campo assunto; b) A necessidade de um campo para relacionar as unidades específicas dentro da instituição, facilitando o envio e controle da manifestação; c) Relatórios com filtros mais específicos; d) a forma de apresentação dos assuntos, quantidade de manifestações por assuntos expostas no Painel *Resolveu?* não se demonstrou interessante e nem de compreensão amigável.⁵³

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFCE foi repassado por meio do Questionário de Avaliação, onde cada tipo de manifestação tem um fluxo específico de tratamento.

A partir da análise das respostas fornecidas ao Questionário de Avaliação,⁵⁴ é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência inicial abaixo é o procedimento realizado aos diversos tipos de manifestação ao serem recebidas pela Ouvidoria.

Inicialmente, ocorre o recebimento das manifestações pelos diferentes canais de atendimento (por meio da Plataforma Fala.BR, por meio do e-mail setorial (ouvidoria@ifce.edu.br), por telefone (85 3401-2333) e presencialmente na sala da Ouvidoria (Reitoria do IFCE)). Quando a manifestação de ouvidoria versa sobre pedido de informações, a equipe do SIC/Ouvidoria examina se a informação consta em transparência ativa, e, caso assim aconteça, a resposta é fornecida diretamente pela Ouvidoria / SIC pelo mesmo canal que a demanda foi recebida.

⁵⁰ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 17.

⁵¹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 18.

⁵² Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 19.

⁵³ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 22.

⁵⁴ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 23.

Entretanto, caso a resposta para a manifestação necessite ser elaborada pela área técnica ou caso a manifestação precise ser enviada para determinado setor com a finalidade de receber tratamento definido no Decreto nº 9.492/2018 (como as demais manifestações de Ouvidoria), a manifestação é obrigatoriamente registrada na Plataforma Fala.BR, caso já não tenha sido realizada por meio desse canal. Assim, nas demandas encaminhadas por e-mail e/ou telefone que precisem de encaminhamento para outro departamento, o manifestante é orientado a cadastrar a manifestação na plataforma, ou na impossibilidade desse cadastro, questiona-se ao cidadão se ele autoriza o cadastro pela ouvidoria.

E no caso de situações que não envolvam manifestações estritamente pessoais, quando não ocorre a resposta acerca da autorização, por e-mail, a ouvidoria fará o registro no Fala.BR informando no campo adequado: *“Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão”*, consoante indicado pelo próprio sistema.

Depois disso, os passos na sequência se diferem conforme o tipo de manifestação. Estes são descritos a seguir:

- **Elogios:** As demandas são encaminhadas por meio do sistema SUPER (antigo sistema SEI) para conhecimento do servidor que prestou o serviço em questão e à sua chefia imediata. Após é realizado o registro da resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR, onde a demanda é finalizada para a Ouvidoria;
- **Reclamações:** As reclamações são enviadas por meio do sistema SUPER para o chefe do Setor responsável pelo serviço objeto da reclamação. Posteriormente, é elaborada informação objetiva acerca do que foi apontado na manifestação de ouvidoria, dando azo ao registro de resposta conclusiva ao cidadão no Fala.BR e conclusão da demanda pela Ouvidoria.
- **Solicitação:** as solicitações são encaminhadas por meio do sistema SUPER para os setores responsáveis pelo objeto relacionado na manifestação. Logo após advinda a resposta da área técnica, que pode ser: a) atender ao pedido solicitado; b) não atender o pedido solicitado, mediante justificativa. Registro de resposta conclusiva ao cidadão no Fala.BR. e posterior conclusão da demanda para a Ouvidoria.
- **Sugestões:** as sugestões são encaminhadas por meio do sistema SUPER para o setor competente relacionado a demanda, onde a resposta da área técnica esclarece a possibilidade ou não de acatar a sugestão do cidadão. A resposta conclusiva é registrada na Plataforma Fala.BR e a demanda é concluída para a Ouvidoria.
- **Simplifique:** As manifestações do tipo “simplifique” são enviadas, por meio do SUPER, aos responsáveis pela prestação do serviço relacionado ao objeto da manifestação. Após a resposta da área técnica, esclarecendo a possibilidade ou impossibilidade de atender à sugestão de simplificação do procedimento, a resposta conclusiva é apresentada no Fala.BR e a demanda é concluída para a Ouvidoria.

- **Denúncias:** Aquelas que envolvem servidores do IFCE, passaram, a partir de maio de 2022, a serem tramitadas diretamente pela plataforma Fala.BR, pelos servidores do Departamento de Correição do IFCE registrados nesse sistema. As denúncias encaminhadas por outros meios como e-mail e/ou telefone, o manifestante é orientado a inscrever a manifestação na plataforma Fala.BR, ou na impossibilidade desse cadastro, indaga-se ao cidadão se o mesmo autoriza o cadastro pela ouvidoria. Caso não haja resposta sobre a autorização, por e-mail, a ouvidoria realizará o cadastro no Fala.BR informando no campo adequado: “Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão”, conforme indicado pelo sistema da CGU. Depois do recebimento da manifestação por um dos meios descritos acima, a denúncia é tramitada no Fala.BR para os servidores do Departamento de Correição do IFCE. Os servidores do departamento de correição, dentro do prazo legal, respondem sobre os procedimentos a serem adotados. Nos casos em que a denúncia não possui elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que possibilitem a administração pública federal a chegar a tais elementos, essa não será conhecida e, posteriormente, será arquivada (com exceção da possibilidade de complementação do denunciante).
- **Comunicação de irregularidade:** As comunicações de irregularidade que reúnam indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade são encaminhadas para o Departamento de Correição, recebendo mesmo tratamento das denúncias identificadas, e após o encaminhamento ao órgão apuratório, são concluídas no Fala.BR informando o trâmite.

No tocante as demandas de Ouvidoria Interna, os dois servidores lotados na unidade dividem entre eles sempre observando o quantitativo recebido em determinado período e a complexidade da demanda.⁵⁵

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel *Resolveu?*, não se utilizando de outros painéis de acompanhamento. Os indicadores apresentados no painel, em especial o prazo de respostas e o nível de satisfação dos usuários, são apresentados aos gestores do Instituto com o intuito de sensibilizá-los. Além disso os dados do Painel *Resolveu?* são disponibilizados nos Relatórios Anuais da Ouvidoria.⁵⁶

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA adota o seguinte procedimento:

As manifestações tratadas na Ouvidoria são protocoladas diretamente pelo manifestante ou pela equipe da Ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Após o protocolo no Fala.BR., as manifestações migram para o SEI/IFCE. **São gerados**

⁵⁵ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 24.

⁵⁶ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 25.

extratos, por meio do Fala.BR e os dados pessoais dos manifestantes não são compartilhados no trâmite do processo no SEI. No que se refere às denúncias, após o protocolo, essas já ficam automaticamente com dados restritos e são tramitadas ao órgão apuratório sem identificação do denunciante.⁵⁷ (Grifo nosso)

Observe que a unidade se utiliza dos extratos gerados por meio da Plataforma Fala.BR para o trânsito da demanda no sistema SUPER (antigo sistema SEI). E quanto às denúncias, logo após o protocolo, os dados ficam restritos e são tramitados para o órgão apuratório.

Algumas demandas, em razão da complexidade, por envolver mais de uma área técnica para responder, quando exigem uma grande quantidade de documentos relacionados ao fato ou quando exigem a busca de documentos antigos, tendem a extrapolar o prazo estabelecido para a resposta conclusiva. Esses pontos seriam os gargalos que comprometem o fluxo de tratamento das manifestações para a Ouvidoria do IFCE.⁵⁸

A.9 Temas Demandados

A Ouvidoria se utiliza do Painel *Resolveu?* para alcançar os dados de mapeamento dos assuntos mais demandados, não dispondo de outros painéis de acompanhamento com as informações da Plataforma Fala.BR. Os dados apresentados no Painel *Resolveu?*, em especial, o prazo de respostas e o nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria do IFCE, são utilizados em sensibilização junto aos gestores do Instituto Federal.⁵⁹

De acordo com Painel *Resolveu?*⁶⁰ ao se observar os assuntos mais abordados nas manifestações sem fazer a restrição de tempo da amostra,⁶¹ temos como os três assuntos mais indagados: 1 – Outros em Administração; 2 – Concurso; e 3 – Educação Superior, conforme pode-se observar na figura.



⁵⁷ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 26.

⁵⁸ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 27.

⁵⁹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 25.

⁶⁰ Disponível em <<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Acesso em 13/07/2021.

⁶¹ Período do registro, encaminhamento e período da resposta à pesquisa de satisfação – 01/01/2014 a 13/07/2022.

Entretanto, se formos definir como intervalo de tempo, o prazo de 01/10/2020 a 30/09/2021, referente a análise da amostra de 100 manifestações da Unidade Avaliada, temos que na aba “assunto” aparece uma lista com 34 temas demandados, onde os 5 mais abordados são: 1 – Licitações; 2 – Concurso; 3 – Denúncia de irregularidades de servidores; 4 – Universidades e Institutos; e 5 – Correição.

A seguir disponibiliza-se a lista completa dos 34 assuntos abordados na amostra de 100 manifestações da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, no interregno de tempo de 01/10/2020 a 30/09/2021:

	Assunto	Quantidade
1	Licitações	10
2	Concurso	8
3	Denúncia de irregularidades de servidores	8
4	Universidades e Institutos	7
5	Correição	6
6	Certificado ou Diploma	5
7	Conduta Docente	5
8	Educação Superior	5
9	Atendimento	4
10	Denúncia Crime	4
11	Agente Público	3
12	Acesso à informação	2
13	Assédio moral	2
14	Atendimento Básico	2
15	Matrículas	2
16	Outros em Educação	2
17	Ouvidoria	2
18	Recursos Humanos	2
19	SISU - Sistema de Seleção Unificada	2
20	Abono salarial	1
21	Auditoria	1
22	Benefício	1
23	Benefícios Sociais	1
24	Certidões e Declarações	1
25	Conduta Ética	1
26	Dados Pessoais - LGPD	1
27	Frequência de Servidores	1
28	Orçamento	1
29	Outros em Administração	1
30	Outros em Proteção Social	1
31	Ouvidoria Interna	1
32	Processo Seletivo	1
33	Relações de Trabalho	1
34	Serviços Públicos	1

O assunto “licitações” aparece como o mais demandado pela Ouvidoria do Instituto Federal, seguido dos assuntos “Concurso” e “Denúncia de irregularidades dos servidores”, de acordo com o período de amostra das manifestações.

Quanto aos temas recorrentes, a Ouvidoria do IFCE relacionou os seguintes:

- a) Ausência dos servidores (suposto descumprimento de carga horária);
- b) Tratamento com falta de urbanidade dos servidores;
- c) Falha na didática do docente;
- d) Falha no atendimento dos setores administrativos;
- e) Assédio;
- f) Notas;
- g) Problemas de relacionamento entre os servidores;

- h) Informações sobre processos seletivos;
- i) Solicitação de certificado ou diploma.

Saliente-se que as temáticas acima relatadas não se confundem com os assuntos relacionados na Plataforma Fala.BR⁶² que se apresentam mais abrangentes.

A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria do IFCE tem, em seu Plano de Ação, o mapeamento acerca da possibilidade de processos em que se realiza a mediação e a conciliação entre usuários e a entidade, entretanto tal ação ainda não foi institucionalizada efetivamente. O Reitor do IFCE foi informado, durante a reunião, da intenção da Ouvidoria em instaurar um ambiente similar a uma câmara de mediação e conciliação tornando concreto esse objetivo.⁶³

Quanto ao acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos das apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs a Ouvidoria informou que não possui fluxo definido após a conclusão do processo no âmbito da Ouvidoria. O que acontece é que o Departamento de Correição do IFCE informa sobre os procedimentos adotados no âmbito de sua competência, como, por exemplo, arquivamento do processo, na hipótese do não conhecimento da denúncia e, posteriormente, essa informação é colocada na Plataforma Fala.BR, em conformidade com o previsto no art. 22, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018,⁶⁴ e o processo é encerrado na unidade da Ouvidoria.⁶⁵

Vale salientar que o trâmite da denúncia ocorre via Plataforma Fala.BR para o departamento de Correição do IFCE e que os servidores do referido setor foram orientados a, após a conclusão do processo administrativo disciplinar, atualizar as informações na Plataforma Fala.BR.⁶⁶

No tocante aos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos, até o mês de agosto de 2021 não havia pesquisas executadas de modo direto junto aos usuários da Ouvidoria. Segundo o plano de ação da Ouvidoria do IFCE, enviado para a CGU via sistema e-AUD, a ouvidoria do IFCE desenvolveu “*pesquisas e consultas em conjunto com as áreas técnicas prestadoras dos serviços do IFCE, inserindo na plataforma dos conselhos de usuários*”, “*coletou e divulgou as pesquisas e consultas*”⁶⁷ até a data 30/09/2022 para, posteriormente, sistematizar e analisar os dados até o dia 30/10/2022. Essas informações serão enviadas para os gestores dos serviços prestados.⁶⁸

⁶² Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 29.

⁶³ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 30.

⁶⁴ Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

⁶⁵ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 32.

⁶⁶ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 32.

⁶⁷ Plano de Ação da Ouvidoria IFCE.

⁶⁸ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 33.

Em seguida, a Ouvidoria vai esperar o pronunciamento das respectivas áreas técnicas, que vão conter propostas de aperfeiçoamento dos serviços prestados para monitorar a implantação das melhorias levantadas.⁶⁹

Ressalte-se que a Ouvidoria do IFCE tem acompanhado o tratamento de questões que são temas recorrentes das denúncias em matérias relacionadas aos servidores da Instituição. Em virtude da complexidade da atuação do IFCE, cada caso é tratado de forma singular. Entretanto pegando como exemplo um dos temas costumeiros das denúncias, como o caso do assédio sexual, no período de 2020, a Ouvidoria realizou campanhas junto ao Diretório Central dos Estudantes – DCE, com o objetivo de orientar os alunos e multiplicadores presentes as maneiras de realizar a denúncia, o meio adequado para o recebimento e o que se aconselha ser evitado nas redes sociais, visando a segurança jurídica das vítimas.⁷⁰

Quanto as demandas mais sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a Ouvidoria do IFCE tem feito o acompanhamento, onde anualmente essas demandas são consideradas na elaboração do relatório dos trabalhos da Ouvidoria. Determinadas manifestações são salientadas no corpo do relatório, como também no final, no tópico “*Conclusão e Proposições*” onde são levadas em consideração na formulação das propostas para a gestão do Instituto.⁷¹

Referidas demandas também são tratadas pontualmente com a gestão em reuniões específicas. No ano de 2021, foi realizado um evento chamado “*Integridade: fortalecendo valores, alinhando ações*”, onde a Ouvidoria participou e apresentou aos Diretores Gerais e Sistêmicos do IFCE como acontecem as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Usuário (SIC). A apresentação teve o escopo de obter a compreensão dos gestores acerca das atividades e a multiplicação das informações divulgadas nos campi e nas diretorias do IFCE.⁷²

Todavia não existe fluxo definido entre a Ouvidoria e a alta administração do IFCE para informar sobre as demandas recorrentes, sensíveis e prioritárias ou de alta relevância.⁷³

A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020⁷⁴ dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente

⁶⁹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 33.

⁷⁰ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 34.

⁷¹ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 35.

⁷² Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 36.

⁷³ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 36.

⁷⁴ Portaria CGU nº 1.181/2020. Disponível em <<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65705?locale=it>>. Acesso no dia 26/08/2022.

máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.⁷⁵

O atual Ouvidor Geral do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará, Sr. Tércio Victor de Oliveira Leal, foi nomeado pela Portaria nº 50/GABR/REITORIA, de 10 de janeiro de 2020, conforme publicação no Diário Oficial da União. Como a portaria de nomeação do atual Ouvidor foi anterior a Portaria CGU nº 1.181/2020, o nome do atual Ouvidor não precisou passar pela aprovação da Controladoria Geral da União – CGU.

Dispomos em seguida a imagem⁷⁶ da portaria de nomeação do Ouvidor Geral do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ
Av. Jorge Dumar, 1703 - Bairro Jardim América - CEP 60410-426 - Fortaleza - CE - www.ifce.edu.br

PORTARIA Nº 50/GABR/REITORIA, DE 10 DE JANEIRO DE 2020

O REITOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ, nomeado pelo Decreto de 30 de janeiro de 2017, publicado no Diário Oficial da União em 31 de janeiro de 2017, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o constante nos autos do Processo nº 23255.000057/2020-74, resolve:

Art. 1º - Designar TERCIO VICTOR DE OLIVEIRA LEAL, Auxiliar em Administração, Matrícula Siape nº 1715453, integrante do Quadro Permanente deste Instituto, *campus* Fortaleza, para exercer a função gratificada, como titular da Ouvidoria Geral da Reitoria/IFCE, Código FG-01.

Art. 2º - Estabelecer que a presente Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

PUBLIQUE-SE, ANOTE-SE E CUMPRA-SE.

Zandra Maria Ribeiro Mendes Dumaresq
Reitora substituta



Documento assinado eletronicamente por **Zandra Maria Ribeiro Mendes Dumaresq, Reitor em Exercício da Reitoria**, em 10/01/2020, às 16:48, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifce.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1325329** e o código CRC **7C29B77F**.

A.12 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

⁷⁵Decreto nº 9.492/2018 que regulamenta a Lei nº 13.460/2017. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm>. Acesso no dia 19/07/2022.

§ 1º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União.** (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

§ 3º A Controladoria-Geral da União disciplinará o procedimento de consulta para nomeação, designação, exoneração ou dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

⁷⁶Arquivo. Portaria nº 50/GABR/REITORIA, de 10 de janeiro de 2020, onde consta a designação de posse do Ouvidor do IFCE.

esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. Dessa forma, a carta de serviços ajuda ao cidadão a melhor se programar para obter determinado serviço público.

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”.

A Carta de Serviços do IFCE foi atualizada pela Ouvidoria no ano de 2021, onde o cadastro dos serviços do IFCE foi realizado no Portal GOV.BR. Para isso foram elaboradas enquetes em conjunto com as respectivas áreas técnicas relacionada a cada serviço registrado. Campanhas de divulgação junto ao Conselho de Usuários nas redes sociais, envio de e-mails, com a parceria do Departamento de Comunicação do IFCE, e pesquisas foram realizadas sobre todos os serviços cadastrados na Carta.⁷⁷

No presente ano de 2022, ocorrerá o final do ciclo de avaliações dos serviços registrados na carta e o resultado será divulgado no site do IFCE, onde as respostas serão enviadas para conhecimento dos setores competentes da Instituição, de forma que as respostas promovam a melhoria dos serviços prestados.⁷⁸

A.13 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 aplicação⁷⁹ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Essas informações devem ser utilizadas pelas próprias Ouvidorias com o objetivo de fomentar o aprimoramento e a melhoria contínua dos serviços e indicadores da respectiva unidade.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE e o período de avaliação 01/10/2020 a 30/09/2021:

⁷⁷ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 44.

⁷⁸ Questionário de Avaliação IFCE, Resposta referente a questão 44.

⁷⁹ Disponibilizada no sítio eletrônico <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Com um total de 398 manifestações no período compreendido pela avaliação, a Ouvidoria do IFCE apresenta uma satisfação média de 48,21%, um índice de resolutividade de 43% e em torno de 35 dias como tempo médio apresentado para a resposta. Quanto as manifestações respondidas dentro do prazo, o percentual alcança 99%.

Pelos dados apresentados, existe espaço para melhoria do atendimento e satisfação do usuário no âmbito do IFCE.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período de **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **398** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	95
Denúncia	31
Elogio	14
Reclamação	67
Simplifique	0
Solicitação	176
Sugestão	1
Arquivadas	14
Total	398

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 398, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, 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) 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 utilizados 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 foi 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 13.460/2017⁸⁰ e art. 12 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 e-OUV, 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

⁸⁰ Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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

Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18,⁸¹ respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “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 13 perguntas, 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.*
8. *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.*
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 à sua chefia imediata?*
13. *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 Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada

⁸¹ Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

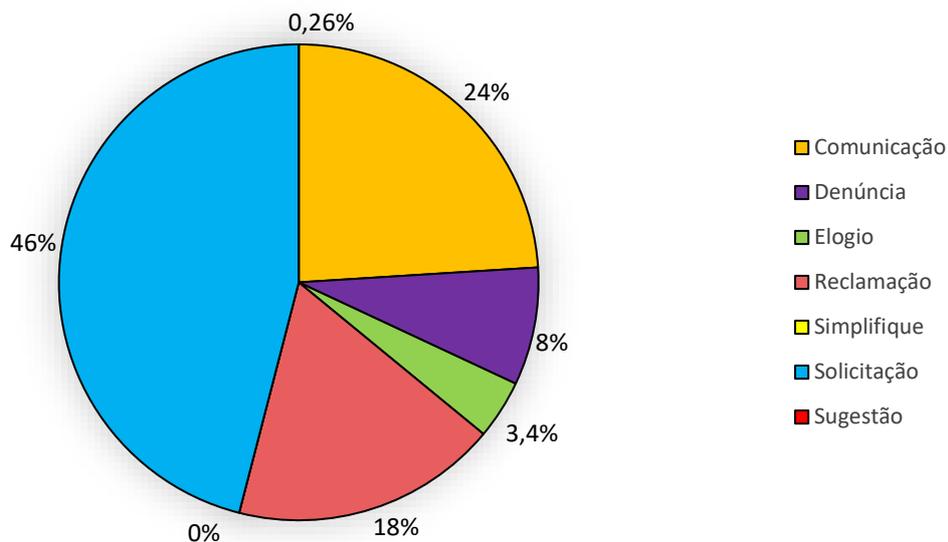
I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões sem língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

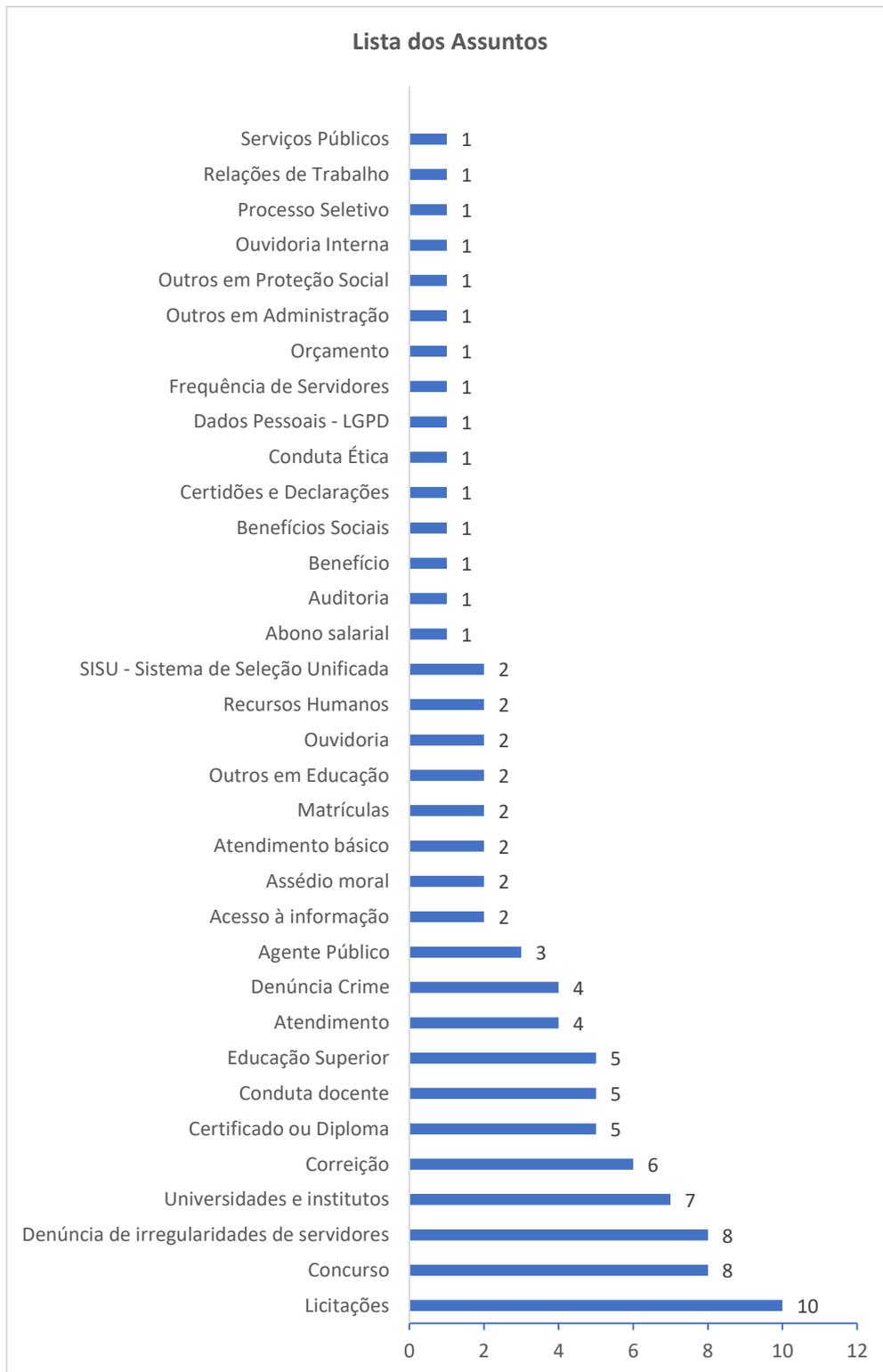
No total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFCE nos anos de 2020 e 2021 foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra⁸², obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

⁸² 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.

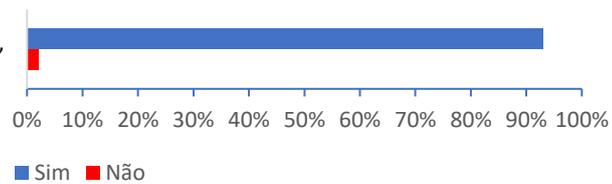


Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁸³:

⁸³ 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 1

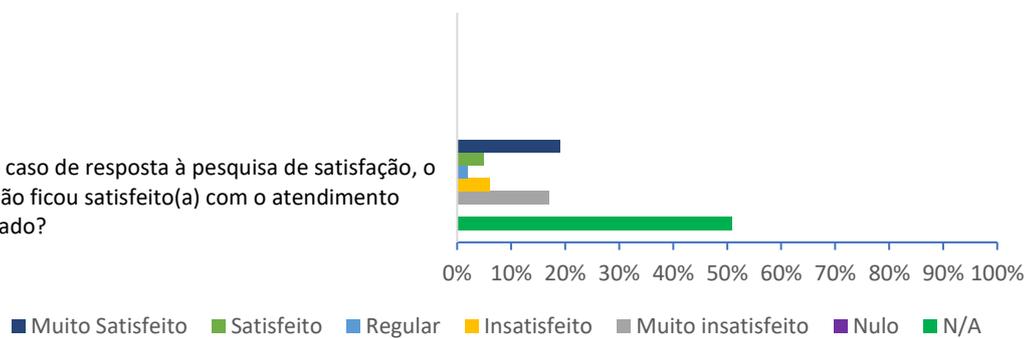
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu quase todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação. A Ouvidoria respondeu 93 manifestações de um total de 100 dentro do prazo.

Pergunta 2

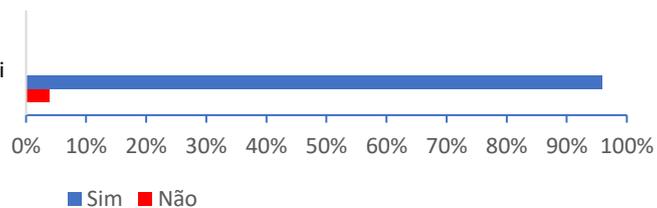
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Quanto à pesquisa de satisfação, das 100 manifestações analisadas, apenas 49 responderam à pesquisa, onde 19 estão muito satisfeitos, 5 estão satisfeitos, 2 escolheram a opção regular, 6 estão insatisfeitos e 17 estão muito insatisfeitos.

Pergunta 3

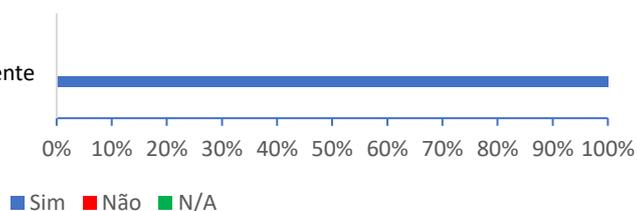
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Na Pergunta 3 aconteceu algo peculiar, o campo assunto de 4 manifestações de ouvidoria não foi preenchido, assim o campo não foi preenchido corretamente.

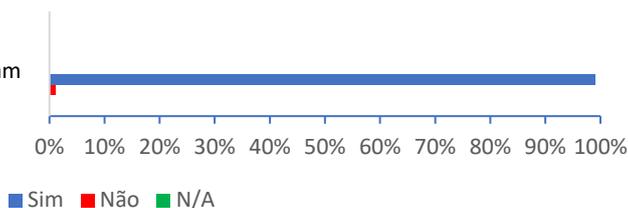
Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Pergunta 5

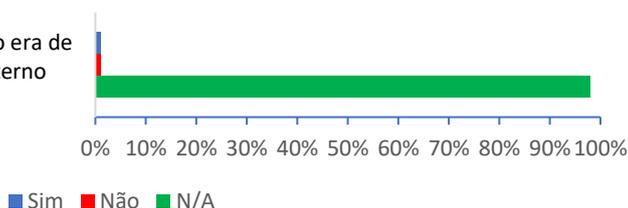
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 4 e 5 são autoexplicativos. A Pergunta 4 aponta que todas as manifestações foram classificadas corretamente. E a Pergunta 5, apresenta que 99% das informações contidas nas respostas apresentavam clareza e objetividade. Ressalta-se o bom desempenho da Ouvidoria no preenchimento do campo, na correta classificação das manifestações e na boa qualidade das respostas apresentadas.

Pergunta 6

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

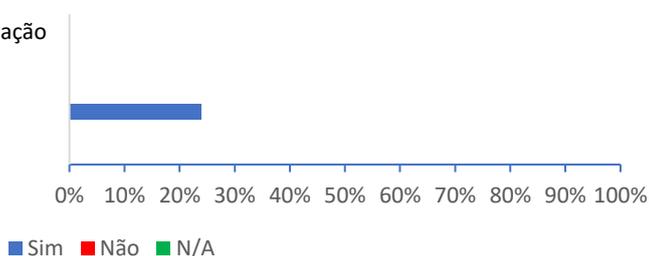


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 98% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria do IFCE. Ou seja, o fato de 98% das manifestações não se aplicarem ao questionamento aponta que as demandas de Ouvidoria eram de fato destinadas ao IFCE.

Do quantitativo restante, em 1% das manifestações, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual seria a entidade competente para o caso, enquanto em 1% embora a Ouvidoria tenha informado que o assunto não fosse de sua competência, não indicou qual instituição seria a responsável para o caso.

Pergunta 7

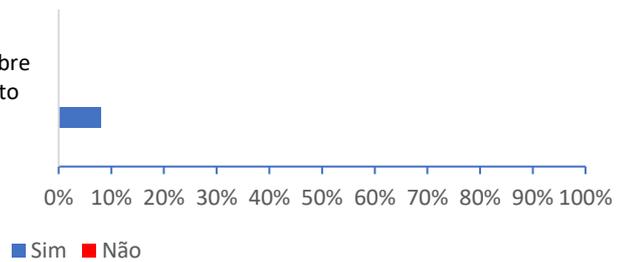
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Do total de 100 manifestações, 24 foram identificadas como Comunicação. Na avaliação geral foi revelado que em todas as comunicações de irregularidades recebidas como manifestações foram respondidas com informações sobre as providências adotadas e o encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou contendo a justificativa para o arquivamento. É que se apresenta no gráfico representativo da Pergunta 7 reproduzido acima.

Pergunta 8

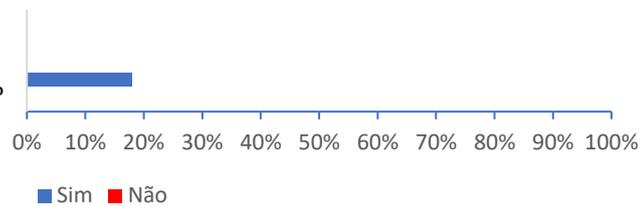
8. A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico acima representa a oitava pergunta. O total de denúncias analisadas na amostra foram 8, onde todas foram respondidas com informações que continham as providências adotadas, o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

Pergunta 9

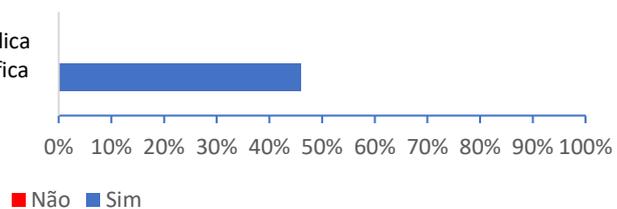
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



A Pergunta 9 se refere a resposta das manifestações classificadas como Reclamação e das 100 demandas analisadas, 18 foram classificadas como Reclamação. Elas foram respondidas, prestando-se esclarecimento a respeito do fato reclamado, conforme se confere no gráfico representado.

Pergunta 10

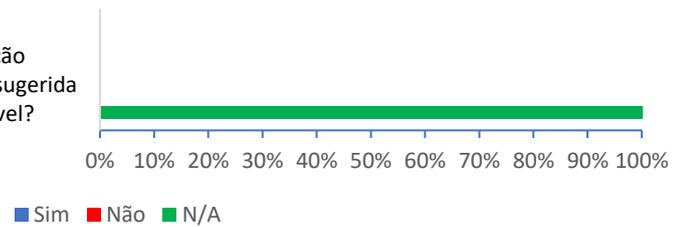
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



A Pergunta 10 se refere às solicitações. Do total de 100 manifestações, 46 foram classificadas como solicitação e essa tipificação foi realizada corretamente. As respostas continham explicação sobre as providências solicitadas ou apresentavam a justificativa de sua impossibilidade.

Pergunta 11

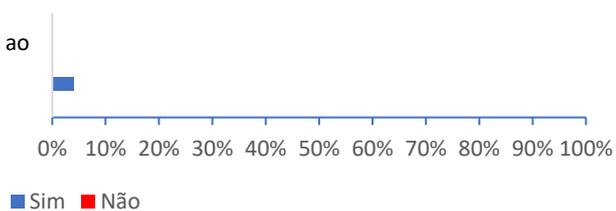
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Do gráfico acima referente a Pergunta 11 compreende-se que nenhuma das manifestações foram classificadas como sugestão.

Pergunta 12

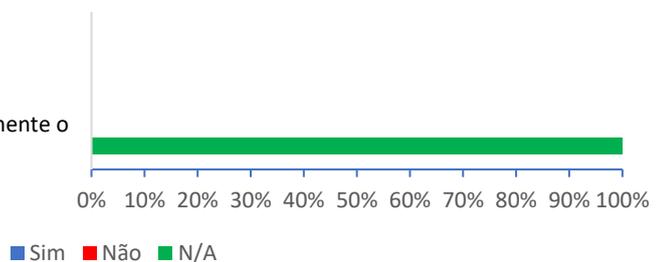
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Houve 4 manifestações classificadas como elogio de um total de 100 analisadas e todas as 4 tiveram respostas com informações sobre a ciência dada ao agente público ou ao responsável pelo serviço prestado, bem como para a chefia imediata.

Pergunta 13

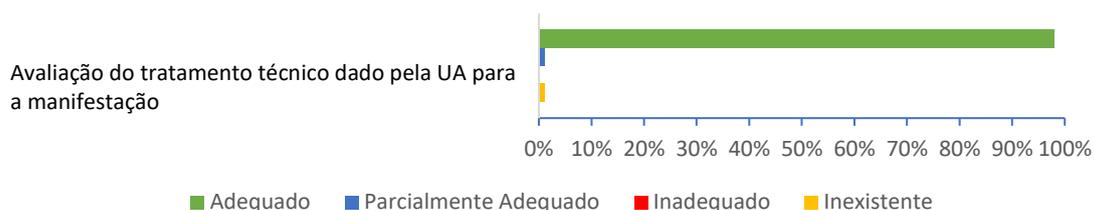
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento[...]?



Quanto a Pergunta 13 refere-se à manifestação classificada como Simplifique. Entretanto essa modalidade de manifestação não foi abordada na presente avaliação de Ouvidoria, dessa forma 100% das manifestações foram respondidas como N/A (Não se aplica).

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



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 Geral mostra um desempenho muito bom – de 98% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. Onde apenas 1 foi parcialmente adequada e 1 inexistente.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁸⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

⁸⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.



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