

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas
Gerais - IFMG

Belo Horizonte/MG, 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

TÂNIA SANTIAGO BRAGA OLIVEIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Minas Gerais

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/MG)
Andresa Coelho Penido de Moraes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Sérgio Mayer
Silvana Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG.

Município: Belo Horizonte – MG.

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

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

Data de execução: maio a outubro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado para 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 Portarias CGU nº 581/2021 e 1.181/2020.

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?

As atividades de ouvidoria estão sendo exercidas pela unidade avaliada – UA de modo parcialmente adequado, nos termos do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021. Nesse sentido, foram constatadas as seguintes necessidades de adequação e possibilidades de melhoria:

- a) Falha na proteção dos dados pessoais de manifestantes;
- b) Registro de manifestações e trâmite interno externo à Plataforma Fala.BR;
- c) Inconsistência na análise técnica das manifestações;
- d) Falha no acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários;
- e) Falha na elaboração do Relatório de Gestão; e
- f) Ausência da publicação dos resultados das enquetes dos Conselhos de Usuários.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

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

I. Garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, implementando procedimentos que atendam as determinações dos artigos 6º, II, 7º, XIV e 31 da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 24 do Decreto nº 9.492/2018;


II. Garantir o registro e o trâmite de todas as manifestações na Plataforma Fala.BR, recebidas por qualquer dos canais disponíveis, em consonância com o art. 12, II, e art. 13, da Portaria CGU nº 581/2021;

III. Avaliar a qualidade das respostas das áreas internas às manifestações de ouvidoria de acordo com os padrões estabelecidos nas normas da Portaria CGU nº 581/2021;

IV. Acompanhar a atualização da Carta de Serviços, de modo a evitar duplicidade de documentos no site do IFMG e inserir as informações contidas nos incisos XII, XIV e XVIII do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021;

V. Produzir os relatórios de gestão em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;

VI. Produzir os relatórios das enquetes em observância ao art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021; e



VII. Divulgar no sítio eletrônico as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsão no art. 24-H, II do Decreto nº 9.492/2018.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGOUV	Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias
CGRAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFMG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais.
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA	11
RESULTADOS DAS ANÁLISES.....	13
1.Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhorias.....	13
1.1.Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante	13
1.2.Registro de manifestações e trâmite externo à Plataforma Fala.BR	14
1.3.Inconsistência na análise técnica das manifestações	16
1.4.Falha no acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários	17
1.5.Falha na elaboração do Relatório de Gestão	17
1.6.Ausência da publicação dos resultados das enquetes dos Conselhos de Usuários.....	18
RECOMENDAÇÕES.....	19
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	21
Apêndice A.....	22
Apêndice B.....	48
Apêndice C.....	58
Apêndice D.....	61

APRESENTAÇÃO

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.

Conforme descrito no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder executivo Federal (MAO), *“A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”*.

A Controladoria-Geral da União – CGU possui competências elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, como 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, ouvidoria, prevenção e combate à corrupção.

Instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv possui a CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, como órgão central competente para a normatização e a supervisão técnica das suas unidades setoriais. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de supervisão técnica, compete ao órgão central do SisOuv:

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.

Tal monitoramento se materializa, entre outras atividades, na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no MAO:

Avaliação de Ouvidoria é o exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade avaliada contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Trata-se, portanto, o presente trabalho, da Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - IFMG, realizada no ano de 2022 pela equipe do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da Controladoria-Geral da União em Minas Gerais, sob a supervisão da Ouvidoria-Geral da União, cujos preceitos e etapas estão previstos nos artigos 77 e 78 da Portaria CGU nº 581/2021 e no MAO:

Art. 77. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I -planejamento;

II -interloquções e solicitações de informações;

III -apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;

IV -reunião de busca conjunta de soluções;

V -publicação de relatório final de avaliação; e

VI -apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Art. 78. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

Portanto, o conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e a melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas adotadas pela UA.

A seguir, apresenta-se o objeto, o escopo, o objetivo e a metodologia utilizada para esse trabalho, bem como a descrição da Unidade Avaliada, os achados relevantes das análises realizadas, as recomendações para o aprimoramento das atividades de ouvidoria e o plano da UA com as ações necessárias.

OBJETO

Este Relatório Final tem como objeto apresentar o resultado da atividade de avaliação da Unidade Avaliada - UA, a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais**, realizada no ano de 2022, nos termos do Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder executivo Federal (MAO).

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a avaliação da UA no âmbito das atividades de ouvidoria desenvolvidas durante o período entre maio e outubro de 2022, quando foram realizados o levantamento situacional da UA e a análise do tratamento de manifestações e de comunicações de irregularidades, feito pela UA.

O objetivo é apresentar os resultados da atividade de avaliação da UA, no intuito de:

- i) aferir se o aparato organizacional e as atividades desenvolvidas são adequadas sob a ótica da legislação para atender às demandas dos usuários e capazes de subsidiar a gestão da instituição à qual está atrelada;
- ii) avaliar se o papel institucional e social desempenhado no serviço prestado ao cidadão contribui para a ampliação do diálogo entre Estado e Sociedade, a melhoria da qualidade dos serviços públicos e o desenvolvimento de mecanismo de combate à corrupção;
- iii) identificar os achados relevantes no âmbito dos trabalhos de avaliação;

- iv) recomendar ajustes, quando couber; e
- v) identificar boas práticas e oportunidades de melhoria.

METODOLOGIA

Para a avaliação da UA, 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) Aplicação do Questionário de Avaliação - QA 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.

As informações da UA foram analisadas a partir da coleta de dados no seu portal na internet¹, nos seus normativos internos, na legislação pertinente, no Painel *Resolveu?*², no Questionário de Avaliação - QA, na Reunião Técnica de Apresentação da Ouvidoria, nas interlocuções via e-mail, nos Relatórios de Ouvidoria dos anos 2020 e 2021 e na amostra de manifestações e comunicações de irregularidades obtidas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Mais detalhes desse levantamento podem ser encontrados no Apêndice A deste relatório.

Na etapa do Relatório Situacional (Apêndice A) os trabalhos consistiram no levantamento e análise de informações sobre a UA que possibilitaram identificar o tratamento dado às manifestações, a satisfação dos usuários, a infraestrutura disponível para o desenvolvimento das atividades de ouvidoria, os sistemas informatizados utilizados, os canais de atendimento, os fluxos de trabalho, além da existência de normas afetas à UA envolvendo aspectos tais como competência e organização da ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações e das comunicações de irregularidades dado pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações e comunicações de irregularidades cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações e comunicações de irregularidades com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 (cem) manifestações e comunicações de irregularidades para análise pela equipe de avaliação, cujo tratamento e qualidade da resposta foram analisados a partir de 13 (treze) perguntas com base na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Em complemento, foi realizada a coleta de cópia dos documentos referentes ao trâmite interno da Ouvidoria-Geral para os responsáveis pela resposta, para obtenção de duas amostras aleatórias de cada tipo de manifestação, a fim de verificar a

¹ <https://www.ifmg.edu.br/portal/ouvidoria>

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

observância aos dispositivos previstos no art. 6º, inciso IV e art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, e nos artigos 31 e 34 da Portaria CGU nº 581/2021.

Durante os trabalhos de campo, a equipe de avaliação reuniu-se por meio do aplicativo *Teams* duas vezes com a titular da UA e a Chefe do Gabinete da Reitoria. A primeira reunião ocorreu no dia 11 de abril de 2022, para apresentação da equipe e do trabalho de avaliação, e a segunda, no dia 18 de abril de 2022, na qual a titular da UA apresentou informações sobre: a) Força de trabalho e a Estrutura física da Ouvidoria; b) Funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados; c) Quantos, como e quais sistemas operacionais são utilizados; d) Fluxo de tratamento das manifestações, como se dá o gerenciamento desde o recebimento até a conclusão de atendimento, além da captação de grau de satisfação, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas, nível de promoção de mediação e conciliação entre usuário e entidade; e) Aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação da ouvidoria.

Em seguida, foi enviado à titular da UA o 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.

Em julho de 2023 foi apresentado, para a validação pela titular da UA, o Relatório Preliminar, por meio do Ofício nº 9604/2023/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, com o resultado das informações coletadas e analisadas. A Titular da UA manifestou-se a respeito do Relatório Preliminar por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG. Em seguida, foi realizada a Reunião de busca conjunta de soluções para ajustamento do plano de ação da UA em vista das recomendações apresentadas.

Portanto, executadas todas as etapas anteriores, apresenta-se este Relatório Final de Avaliação.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - IFMG**, entidade vinculada ao Ministério da Educação e sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do SisOuv, a OGU/CGU.

A comunidade acadêmica do IFMG totaliza 20.733 pessoas, divididas por 18.129 estudantes e 2.604 servidores efetivos e temporários, funcionários terceirizados e estagiários.

A UA foi criada por meio da Portaria nº 68/ 2014, e está diretamente vinculada à Reitoria do IFMG. Suas competências estão definidas no Regimento Geral, no art. 31 da Resolução nº 20/2021:

I – estimular a participação social, receber, examinar e encaminhar e tratar reclamações, sugestões, elogios e denúncias;

II – acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III – organizar, analisar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, através de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados;

IV – propor soluções e oferecer recomendações, visando a melhoria dos serviços prestados e com relação às manifestações recebidas;

V – aprimorar os canais de comunicação com o público interno e externo;

VI – coordenar e supervisionar os trabalhos de ouvidoria nas unidades descentralizadas, observando as diretrizes, normas e orientações emanadas pelos órgãos competentes.

A UA possui sede na cidade de Belo Horizonte, onde funciona a Ouvidoria-Geral do IFMG, e conta com “Ouvidorias Locais” em 17 (dezesete) dos seus 18 (dezoito) *campi* distribuídos no estado de Minas Gerais. Essas ouvidorias locais exercem atividades de ouvidoria por meio de servidores do IFMG denominados “Ouvidores Locais”, que não possuem dedicação exclusiva à UA.

A Plataforma Fala.BR é utilizada como canal predominante de recebimento de manifestações e comunicações de irregularidades pela UA, cabendo à titular da UA receber e distribuí-las para as “Ouvidorias Locais”, quando demandar respostas por parte de gestores lotados nos *campi*, e para os demais setores lotados na sede do IFMG.

Embora a UA disponibilize os canais de telefone e de e-mail para o fornecimento de orientações, esclarecimentos de dúvidas e agendamento para atendimento presencial, eventualmente também recebe manifestações nesses canais.

Utiliza, ainda, vídeo chamadas quando se fazem necessárias em função da distância dos manifestantes que requerem atendimento presencial e a Ouvidoria-Geral, bem como para as mediações das Câmaras de Mediação e Conciliação de Conflitos envolvendo demandantes dos seus *campi*.

Para o trâmite interno das manifestações, durante o período analisado, a UA utilizou o e-mail institucional.

Em análise dos dados do Painel *Resolveu?*, considerando o período de 01/10/2020 a 30/09/2021, observa-se o registro de 123 (cento e vinte e três) manifestações e comunicações de irregularidades. Dessas, 13 (treze) foram arquivadas e 107 (cento e sete) foram respondidas no tempo médio de 14 (quatorze) dias. Portanto, a UA apresenta 96% de cumprimento do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Das manifestações e comunicações de irregularidades respondidas, a grande maioria corresponde aos tipos Reclamação (35 - 32,70%) e Solicitação (31 - 28,97%). Os assuntos mais frequentes são:

- Universidades e Instituições (11)
- Certificados e Diplomas (9)
- Conduta Docente (9)
- Educação Superior (7)
- Licitações (7)

Quanto à satisfação do serviço público prestado pela UA, das 23 (vinte e três) respostas registradas pelos cidadãos a esse respeito na Plataforma Fala.BR, observa-se um índice de satisfação média de 46,74%, com o seguinte detalhamento:

- 1) Muito Insatisfeito (43,48%)
- 2) Insatisfeito (8,70%)
- 3) Regular (4,35%)
- 4) Satisfeito (4,34%)
- 5) Muito Satisfeito (39,13%)

No tratamento das manifestações e comunicações de irregularidades registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, a avaliação geral da amostra selecionada do período, considerando as quatro dimensões analisadas (Prazo de atendimento da manifestação, Satisfação do usuário, Qualidade no tratamento da manifestação e Qualidade da resposta conclusiva), mostra um bom desempenho da UA, de 87%, composto pela categoria classificatória “Adequada” utilizada para a análise técnica para classificar a aderência da UA às determinações do Decreto nº 9.492/2018 e às orientações normativas no SisOuv contidas na Portaria CGU nº 581/2021.

Contudo, observa-se a possibilidade de melhoria no tratamento dado pela UA em 7% das manifestações e comunicações de irregularidades (Parcialmente adequadas) e a necessidade de adequação à norma em 6% das manifestações e comunicações de irregularidades (Inadequadas).

Diante do exposto, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

RESULTADOS DAS ANÁLISES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na UA:

1.Necessidades de Readequação e Possibilidades de Melhorias

Ao longo dos trabalhos, foram identificadas inconsistências nas práticas adotadas e na infraestrutura da UA, que necessitam de serem adequadas à luz da legislação e das orientações normativas da CGU, visando à busca da melhoria constante das atividades de ouvidoria.

1.1.Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante

Durante a análise de uma amostra aleatória de dois casos de cada tipo de manifestação contida na amostra inicial obtida da Plataforma Fala.BR, identificou-se uma falha na proteção dos dados pessoais de um manifestante. No caso NUP 23546.XXXXXX/2020-XX, constatou-se que o nome da manifestante não foi devidamente protegido durante o encaminhamento, por e-mail, da Ouvidoria Geral para o setor responsável. Essa falta de proteção vai contra o disposto no art. 6º, II, da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, o qual estabelecem a necessidade de resguardar a identidade dos manifestantes.

Em outro caso analisado, NUP 23546.XXXXXX/2020-XX, constatou-se que a UA tratou a comunicação de irregularidade como reclamação e, na resposta conclusiva, informou ter lido a denúncia para o acusado e, a partir disso, os fatos foram esclarecidos. Essa abordagem não está de acordo com as disposições dos artigos 19, V, e 21 da

Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, a leitura do texto registrado pelo usuário para o acusado possui potencial de identificar o denunciante, especialmente em casos que envolvem relações interpessoais, o que está em desacordo com os artigos 7º, XIV, e 31 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 24 do Decreto nº 9.492/2018.

Portaria CGU nº 581/2021

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

(...)

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Decreto nº 9.492/2018

Art. 24. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

1.2.Registro de manifestações e trâmite externo à Plataforma Fala.BR

A UA informou que a Plataforma Fala.BR é o principal canal para receber manifestações, mas também receber manifestações por meio dos Ouvidores Locais, tanto por meio de atendimentos presenciais, como por e-mail ou telefone.

No entanto, com base nas informações coletadas por meio do Questionário de Avaliação – QA, a titular da ouvidoria declarou que não possui controle sobre todos os atendimentos realizados fora do Fala.BR, não havendo garantia de que os atendimentos feitos pelos Ouvidores Locais sejam registrados na Plataforma Fala.BR. Essa situação encontra-se em discordância com as disposições do art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021.

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

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

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

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

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

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º No ato de registro da manifestação com cadastro, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

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

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 5º Na ausência da autorização a que se refere o § 4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Constatou-se ainda que a UA utiliza o e-mail institucional para o trâmite interno das manifestações e das comunicações de irregularidades recebidas. Isso implica em procedimentos realizados fora da Plataforma Fala.BR, o que pode resultar em ações insuficientes de mitigações de riscos para garantir à restrição adequada aos dados pessoais dos usuários, impedindo que terceiros não autorizados tenham acesso a esses dados.

Há que se frisar que as manifestações, sobretudo as denúncias, e as comunicações de irregularidades devem ser encaminhadas exclusivamente àqueles que tenham estrita necessidade de conhecê-las, ou seja, a pessoa formalmente designada nos normativos internos do órgão/entidade. O e-mail é um sistema de comunicação eletrônico onde não há ferramenta de restrição às mensagens apenas para agentes autorizados como ocorre com a Plataforma Fala.BR. Portanto, nos termos do § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, a UA deve se empenhar para mitigar os riscos associados ao trâmite de denúncias e de comunicações de irregularidades, utilizando a Plataforma Fala.BR:

§ 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.

Um exemplo da concretização do risco envolvido no encaminhamento de manifestações por e-mail para as áreas internas foi descrito no item 1.1 deste relatório.

Foi identificado um incidente em que o nome da manifestante foi exposto durante o encaminhamento da manifestação à área responsável por fornecer uma resposta, resultando no descumprimento à proteção das informações pessoais do usuário prevista no art. 6º, IV, da Lei nº 13.460/2017.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

(...)

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Da mesma forma, o rastreamento adequado das manifestações não é possível com a utilização do e-mail quando não houver menção explícita do protocolo correspondente no campo “assunto”. Um risco importante a considerar é exclusão das mensagens sem que tenha sido feito o *backup* da caixa de e-mail do agente emissor ou receptor.

Portanto, as evidências coletadas durante a avaliação demonstram que a UA não atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021. Isso se deve à forma como o recebimento das manifestações está sendo realizado, fora da Plataforma Fala.BR e sem garantia do registro, contrariando o estabelecido pelo art. 13 da mesma portaria. Ademais, o uso do sistema de e-mail institucional para o trâmite das manifestações e comunicações de irregularidades para as áreas responsáveis pela resposta ou apuração representa um risco de acesso por terceiros não autorizados às informações pessoais do manifestante, em discordância ao 6º, IV, da Lei nº 13.460/2017. Por fim, o encaminhamento de manifestações por e-mail dificulta ou pode impossibilitar o rastreamento das informações, seja pelo risco da exclusão das mensagens ou pela ausência de identificação dos protocolos nas mensagens.

1.3. Inconsistência na análise técnica das manifestações

Segundo os parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021, a análise técnica das respostas proferidas pela UA na amostra de 100 (cem) manifestações e comunicações de irregularidades obtidas da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, identificou as seguintes inconsistências:

Nas Comunicações de Irregularidade, cuja análise técnica dada pela UA foi classificada como “Inadequada”:

Comunicações tratadas como reclamação nas quais a resposta conclusiva não considerou a determinação do art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021 e, por isso, com ausência do conteúdo previsto pelo inciso V do art. 19 da referida portaria.

Nas manifestações do tipo Reclamação, cuja análise técnica dada pela UA foi classificada como “Parcialmente Inadequada” ou “Inadequada”:

Ausência na resposta conclusiva do conteúdo mínimo previsto art. 13 da Instrução Normativa CGU nº 5/2018 vigente à época, agora com a vigência da Portaria CGU nº 581/2021, visto que o tratamento da manifestação ocorreu durante a sua vigência.

Ausência na resposta conclusiva do conteúdo mínimo previsto art. 13 da Instrução Normativa CGU nº 5/2018 vigente à época, agora com a vigência da Portaria CGU nº 581/2021, visto que o tratamento da manifestação ocorreu durante a sua vigência.

Com teor de solicitação, a manifestação foi tratada como reclamação; portanto, parte da resposta conclusiva está desacordo com o conteúdo previsto no inciso III do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Ausência na resposta conclusiva do conteúdo previsto no inciso II do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Nas manifestações do tipo Solicitação, cuja análise técnica dada pela UA foi classificada como “Inadequada”:

Ausência de conteúdo relacionado ao teor da demanda na resposta, em desacordo com os artigos 10 e 11 da IN 5/2018, vigente à época, agora com a vigência da Portaria CGU nº 581/2021, visto que o tratamento da manifestação ocorreu durante a sua vigência.

1.4. Falha no acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

O acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuários é uma das atividades de ouvidoria previstas pelo art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e deve ser realizada juntamente com os gestores dos serviços, conforme prevê o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

Em pesquisa no Portal do [IFMG](#) na internet verificou-se que o acesso à “Carta de Serviços ao Cidadão”, datado de 20 de julho de 2022, pode ser feito por meio da seção Acesso à Informação>Institucional. Por outro lado, ao acessar a [página da UA](#) foi possível encontrar a versão mais atualizada da carta, datada em 04 de outubro de 2022. Nessa última versão, foram observadas algumas lacunas em relação ao atendimento das informações mínimas exigidas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021. São elas relativas à:

- a) inciso XII – aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- b) Inciso XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; e
- c) Inciso XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

1.5. Falha na elaboração do Relatório de Gestão

Não foi possível observar no Relatório de Janeiro de 2022, referente ao segundo semestre do ano de 2021, as informações previstas nos incisos III e IV do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 referentes às análises dos motivos principais das manifestações e dos problemas recorrentes, bem como o relato das soluções adotadas pelos gestores dos serviços.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

(...)

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

Portanto, esse relatório atende parcialmente aos critérios previstos no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Nesse sentido, o art. 51 da referida portaria apresenta um roteiro para a adequação dos relatórios da UA:

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível; e

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções

1.6. Ausência da publicação dos resultados das enquetes dos Conselhos de Usuários

O art. 7º, VIII, da Portaria CGU nº 581/2021 prevê as seguintes atividades a serem exercidas pela ouvidoria em relação ao Conselho de Usuários.

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

(...)

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

Em complemento, o do art. 24-H, II, do Decreto nº 9.492/2018 prevê a publicação em sítio eletrônico das informações coletadas nessas atividades, bem como das

avaliações e das sugestões coletadas pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Contudo, mesmo tendo sido informado pela titular da UA que foram realizadas três (03) enquetes, até o momento da realização desta avaliação não foi possível observar o cumprimento total dos dispositivos acima, devido à falta da consolidação e da publicação dos dados coletados nessas enquetes.

Diante dessas evidências, verifica-se o não atendimento à alínea “d” do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e do inciso II do art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados das Análises, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IFMG, em ordem de prioridade:

- 1) Garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, implementando procedimentos que atendam as determinações dos artigos artigo 6º, II, 7º, XIV, e 31 da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 24 do Decreto nº 9.492/2018;
- 2) Registrar todas a manifestações na Plataforma Fala.BR, recebidas por qualquer dos canais disponíveis, em consonância com o art. 12, inciso II, e art. 13, da Portaria CGU nº 581/2021, e Implementar o Plano de Ação para a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todos os tipos de manifestação, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, para garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021;
- 3) Avaliar a qualidade das respostas das áreas internas às manifestações de ouvidoria, prestando a devida orientação para que o atendimento aos usuários seja realizado de forma satisfatória e resolutiva, de acordo com os padrões estabelecidos nas normas da Portaria CGU nº 581/2021;
- 4) Acompanhar a atualização da Carta de Serviços, de modo a evitar duplicidade de documentos no site do IFMG e inserir as informações contidas nos incisos XII, XIV e XVIII do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021;
- 5) Produzir os relatórios de gestão em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- 6) Produzir os relatórios com os resultados das enquetes realizadas pelo Conselho de Usuários, conforme o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021; e
- 7) Divulgar no sítio eletrônico as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsão no inciso II do art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria executadas pela UA, a Ouvidoria do Instituto Federal de Minas Gerais – IFMG, estão sendo adequadamente exercidas, nos termos do art. 77 da Portaria CGU nº 581/2021, bem como identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento de suas atividades.

De modo geral, a avaliação constatou que as atividades de ouvidoria estão sendo exercidas de forma parcialmente adequada, segundo as normas previstas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021.

As inconsistências e falhas mencionadas devem ser corrigidas pela UA, a fim de garantir o cumprimento das atribuições previstas por lei e aprimorar o atendimento à sociedade e o subsídio à gestão do Instituto Federal de Minas Gerais – MG.

APÊNDICES

Apêndice A

Relatório Situacional

1. Estrutura Organizacional

A Unidade Avaliada - UA é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG, que integra como unidade setorial o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG pertence à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica vinculada ao Ministério da Educação, instituída pela Lei nº 11.892/2008, e possui os seguintes objetivos:

Art. 7º Observadas as finalidades e características definidas no art. 6º desta Lei, são objetivos dos Institutos Federais:

I - ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;

II - ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;

III - realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;

IV - desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;

V - estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional; e

VI - ministrar em nível de educação superior:

a) cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;

b) cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional;

c) cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;

d) cursos de pós-graduação lato sensu de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e

e) cursos de pós-graduação stricto sensu de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em educação, ciência e tecnologia, com vistas no processo de geração e inovação tecnológica.

O IFMG rege-se pelos seguintes normativos internos, conforme o art. 2º do seu Estatuto aprovado pela Resolução nº 12/2018:

- I. Estatuto;
- II. Regimento Geral;
- III. Resoluções do Conselho Superior;
- IV. Atos da Reitoria, e
- V. Regulamentos específicos dos campi.

Sua estrutura organizacional, segundo o Regimento Geral disposto na Resolução nº 20/2021³, é composta pelas seguintes unidades:

- I. Órgãos Colegiados
 - a) Conselho Superior e Colégio de Dirigentes (órgãos superiores); e
 - b) Demais órgãos colegiados.
- II. IFMG-Reitoria
 - a. Gabinete; e
 - b. Pró-Reitorias
- III. Unidades Descentralizadas
 - a) Campi;
 - b) Campi avançados;
 - c) Polo de Inovação.

Conforme o Parágrafo único do art. 1º do Regimento Geral, a Unidade de Reitoria como órgão executivo e as unidades descentralizadas terão regimentos internos próprios. No art. 8º é detalhada a unidade Reitoria, na qual vincula-se a Ouvidoria, conforme abaixo:

- 1. IFMG – Reitoria
 - 1.1. Gabinete
 - 1.2 Pró-Reitoria de Ensino
 - 1.3 Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação
 - 1.4 Pró-Reitoria de Extensão
 - 1.5 Pró-Reitoria de Administração e Planejamento
 - 1.6 Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
 - 1.7 Diretoria de Desenvolvimento Institucional
 - 1.8 Diretoria de Tecnologia da Informação
 - 1.9 Diretoria de Comunicação
 - 1.10 Auditoria Interna
 - 1.11 Ouvidoria
 - 1.12 Procuradoria Federal
 - 1.13 Corregedoria⁴

A comunidade acadêmica do IFMG totaliza 20.733 pessoas, divididas por 18.129 estudantes e 2.604 servidores efetivos e temporários, funcionários terceirizados e

³ Revogou a Resolução nº 15, de 15 de junho de 2016 com o Regimento Geral do IFMG.

⁴ Criada em 2018, por meio da Portaria IFMG nº 504 de 24 de maio de 2018.

estagiários.⁵ Em termos da organização da sua infraestrutura contabiliza, além da Reitoria em Belo Horizonte, 18 *campi* no estado de Minas Gerais, e o Polo de Inovação Formiga, credenciado pela Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial – Embrapi, em 2015, conforme o quadro a seguir:

Estruturas Organizacionais do IFMG		
IFMG - Reitoria	IFMG	Resolução nº 02 de 10/03/2022
<i>Campus</i> Avançado Arcos	CAAR	Resolução nº 20 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Avançado Conselheiro Lafaiete	CACL	Resolução nº 24 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Avançado Ipatinga	CAIP	Resolução nº 26 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Avançado Itabirito	CAIT	Resolução nº 27 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Avançado Piumhi	CAPI	Resolução nº 30 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Avançado Ponte Nova	CAPN	Resolução nº 31 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Bambuí	CBA	Resolução nº 21 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Betim	CBT	Resolução nº 22 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Congonhas	CCO	Resolução nº 03 de 10/03/2022
<i>Campus</i> Formiga	CFO	Resolução nº 02 de 12/03/2021
<i>Campus</i> Governador Valadares	CGV	Resolução nº 13 de 30/08/2021
<i>Campus</i> Ibitaré	CIB	Resolução nº 25 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Ouro Branco	COB	Resolução nº 11 de 23/06/2021
<i>Campus</i> Ouro Preto	COP	Resolução nº 04 de 10/03/2022
<i>Campus</i> Ribeirão das Neves	CRN	Resolução nº 32 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Sabará	CSA	Resolução nº 33 de 10/12/2020
<i>Campus</i> Santa Luzia	CSL	Resolução nº 14 de 30/08/2021
<i>Campus</i> São João Evangelista	CSJ	Resolução nº 34 de 10/12/2020
Polo de Inovação	POLO	Resolução nº 35 de 10/12/2020

2. Unidade Avaliada

A Ouvidoria do IFMG foi criada por meio da Portaria nº 686/2014 e, conforme o art. 31 do Regimento Geral, está vinculada à unidade IFMG-Reitoria e consiste na “unidade organizacional responsável por aprimorar os canais de comunicação do IFMG com a comunidade e auxiliar no aperfeiçoamento dos serviços prestados no âmbito institucional”.

Portanto, observa-se a adequação, mesmo anteriormente, ao art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, que prevê que “A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal (...)”.

⁵ Informação obtida em setembro de 2022 por meio de consulta à Ouvidora.

O levantamento de informações sobre a UA foi realizado a partir pesquisas no sítio da UA <https://www.ifmg.edu.br/portal/ouvidoria>⁶, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), em reuniões e contatos por e-mail com a Ouvidora do IFMG e por um Questionário de Avaliação – QA.

2.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia
Data de criação	20/05/2014
E-mail	ouvidoria@ifmg.edu.br
Página na Internet	https://www.ifmg.edu.br/portal/ouvidoria
Canais de atendimento	Fala.BR, atendimento presencial, videochamada, telefone e e-mail.
Endereço	Ouvidoria Geral - Reitoria Av. Prof. Mário Werneck 2590, 11º Andar, Buritis, Belo Horizonte/MG - CEP 30575180
Telefone	(31) 25135162
Ouvidora Geral	Marina Lindaura Maranhã Contarine Servidora efetiva Experiência de até 02 anos em ouvidoria Designada em 25/03/2022 (Portaria 353/2022 do IFMG) e aprovada pela CGU em 28/03/2022 (Ofício CGU nº 4193/2022/NAOP-MG/Minas Gerais/CGU - SEI/CGU - 2321308).

2.2 Competências

As competências da UA estão definidas no art. 32 do Regimento Geral:

- I – estimular a participação social, receber, examinar e encaminhar e tratar reclamações, sugestões, elogios e denúncias;
- II – acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III – organizar, analisar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas, através de estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados;
- IV – propor soluções e oferecer recomendações, visando a melhoria dos serviços prestados e com relação às manifestações recebidas;
- V – aprimorar os canais de comunicação com o público interno e externo;

⁶ Acessos realizados nos meses de março a abril de 2022.

VI – coordenar e supervisionar os trabalhos de ouvidoria nas unidades descentralizadas, observando as diretrizes, normas e orientações emanadas pelos órgãos competentes.

Em análise com o art. 10 do Decreto nº 9.492/2018, nota-se, portanto, que as competências descritas da UA no Regimento Geral do IFMG, mesmo que efetivamente realizadas, encontram-se aquém das competências estipuladas pelo referido decreto no tocante a; i) prestar informações ao órgão central do SisOuv, a CGU, “a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria”; e ii) “divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais”.

Após a ciência dessa observação pela equipe de avaliação, a UA informou, por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG, que na próxima revisão do Regimento Geral do IFMG, solicitará a atualização quanto aos aspectos indicados.

Ademais, para fins da garantia de direitos dos seus usuários, observa-se a necessidade de atualização das competências descritas da UA no Regimento Geral do IFMG de acordo com o previsto no art. 6º, inciso II, da Portaria CGU nº 581/2021, em relação a promoção da “proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709/2018”.

Na Portaria IFMG nº 686/2014, que cria a Ouvidoria-Geral e o cargo de Ouvidor, são estabelecidas as seguintes atribuições:

Art. 4º - O Ouvidor deverá:

I – receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes desta Instituição.

II – acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais mais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III – identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços públicos prestados;

IV – propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, visando a melhoria dos serviços prestados.

V – realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI – requisitar fundamentalmente, por meio formal e quando cabíveis, informações junto aos setores e às unidades do IFMG;

VII – revisar, organizar, documentar e providenciar publicação no Boletim Interno os procedimentos relacionados à sua área;

VIII – executar outras funções que, por sua natureza, lhes estejam correlatas ou lhe tenham sido atribuídas;

IX – organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao Gabinete do Reitor;

X – contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos do Instituto.

XI – no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo das informações levados ao seu conhecimento.

Parágrafo único – as reclamações, sugestões, elogios e denúncias encaminhadas diretamente aos órgãos e entidades vinculadas ao Instituto deverão ser tratadas pelos órgãos vinculados sem interferência do Ouvidor, exceto quando explicitamente solicitado por uma das partes.

2.3 Normativos Internos

O art. 4º da Lei nº 13.460/2017 determina que o atendimento do usuário será realizado de forma adequada, observado dentre os princípios da administração pública o da transparência. Nessa esteira, no portal do IFMG encontram-se os seguintes normativos e documentos relacionados a implementação e ao desenvolvimento das atribuições da UA:

- [Portaria 686/2014 do IFMG](#) (Criação da Ouvidoria-Geral e o cargo de Ouvidor);
- [Portaria 353/2022 do IFMG](#) (Nomeação da Ouvidora-Geral);
- [Resolução IFMG nº 20/2021](#) (Regimento Geral do IFMG)⁶;
- [Portaria IFMG nº 845/2021](#) (Regimento Interno da Reitoria do IFMG);
- [Portaria IFMG nº 7 959/2020](#) (Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos);
- [Portaria IFMG nº 398/2021](#) (Designa integrantes das Câmaras);
- [Ata da 31ª Reunião Extraordinária do Colégio de Dirigentes do IFMG](#) (Realização da primeira enquete do Conselho de Usuários e da importância do engajamento de voluntários como conselheiros);
- [Ata da 6ª Reunião Extraordinária do Conselho Superior do IFMG](#) (Realização da primeira enquete do Conselho de Usuários e da importância do engajamento de voluntários como conselheiros); e
- [Notícia do 2º Encontro de Ouvidorias do IFMG.](#)

Em acréscimo, após reunião técnica com a UA foi informado que está em andamento a elaboração do Regulamento das Atividades de Ouvidoria do IFMG, conforme a Portaria IFMG nº 215/2022, acima listada, que dispõe sobre a instituição da Comissão de Regulamentação das Atividades de Ouvidorias no IFMG, bem como foi apresentada a [Ata da 1ª Reunião Ordinária das Ouvidorias do IFMG, realizada em 27 de julho de 2021](#). Posteriormente, foi apresentada a Minuta de Portaria nº 107, de 13 de julho de 2022, que dispõe sobre Regulamento das Atividades de Ouvidoria do IFMG.

2.4 Força de trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do IFMG é composta pela Ouvidoria-Geral, situada em uma sala de atendimento no 11º Andar da Reitoria em Belo Horizonte e compartilhada com a

Assessoria da Reitoria. Conta com uma servidora, a própria Ouvidora-Geral, com dedicação de 40 horas semanais compartilhadas entre atividades da Ouvidoria e atividades do Gabinete, conforme Portaria nº 353/2022.

Art. 1º DESIGNAR a servidora Marina Lindaura Maranhã Contarine, ocupante do cargo efetivo Pedagogo, Matrícula SIAPE nº xxxxx, para a **função de Ouvidora**, na unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG), Função Gratificada Código FG-1, a partir da presente data.

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020 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 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.

No Relatório Semestral de Ouvidoria, de janeiro de 2022, consta que o servidor André Luis Resende exerceu o cargo de Ouvidor do IFMG entre o período de 2017 a 2021 e, conforme documentação verificada¹⁵, a Ouvidora atual, Marina Lindaura Maranhã Contarine, foi nomeada pela Portaria IFMG nº 353/2022, e publicada no Boletim de Serviços do IFMG em 28/03/2022 e no DOU em 28/03/2022, seção 2, página 20. A Ouvidora atual atuava como Ouvidora Adjunta desde maio de 2021, e foi nomeada como Ouvidora-Geral Substituta em 20/10/2021, conforme Portaria nº 707 do IFMG.

Portanto, a UA tem seguido a orientação do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020, atualizada pela Portaria CGU nº 3.109/2020 em relação a rotatividade do titular do cargo de Ouvidor/a. Abaixo, lista-se as capacitações realizadas pela titular da UA nos últimos dois anos, bem como a Certificação Avançada em Ouvidoria – exigência para o cargo do titular em Ouvidoria, conforme Portaria CGU nº 1.181/2020, atualizada pela Portaria CGU nº 3.109/2020:

- 1) Certificação Avançada em Ouvidoria (160 horas), que inclui:
 - a) Acesso à Informação (20 horas)
 - b) Avaliação da qualidade dos serviços como base para gestão e melhoria dos serviços públicos (20 horas)
 - c) Controle Social (20 horas)
 - d) Defesa do Usuário e Simplificação (20 horas)
 - e) Gestão em Ouvidoria (20 horas)
 - f) Introdução à Gestão de Projetos (20 horas)
 - g) Resolução de Conflitos Aplicada aos Contexto das Ouvidorias (20 horas)
 - h) Tratamento de Denúncias (20 horas)
- 2) Avaliação dos Serviços Públicos (9 horas) – Capacitação PROFOCO
- 3) Gestão e Apuração de Ética Pública (24 horas) – ENAP
- 4) Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais (10 horas) – ENAP

- 5) Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante (9 horas) – PROFOCO
- 6) Comunicação Não-Violenta: bases e aplicações na era do trabalho remoto (18 horas) – ENAP
- 7) Gestão Pessoal – Base da liderança (50 horas) – ENAP
- 8) Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR (20 horas) – ENAP
- 9) Inteligência Emocional (50 horas) – ENAP

A seguir, fotos da Ouvidoria-Geral no prédio da Reitoria em Belo Horizonte⁷:



⁷ Fotografias fornecidas pela UA e contidas na sua apresentação durante reunião com a equipe.

Há também unidades de apoio nos *campi* denominadas “Ouvidorias Locais”, com servidores efetivos intitulados “Ouvidores Locais”⁸ realizando atividades de ouvidoria, recebimento e tratamento das manifestações, com exceção do *campus* de Ipatinga que conta com atendimento realizado pela Ouvidoria-Geral do IFMG situada na Reitoria. Dos 17 *Campi* que possuem Ouvidorias Locais, um possui sala específica, outro possui sala individual utilizada para as atividades diárias e também para a Ouvidoria e outros dois possuem previsão de salas próprias, conforme informações fornecidas pela UA:

- a) O Campus Bambuí possui uma sala exclusiva para atendimento da Ouvidoria, com computador com conexão de internet e dois monitores. A Ouvidoria Local está localizada em local de fácil acesso, com placa indicativa em Braille. A sala possui 10,8 m².
- b) No Campus Ouro Branco não há uma sala específica para a Ouvidoria Local. O Ouvidor Local desenvolve as atividades de ouvidoria na sala onde desenvolve as atividades de sua função, tendo computador com conexão de internet. A sala é individual, caso seja necessário algum atendimento reservado é possível fazê-lo com privacidade.
- c) A Ouvidoria Local do Campus Ribeirão das Neves ainda não possui um espaço próprio e exclusivo. O Campus está em processo de expansão e a previsão é de que até março/2023 ocorra a inauguração de mais um prédio com salas de aulas, gabinetes individuais dos professores e sala para acolher boa parte da equipe do setor administrativo. Na ocasião será destinado um espaço exclusivo para a Ouvidoria Local. Atualmente, existe uma sala de atendimento psicológico para alunos e diversas salas de reunião nas quais é possível acolher e atender o usuário com privacidade.
- d) O Campus Sabará está passando por reestruturação nos arranjos das salas, a previsão é que em janeiro de 2023 a Ouvidoria Local ocupe uma sala no 2º andar, onde poderá ter atendimento ao público com maior privacidade. Atualmente, o Ouvidor Local está usando uma sala no 4º andar e o *notebook* da Instituição para atender as demandas. O telefone usado é o da sala da Direção Geral.
- e) Os outros 12 *Campi* não possuem salas específicas para as Ouvidorias Locais. Os Ouvidores Locais/servidores possuem computadores com acesso à internet e os *Campi* possuem salas que podem ser utilizadas para atendimento de forma reservada, tais como: sala de reunião, sala da coordenação, sala de atendimento do Núcleo de Apoio Educacional - NAE e sala de Processamento Técnico, localizada na biblioteca.

Conforme informações prestadas no Questionário - QA, a titular da UA possui uma planilha de controle das manifestações encaminhadas para as Ouvidorias Locais e faz o acompanhamento junto aos Ouvidores Locais do retorno ao usuário e resposta

⁸ Na minuta do Regulamento das ouvidorias do IFMG apresentada em 14 de outubro de 2022 observa-se a indicação de formalização desses ouvidores locais, com critério mínimo e designação.

inserida no Fala.BR. Abaixo, a relação atual⁹ dos "Ouvidores Locais" em 16 *campi* do IFMG:

Campus	Ouvidor (a) Local
Arcos	Meriely Ferreira de Almeida
BambuÍ	Gilberto Guimarães
Betim	Vivian Andaki
Congonhas	Mariana Condé
Conselheiro Lafaiete	Fabiana Sousa
Formiga	Izabele Mascarenhas
Governador Valadares	Mirian Silva
Ibirité	Mônica Lana
Itabirito	Cleverson Oliveira
Ouro Branco	Wander Bebiano
Ouro Preto	LÍria Lara
Piumhi	Luis Roberto Marcelino
Ponte Nova	Ana Karina Guimarães Reis
Ribeirão das Neves	Elmo Batista Júnior
Sabará	Flavio Mendonça
Santa Luzia	Edilene Santos
São João Evangelista	Alceste Glória

Em relação aos Ouvidores Locais, a UA informou, por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG que eles “não possuem dedicação exclusiva às atividades de Ouvidoria. Eles possuem cargos e atribuições específicas aos cargos que ocupam nos *campi*. Além disso, há uma dificuldade quanto ao número de servidores na Instituição. Assim, justificamos que caso o período de permanência nas Ouvidorias Locais seja especificado, será difícil viabilizar a participação de servidores no apoio a essas atividades.”

A UA divulga as capacitações ofertadas pela Enap e pelo Profoco e realizou o levantamento de demandas junto aos Ouvidores Locais. Por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG informou que os Ouvidores Locais e os Mediadores da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG realizaram a capacitação “Formação em Gestão de Conflitos em Instituições de Ensino”. Essa ação é fruto da parceria do IFMG com a Universidade Federal de Goiás (UFG) e promovida pelo Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria-Geral do IFMG e a Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas (CDPES).

Entende-se que a capacitação sobre as atividades da ouvidoria também é importante e necessária ação para garantir a qualidade do desenvolvimento das atribuições da UA previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 pelos "Ouvidores Locais".

2.5 Canais de Atendimento

De acordo com o art. 9º da Lei nº 13.460/2017, § 4º, a manifestação de ouvidoria “poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou

⁹ Conforme pesquisa realizada no portal da Ouvidoria do IFMG em maio de 2022.

verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo”. Nesse sentido, verificou-se a existência dos seguintes canais de atendimento disponibilizados pela UA conforme informações disponibilizadas em sua página no *site* do IFMG e por meio da reunião técnica e do questionário:

- Plataforma Fala.BR;
- Presencial;
- Videochamada;
- E-mail; e
- Telefone (para dúvidas).

A divulgação dos canais de atendimento presencial, por e-mail e pela Plataforma Fala.Br, ocorre pela página da UA no Portal do IFMG, conforme verificado e, segundo relatado, pelas redes sociais e informativos que chegam nos e-mails institucionais dos servidores¹⁰. Durante as interlocuções¹¹ a titular da UA enviou o material elaborado em parceria com a Diretoria de Comunicação do IFMG para a divulgação da Ouvidoria na Reitoria e nos Campi. Foram impressos cartazes para as salas de aula e locais de circulação, bem como panfletos para divulgação.

A Plataforma Fala.BR é utilizada pela Ouvidoria-Geral para receber todas as manifestações, analisá-las, encaminhá-las aos responsáveis e responder aos manifestantes. No caso de assuntos relativos aos *campi*, as manifestações são encaminhadas por e-mail institucional aos "Ouvidores Locais" que encaminham as demandas ao setor responsável pelo atendimento e postam a resposta no Fala.BR, com exceção das denúncias.

O atendimento presencial é realizado tanto pela Ouvidoria-Geral quanto pelas Ouvidorias Locais, mediante agendamento¹². Porém, nem todos os *campi* possuem sala própria para a realização das atividades de ouvidoria.

Segundo informado, as videochamadas são utilizadas quando se fazem necessárias em função da distância dos manifestantes e a Ouvidoria-Geral para o recebimento de manifestações de ouvidoria e para as mediações das Câmaras de Mediação e Conciliação de Conflitos.

Além dos nomes e e-mails dos "Ouvidores Locais", disponibilizados na página da UA para atendimento de ouvidoria, observa-se a divulgação do telefone da Ouvidoria-Geral para o esclarecimento de dúvidas sobre como acionar os serviços prestados pela ouvidoria, tendo a UA informado que não existe controle para o número de atendimentos via e-mail e telefone, pois "Esse tipo de atendimento é mais demandado para informações, orientações ou esclarecimentos".

Ademais, foi relatado que após os atendimentos realizados presencialmente, por videochamada, telefone ou por e-mail, nem sempre é feito o registro no Fala.BR e, quando se trata de manifestação, é apenas orientado ao manifestante que registre sua manifestação na Plataforma Fala.BR. Segundo a titular da Ouvidoria, existe o reforço da

¹⁰ A Ouvidora informou que, após a conclusão do Regulamento das Atividades de Ouvidoria do IFMG, pretende-se elaborar e divulgar materiais impressos para usuários internos e externos e fixar nos quadros de aviso e interior da Instituição.

¹¹ Informação recebida em outubro de 2022.

¹² Exceto nos campi avançados de Arcos e Ipatinga, que não possuem Ouvidoria Local.

orientação desse registro às Ouvidorias Locais a respeito da determinação da CGU, não havendo controle desses atendimentos por parte dos Ouvidores Locais. Desse modo, aponta-se a discordância com o art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021 em relação a obrigatoriedade do registro das manifestações recebidas por qualquer meio.

No Relatório Semestral de Ouvidoria, de janeiro de 2022, referente ao período de julho de 2021 a janeiro de 2022, foi relatado que entre os municípios de registro/origem ou indicados como local do fato das 63 (sessenta e três) manifestações recebidas no Fala.BR, observa-se que Belo Horizonte (12) lidera o ranking, seguido de Bambuí (7) e Ouro Preto (7), entre outros *campi*. Contudo, o Relatório reitera que o recebimento de manifestações de modo presencial, por telefone ou e-mail pode explicar a ausência de registros de manifestações “ligadas a Betim, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Governador Valadares, Ibirité, Ipatinga, Itabirito e Ponte Nova na Plataforma Fala.BR” e, sobre isso “tem-se incentivado o registro pela Plataforma aos manifestantes”. Portanto, reforça-se a necessidade da observância com o art. 13 da Portaria CGU nº 581/2021.

2.6 Sistemas Informatizados

A Portaria CGU nº 581/2021, em seus artigos 12 e 13, estabelece que o registro e tratamento das manifestações de ouvidoria as unidades setoriais do SisOuv devem ocorrer por meio da Plataforma Fala.BR ou em sistema a ela integrado. Na página da UA no Portal do IFMG na internet é apresentado o *link* para a Plataforma Fala.BR e, em pesquisa no sistema observa-se que existe apenas uma unidade cadastrada para o recebimento de manifestações - que é o da Ouvidoria-Geral.

A UA utiliza a Plataforma Fala.BR na versão 2.13¹³, que permite a cada Ouvidor/a Local o acesso pelo perfil Colaborador, sendo possível a visualização e a resposta apenas das manifestações da sua unidade. Segundo informado pela UA, para trâmites internos necessários ao tratamento das manifestações pelos setores responsáveis pela resposta é utilizado o e-mail institucional.

Além disso, a UA tem acesso, para fins necessários à execução das suas atribuições, aos sistemas: SEI, GOV.BR, Conselho de Usuários, e-Aud, e-Prevenção, e ao e-mail institucional. O sistema SEI é utilizado para registros e declarações de reuniões realizadas pela ouvidoria, relatórios de ouvidoria, ofícios diversos e termos gerados pela Câmara de Mediação e Conciliação de Conflitos.

Também são utilizados os sistemas GOV.BR para a atualização da Carta de Serviços; a Plataforma do Conselho de Usuários para enquetes públicas; o sistema e-Aud para fornecer dados institucionais para o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) e o sistema e-Prevenção para fornecer dados institucionais para o Programa Nacional de Prevenção a Fraude e Corrupção (PNPC).

E, por último, a UA declarou que utiliza o Painel *Resolveu?* para acompanhamento da satisfação dos usuários e subsidiar o Relatório de Gestão do IFMG, analisando tempo de resposta ao usuário e quais os assuntos mais frequentes, de modo a se pensar em ações e orientações junto às Ouvidorias Locais.

¹³ Segundo o Relatório Semestral da Ouvidoria, de janeiro de 2022.

2.7 Fluxo Interno de Tratamento de Manifestações

A Lei nº 13.460/2017 e o seu decreto regulamentador nº 9.492/2018 determinam que as manifestações de ouvidoria devem ser tratadas no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período e mediante justificativa expressa ao usuário, enquanto a Portaria CGU nº 581/2021 prevê que as áreas responsáveis internas devem responder as unidades de ouvidoria no prazo de 20 dias.

A UA utiliza esses prazos e, por enquanto, o fluxo formalizado do tratamento das manifestações está em processamento por meio do documento apresentado da Minuta da Portaria nº 107/2022 que dispõe sobre o Regulamento das Atividades de Ouvidoria do IFMG.

Enquanto isso, verifica-se que a única norma vigente nesse sentido, a Portaria nº 686/2014 que criou a Ouvidoria-Geral do IFMG, portanto, antes da publicação da Lei nº 13.460/2018 e do seu Decreto regulamentador nº 9.492/2018, permanece parcialmente adequada, pois estabelece o prazo de 15 dias úteis, a partir da data de recebimento das manifestações, para as áreas internas responderem, podendo esse prazo ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor, sem limite estabelecido.

A UA informou, por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG, que será feita a retificação sobre o prazo para a resposta das áreas internas na referida portaria, bem como a atualização no Regulamento da Atividade de Ouvidoria, quanto ao Decreto nº 10.890/2021, serão realizados.

Destaca-se que durante a realização das atividades de avaliação instituiu-se a Comissão de Regulamentação das Atividades de Ouvidorias no IFMG, por meio da Portaria IFMG nº 215/2022, tendo sido concluída a minuta do Regulamento de Atividades de Ouvidoria no IFMG pela Comissão, conforme Portaria nº 107/2022. Em rápida análise, observa-se a ausência das previsões contidas no Decreto nº 10.890/2021.

Atualmente, o tratamento das manifestações segue o seguinte fluxo interno, utilizando o prazo de 20 dias para resposta interna à UA:

- 
- O diagrama apresenta uma lista de etapas do fluxo interno de tratamento de manifestações, contida em um retângulo verde claro com uma borda verde escura. No canto inferior direito do retângulo, há o logo do Instituto Federal de Minas Gerais, que consiste em um quadrado verde com um padrão de pontos brancos e o texto 'INSTITUTO FEDERAL Minas Gerais' ao lado.
- Recebimento via Fala.BR;
 - Registro para o cidadão (em caso de não registro no Fala.BR);
 - Análise preliminar: ex.: local do fato, envolvidos, pedido de complementação e restrição de identidade;
 - Encaminhamento para o setor responsável com prazo de retorno – 20 dias (comunicação com o setor e se necessário agendamento de reunião);
 - Análise do retorno do setor responsável: ex.: informações são suficientes, linguagem, clareza, solução ou justificativa;
 - Resposta conclusiva no Fala.BR.

Fonte: Apresentação da Ouvidoria do IFMG, abril de 2022.

O Decreto nº 9.492/2018, nos seus artigos 18 a 23, e a Portaria CGU nº 581/2021, nos seus artigos 12, 14, 15, 16, 17 e 20 detalham o fluxo do tratamento das manifestações pela ouvidoria, aspecto fundamental para a qualidade e conformidade

das atribuições e competências a ela conferidos. A seguir, detalha-se o fluxo de tratamento praticado pela UA, por tipos de manifestações:

2.7.1. Denúncia e Comunicação de Irregularidade

A figura a seguir esquematiza o fluxo de tratamento de denúncia adotado pela UA:



Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.

De acordo com o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 e o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, a denúncia será conhecida/habilitada pela unidade de ouvidoria quando “conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos” e, assim, proceder ao encaminhamento à apuração pelo setor competente. Ainda, observa-se no último normativo que a denúncia poderá ser encerrada quando:

- I -os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- II -excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Ademais, na Portaria CGU nº 581/2021 há a possibilidade de arquivamento da denúncia antes do seu envio para o órgão apuratório:

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Em vista das orientações normativas acima expostas, registra-se que o fluxo de tratamento das denúncias da UA analisada está parcialmente correto, pois falta inserir as situações de não conhecimento/habilitação/encerramento da denúncia ou falta de competência do IFMG. Assinala-se também, que a Portaria CGU nº 3.126/2021 alterou a Portaria CGU nº 581/2021 no sentido de determinar o tratamento de denúncia à

comunicação de irregularidade recebida pela ouvidoria, na esteira do art. 23 do Decreto nº 9.492/2018.

Após leitura do Relatório Preliminar, a UA informou no Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG que a complementação do fluxo de denúncias será realizada a respeito das situações de encerramento ou falta de competência do IFMG.

Segundo relato da UA, as denúncias e comunicações de irregularidades são recebidas pela Ouvidoria-Geral e após análise e pedido de complementação, se necessário, são encaminhadas, via e-mail institucional, para a Corregedoria do IFMG¹⁴, quando ligadas a questões disciplinares, irregularidade nos serviços ou ato ilícito praticado por servidores públicos do IFMG, e para a Auditoria, quando ligadas a registros contábeis, prestação de contas e utilização de recursos públicos do IFMG.

Conforme informado, somente servidores efetivos têm acesso e realizam o tratamento dessa tipologia e apenas a titular da Ouvidoria responde às denúncias e as encaminha aos órgãos de apuração. Contudo, a UA relatou à equipe de avaliação que “Quando necessário, a denúncia é tramitada à Ouvidoria Local, via Fala.BR, para diálogo e análise preliminar para verificação de elementos mínimos”, mas acrescentou que tal diálogo ocorre entre os Ouvidores Locais e o denunciante ou o denunciado/a. Dessa forma, a equipe de avaliação entendeu que essa prática extrapola os limites das atribuições da ouvidoria, uma vez que a análise dos elementos mínimos deve ocorrer dentro dos limites da manifestação e, caso haja necessidade de complementação das informações relatadas na denúncia, deve-se solicitar ao manifestante por meio do próprio Fala.BR.

É importante ressaltar que qualquer ação adicional envolvendo denunciado e denunciante deve ser tratada como uma diligência e, cabe às áreas apuratórias competentes a sua condução. Assim, é responsabilidade das áreas apuratórias, como a corregedoria e a auditoria, conduzir as diligências necessárias para a devida apuração dos fatos relatados.

Um exemplo dessa inconsistência foi observado na análise do protocolo NUP-23546.XXXXXX/2020-XX, em que a própria UA tratou a comunicação de irregularidade com teor de denúncia lendo “a manifestação para o acusado e a partir disso os fatos denunciados foram esclarecidos” sem envolvimento da área apuratória.

O art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, ao dispor sobre o encaminhamento das denúncias aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento, estabelece a proibição do encaminhamento às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. Veja a seguir:

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 conterá 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.

¹⁴ Registra-se que a Corregedoria do IFMG foi criada a partir da Resolução 20 de outubro de 2021.

O art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, reforça essa regulamentação sobre o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, conforme a seguir:

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

(...)

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

Ainda, o tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.

Após a leitura desse achado no relatório Preliminar a UA prestou o seguinte esclarecimento por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG:

Esclarecemos que somente a Corregedoria Geral da Instituição realiza as diligências relacionadas às denúncias. **Apenas em casos de comunicações com teor de reclamação, há tramitação para as Ouvidorias Locais ou quando a manifestação registrada como denúncia trata de estudantes ou funcionários terceirizados e não envolve servidores.** No caso de estudantes, o encaminhamento é realizado para a Comissão Disciplinar Discente que segue as normas previstas no Regulamento Disciplinar Discente e no caso de funcionários terceirizados, o encaminhamento é feito para o Chefe do Setor de Contratos. (Grifos nossos)

Portanto, a UA esclareceu que as diligências relacionadas às manifestações com teor de denúncia são realizadas apenas pela Corregedoria.

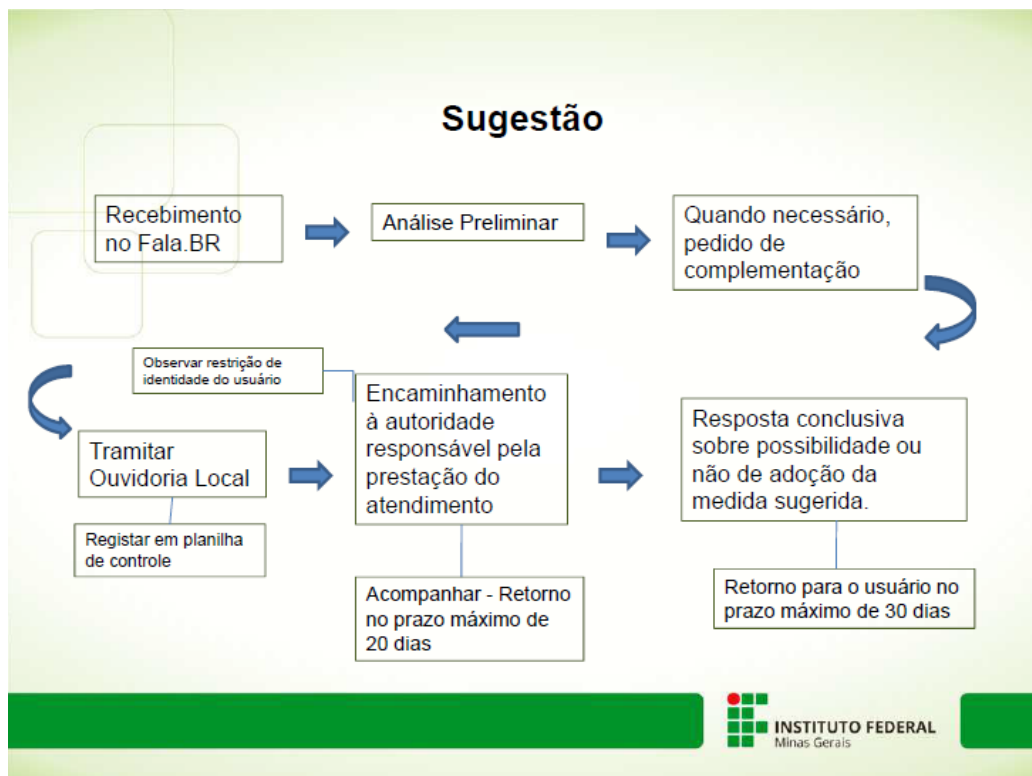
Contudo, assinala-se que, mesmo a leitura da manifestação ou comunicação de irregularidade para o reclamado ou denunciado, com o intuito de esclarecimento dos fatos, extrapola as atribuições da ouvidoria pública, que é identificar a área responsável pelo tratamento, encaminhar a manifestação, analisar a qualidade da resposta e enviar a resposta ao manifestante, além de colocar em risco a proteção da identidade do manifestante.

2.7.2 Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio

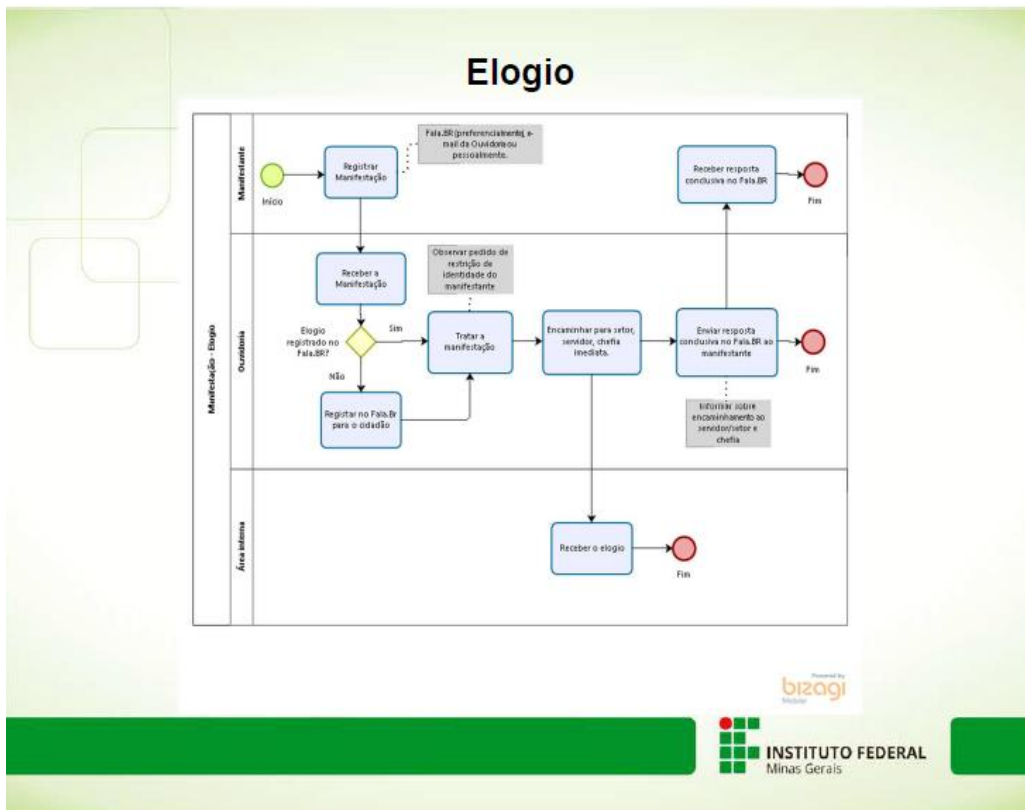
As figuras a seguir apresentam o fluxo de tratamento para as manifestações do tipo Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio adotado pela UA, em que se verifica consonância com as normas.



Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.

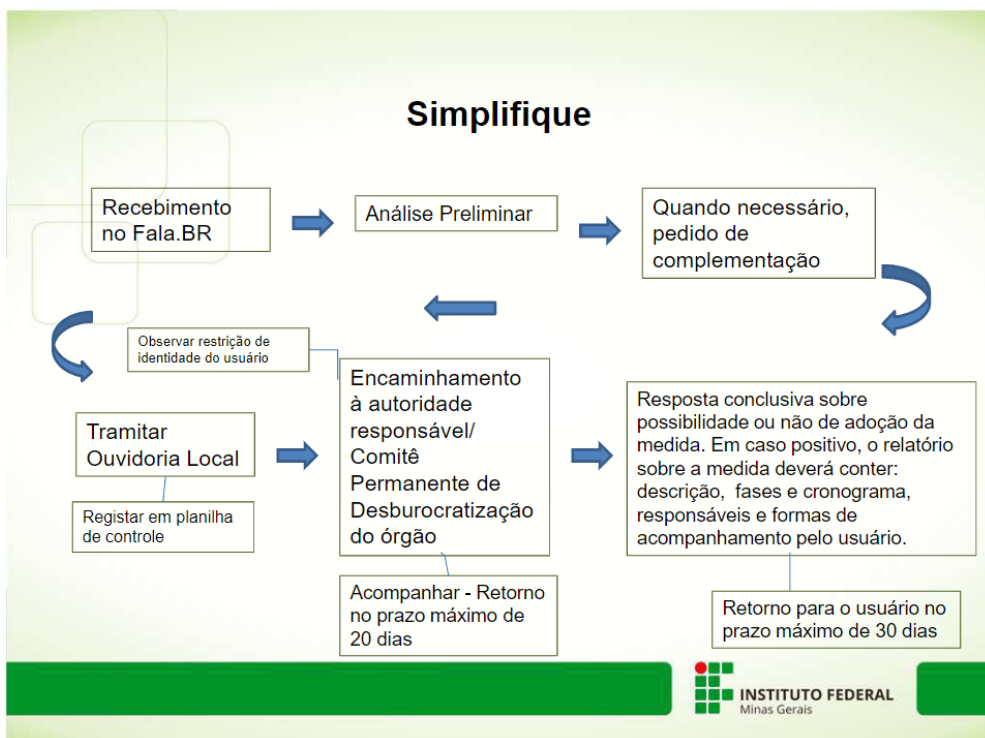


Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.



Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.

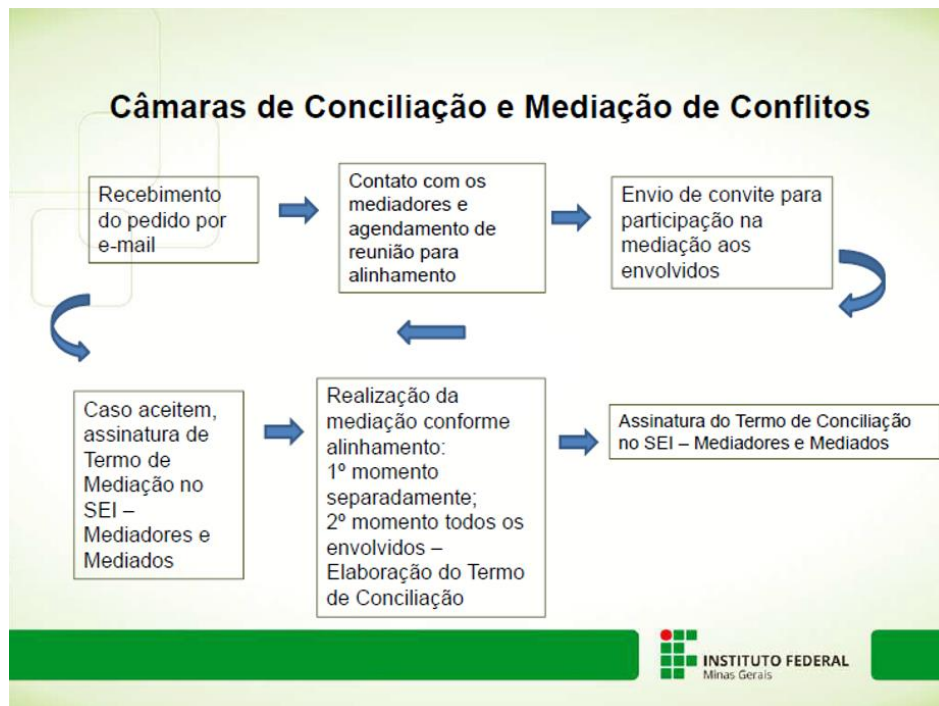
Abaixo, tem-se esquematizado o fluxo de tratamento das manifestações do tipo Simplifique!. Verifica-se que esse fluxo está de acordo com a Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020 e a Portaria CGU nº 581/2021.



Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.

Por fim, observa-se o fluxo das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos adotado pela Ouvidoria do IFMG. Cabe observar o art. 50 da Portaria CGU nº 581/2021 e complementar o fluxo, pois esse tipo de ação pode ser proposto também por ofício.

Após a leitura desse achado no Relatório Preliminar a UA informou, por meio do Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG, que fará a complementação apontada.



Fonte: Apresentação da Ouvidoria IFMG, abril de 2022.

2.7.3 Proteção dos 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, nas manifestações de ouvidoria e em consonância com o art. 10 da Lei nº 13.460/2017 e o art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021, a UA declarou que “a proteção ocorre por meio de pseudonimização ou reescrita do texto sem os dados pessoais do manifestante (observa-se se há dados pessoais em anexos e demais elementos que possam identificar o denunciante)”.

Foram solicitadas cópias dos e-mails de trâmite interno de dois NUPs aleatórios de cada tipo de manifestação contida na amostra para verificação do tratamento devido para a proteção de dados pessoais no trâmite das manifestações entre a Ouvidoria-Geral e os responsáveis pelas respostas ou ouvidores locais. Segue o resultado da análise:

NUP	Observação
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2020-XX	Necessidade da transparência da identidade do denunciante para a averiguação pela corregedoria.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.

23546.XXXXXX/2020-XX	Não foi protegido o nome da manifestante que apresentou o elogio.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2020-XX	Necessidade da transparência da identidade do manifestante para resolver o problema reclamado.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.
23546.XXXXXX/2021-XX	Necessidade da transparência da identidade do manifestante para resolver a solicitação.
23546.XXXXXX/2021-XX	Dados do usuário protegidos.

Visto isso, observa-se que houve apenas um caso em que a UA não cumpriu com a determinação do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017 e do art. 17 da Instrução Normativa nº 5/2018 (orientação normativa vigente na época).

Por fim, foi informado que existe um trabalho sendo realizado no IFMG de construção de inventário sobre dados ligados à LGPD.

2.8 Gestão e Melhoria dos Serviços Prestados

A titular da UA declarou que mantém comunicação com a alta administração por meio de relatórios, e-mails institucionais e reuniões, comunicando-se periodicamente ao longo do ano com a autoridade máxima do IFMG e com o Gabinete da Reitoria, que reporta qualquer necessidade ao Reitor, aos Pró-Reitores e aos diretores dos *campi*. Há realização de reuniões de Colégio de Dirigentes e Conselho Superior, agendadas a partir das demandas apresentadas, bem como encontros eventuais, para a solução de casos concretos ou pontuais.

Na página da UA constam os Relatórios Semestrais dos períodos de julho de 2017 a janeiro de 2022, portanto, em observância ao *caput* do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Atendo-se ao Relatório de Janeiro de 2022, referente ao segundo ao ano de 2021, não se observam as informações previstas nos incisos III e IV do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, conforme informação prestada pela UA, esses relatórios não são submetidos à autoridade máxima do órgão para validação antes da publicação na internet, o que discorda da determinação do parágrafo segundo do referido normativo. Portanto, esses relatórios atendem parcialmente aos critérios previstos no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Observa-se, conforme Relatório Semestral da UA, a implementação das seguintes ações no ano de 2021:

- Realização da 1ª mediação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG;
- Intermediação remota de conflitos nos Campi do IFMG;
- Capacitações sobre Ouvidorias junto à CGU e Ouvidoria-Geral da União;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Atualização da Carta de Serviços do IFMG na plataforma Gov.Br, em parceria com a Diretoria de Tecnologia da Informação e Diretoria de Comunicação do IFMG;

- Levantamento de informações para serem publicadas no Portal do IFMG em Transparência Ativa;
- Adequações na página da Ouvidoria Geral e das Ouvidoria Locais e Campanha de divulgação das Ouvidorias Locais nas redes sociais junto à Diretoria de Comunicação e campi;
- Participação na Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos em parceria com Ouvidoria-Geral da União e CGU;
- Participação na Consultoria da CGU sobre Riscos à Integridade;
- Elaboração de capacitação sobre o Conselho de Usuários para os Ouvidores de Institutos e Universidades Federais;
- Participação na IV Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias;
- Conselho de Usuários do IFMG: Implementação, apresentação ao Conselho Superior do IFMG – CONSUP e no Colégio de Dirigentes, criação e divulgação de duas novas enquetes, e incentivo para inscrição de Conselheiros;
- Plataforma Fala.BR : Cadastro e manutenção do cadastro dos (as) Ouvidores (as) Locais em perfis Colaboradores, com permissão para resposta às manifestações, conforme versão 2.13 da Plataforma Fala.BR; Elaboração de treinamento sobre o Fala.BR junto às Ouvidorias Locais; Envio do Ofício nº 1/2021/RE/OUV/Reitoria/IFMG - Sugestões de implementações ao Fala.BR, elaborado em conjunto e assinado pelos (as) Ouvidores (as) dos Institutos Federais Catarinense, Paraná e de Minas Gerais e CAPES, com posterior reunião junto à CGU para sugestões de implementações ao sistema;
- Levantamento e registro de respostas ao Questionário do TCU e-Prevenção;
- Divulgação entre Ouvidorias Locais e acompanhamento da 2ª Jornada de Enfrentamento à Violência de Gênero do IFMG Campus Ouro Preto;
- Realização do 2º Encontro de Ouvidorias do IFMG, que contou com bate papo sobre o tema "Linguagem e Gênero" com a professora Elke Pena, informações sobre o Conselho de Usuários e apresentação sobre Integridade;
- Realização de reunião entre as Ouvidorias do IFMG e criação do grupo de WhatsApp de Ouvidores do IFMG;
- Formulário de levantamento de informações junto às Ouvidorias Locais a respeito da capacitação, prevenção e combate à violência de gênero nos *campi* do IFMG;
- Encerramento das atividades da Ouvidora do Campus Ouro Branco, orientações e início das atividades do atual Ouvidor Local;
- Encerramento das atividades da Ouvidora do Campus Santa Luzia e orientações e início das atividades da atual Ouvidora Local; e

- Participação no V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidoria com as práticas: Implementação de Ouvidorias Locais no IFMG e Criação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG.

Também foi ressaltado o aumento de 10% das manifestações em relação ao último semestre “o que pode indicar efeito positivo da campanha de divulgação das Ouvidorias Locais e da Plataforma Fala.BR por meio das redes sociais” e também “a retomada gradual das atividades presenciais em virtude do abrandamento das medidas sanitárias contra o Coronavírus”, bem foi assinalada a importância do papel desempenhado pela Ouvidoria durante o isolamento social, “dando suporte à comunicação, ao relacionamento interinstitucional com a comunidade, mesmo quando em trabalho remoto emergencial”.

Ademais, consta no referido relatório a atualização da Carta de Serviços e a implementação do Conselho de Usuários pela Ouvidoria com a publicação de 03 (três) enquetes no portal para a avaliação dos serviços prestados pelo IFMG, cadastro de 123 (cento e vinte e três) usuários/as como conselheiros/as, 30 (trinta) respondentes na primeira enquete e 40 (quarenta) em cada uma das demais.

De acordo com o art. 67 da Portaria CGU nº 581/2021, “As unidades do SisOuv deverão avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço”.

Nesse sentido, a UA declarou no Questionário de Avaliação - QA que acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos mediante solicitação de informações aos setores responsáveis, consulta ao grau de satisfação do usuário por meio do Fala.BR, e por meio de enquetes do Conselho de Usuários a serem realizadas anualmente. Declarou também que acompanha manifestações ligadas a reclamações e denúncias recorrentes, buscando se inteirar através do setor responsável qual foi a ação realizada, bem como por meio da satisfação do usuário no Fala.BR. Um exemplo relatado foi a melhoria de aspectos ligados ao processo seletivo após as reclamações em 2018, “quando os principais problemas foram enviados à Gestão, especialmente à Diretoria de Avaliação e Diretoria de Comunicação, por meio de um Relatório sobre o Processo Seletivo 2018/1 para aprimoramento dos serviços.”

A avaliação dos serviços prestados pelo IFMG ocorreu pela primeira vez em 2021 por meio das três enquetes realizadas na Plataforma do Conselho de Usuários e, segundo informado pela UA, o resultado ainda não foi publicado¹⁵, “tampouco houve implementação de melhorias em decorrência dos resultados”.

Em reunião com a equipe de Avaliação da CGU, a Ouvidora listou aspectos que podem dificultar ou agregar valor na atuação da UA. São eles:

¹⁵ Não é possível realizar a conferência durante o período eleitoral, devido a determinação da CGU de suspender a página do Conselho de Usuários.

1) Aspectos facilitadores:

- i. A implementação de Ouvidorias Locais, que têm colaborado no acompanhamento de perto das manifestações;
- ii. Implementação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos;
- iii. Comunicação com o Gabinete e Reitor;
- iv. Desenvolvimento do Conselho de Usuários: 120 conselheiros cadastrados, 75 respostas nas enquetes;
- v. Colaboração dos servidores para resposta às manifestações; e
- vi. Participação da Ouvidoria em reuniões como o Colégio de Dirigentes, Consup e Encontro de Ouvidorias do IFMG;

2) Aspectos dificultadores:

- i. Apenas uma servidora para atuação exclusiva na Ouvidoria, para atender a todas as demandas e prazos solicitados pela CGU, como por exemplo para alimentar os sistemas, elaborar e divulgar relatórios, orientar e acompanhar os "Ouvidores Locais", bem como implementar novas ações; e
- ii. Conciliação com outras demandas e atribuições pelos Ouvidores Locais.

Em relação ao sistema Fala.BR, uma melhoria realizada foi a possibilidade de respostas pelo perfil Colaborador aos Ouvidores Locais, que permite o acesso apenas à manifestação da unidade, restringindo, assim, as Ouvidorias Locais do acesso às manifestações de todo o órgão, o que não ocorria com o perfil Respondente.

Por fim, segundo o art. 76 da referida portaria - que institui o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, verifica-se no Plano de Ação disposto no e-Aud elaborado pela CGU as seguintes ações a serem realizadas até março de 2023:

- a) Aumento da equipe: Aumentar a equipe e rotatividade em conformidade à Portaria CGU nº 1.181/2020.
- b) Conduta de servidores: Orientar e ampliar divulgação, por meio de campanhas de conscientização, dos instrumentos que definem as condutas desejáveis e vedadas dos servidores.
- c) Planejamento das Ações de Ouvidoria: Implementar procedimento de planejamento da ouvidoria, com as ações/atividades a serem realizadas ao longo do ano.
- d) Plano de Capacitação: Adicionar na relação de capacitação os cursos da área de Ouvidoria e incluir no planejamento da ouvidoria o plano de capacitação da equipe.
- e) Mapeamento do volume de demandas: No planejamento da Ouvidoria, incluir o mapeamento do volume de demandas de atividades da ouvidoria, para a definição de estratégias de mitigação de riscos nos processos da unidade.

- f) Segurança da Informação: Incluir a gestão de riscos em todo o ciclo de vida das informações.
- g) Planejamento e execução orçamentária: Implementar no planejamento da ouvidoria a previsão orçamentária, alinhada ao Gabinete do Reitor.
- h) Infraestrutura e Base de dados: Solicitar auxílio, junto a Diretoria de Tecnologia da Informação para identificar melhorias.
- i) Levantamento do perfil e experiência dos usuários: Analisar dados dos usuários para identificar melhorias no atendimento e necessidades.

2.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

O disposto no art. 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017, estabelece que 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. São atividades da Ouvidoria “zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas”, atuando em coordenação com os gestores de serviço (artigos 7º e 43 da Portaria CGU nº 581/2021). Nessa esteira, a UA declarou que atua em conjunto com a diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação para a sua atualização, bem como com os setores responsáveis pelo serviço prestado.

Segundo declarado pela UA, a Carta de Serviços ao Usuário do IFMG foi elaborada em 20 de julho de 2021 e contém 26 (vinte e seis) serviços listados, os quais podem ser acessados também por meio do Portal de Serviços do Governo Federal¹⁶, sendo atualizada anualmente ou quando detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível. Em pesquisa no Portal do IFMG na internet¹⁷, observa-se que o acesso à “Carta de Serviços ao Cidadão”, por meio do acesso aos temas Acesso à Informação + Institucional, apresenta o documento gerado 20 de julho de 2021. Porém, por meio do acesso pela página da UA obtém-se acesso ao documento gerado em 04 de outubro de 2022 com apenas 14 (quatorze) serviços listados, no qual foram observadas as seguintes lacunas em atendimento às informações mínimas dispostas no art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, em especial sobre:

- a) Inciso XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- b) Inciso XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; e
- c) Inciso XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

Por fim, verificou-se que os serviços estão devidamente publicados no Portal de Serviços do Poder Executivo Federal (<https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ifmg>).

¹⁶ Acesso em 29/03/2022 por meio do link <https://www.gov.br/pt-br/search?SearchableText=ifmg>.

¹⁷ Acesso em 08/10/2022 por meio do link <https://www.ifmg.edu.br/portal/acesso-a-informacao/institucional/carta-servicos-maio2016-rev4.pdf/view>.

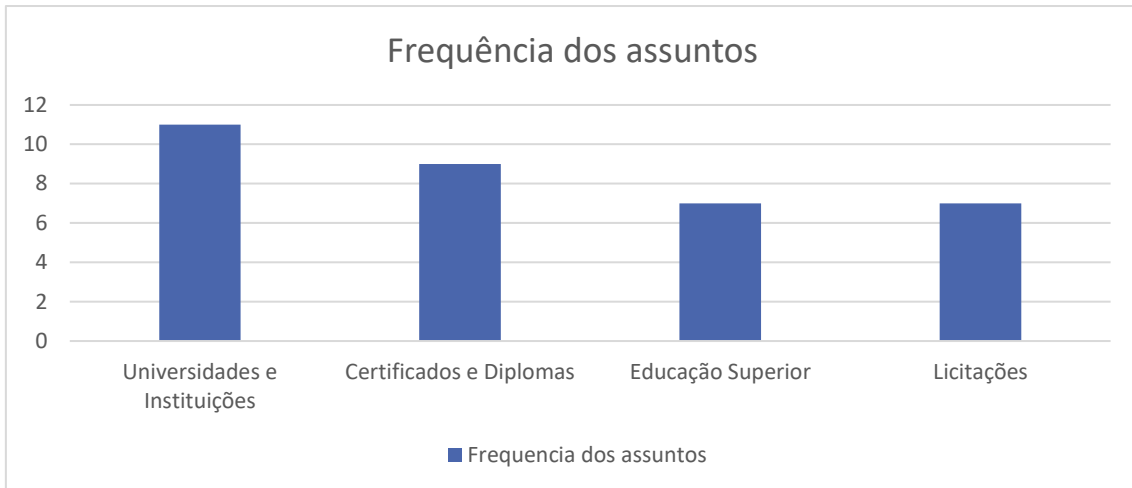
3. Dados do Painel *Resolveu?*

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos da UA, retirados do referido painel, considerando o período de 01/10/2020 a 30/09/2021:

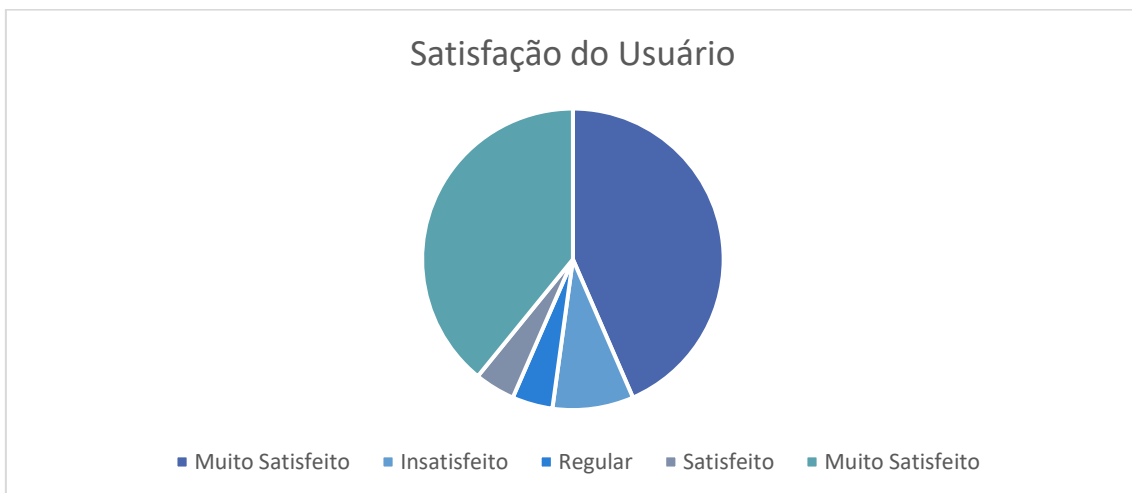


Conforme os dados apresentados acima, observa-se que foram registradas 123 manifestações no período em análise e, dessas, 107 foram respondidas no tempo médio de 14,2 dias, com 96% de cumprimento do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460/2017. Os assuntos mais frequentes são:



Das manifestações respondidas, a grande maioria corresponde aos tipos Reclamação (35 - 32,70%) e Solicitação (31 - 28,97%).

Quanto à satisfação do serviço público prestado pela UA, das 23 respostas enviadas pelos cidadãos a esse respeito, observa-se um índice de satisfação média de 46,74%, com o seguinte detalhamento:



Apêndice B

Resultado da análise da amostra

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

A seguir é descrita a metodologia para a geração da amostra de dados da UA, advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção na Plataforma Fala.BR de todas as manifestações e comunicações de irregularidades recebidas e respondidas pela UA no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, era composta de 107 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação de Irregularidade	21
Denúncia	5
Elogio	13
Reclamação	35
Simplifique	1
Solicitação	31
Sugestão	1
Total	107

A amostra dos dados do objeto para análise foi gerada a partir do módulo na Plataforma Fala.BR, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 107 manifestações respondidas, 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) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique! obtido com a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique! é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

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

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção do 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 adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, inciso III § 1º 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 sistema, 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 artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique!, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado na Portaria CGU nº 581/2021.

Na prática, a avaliação se materializa em um questionário de 13 (treze) perguntas, elencadas a seguir:

- 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 denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do gestor, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

Em complemento, foi realizada a coleta de cópia dos documentos referentes ao trâmite interno da Ouvidoria-Geral para os responsáveis pela resposta de duas amostras

aleatórias de cada tipo de manifestação a fim de verificar a observância aos dispositivos previstos no art. 6º, inciso IV e art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, e nos artigos 31 e 34 da Portaria CGU nº 581/2021.

2. Análise dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra de 100 manifestações, tendo como base todas as manifestações e comunicações de irregularidades cadastradas e concluídas no Fala.BR do período de 01/10/2020 a 30/09/2021, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir:



Observa-se nos dados desse gráfico a predominância das manifestações dos tipos Reclamação e Solicitação, seguidas das Comunicações de Irregularidades.

A seguir é mostrada a lista de todos os assuntos contidos na amostra, seguida da tabela que sintetiza os principais tópicos abordados por tipo de manifestação:

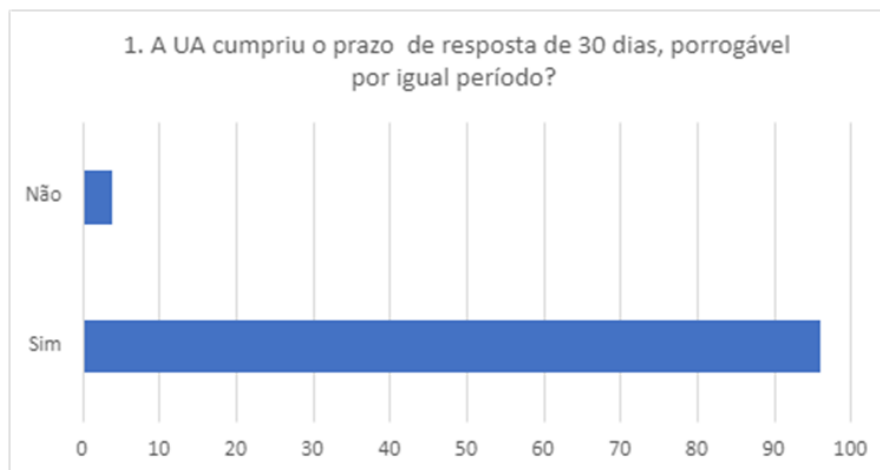


Teor da manifestação	Quantidade
Comunicação de Irregularidade	20
Denúncia sobre conduta de servidor/ Reclamação sobre atendimento	3
Solicitação de abertura de um PAD contra os professores/ Reclamação/denúncia de conduta de docente/diretoria	11
Solicitação de repasse de auxílio internet	1
Denúncia/Insatisfação com oferta de curso/calendário acadêmico/processo seletivo	4
Denúncia de utilização política da rede social	1
Denúncia	5
Reclamação/denúncia de conduta de docente/diretoria	1
Divulgação de informação pessoal	1
Uso indevido de veículo de trabalho	1
Assédio moral/acusação injusta	2
Reclamação	33
Atendimento adm./acadêmico/ouvidoria	5
Obtenção de certidão/certificado/diploma	8
Indeferimento de inscrição/ Instauração de processo disciplinar discente	2
Pagamento de auxílio estudantil/fornecedor	2
Conduta docente ao ministrar disciplina específica/ Descumprimento de normas por docente/campi	8
Processo seletivo de vagas excedentes/inscrição	3
Oferta de cursos	1
Manifestação classificada incorretamente, com teor de Solicitação.	1
Atualização/erro no sistema acadêmico	3
Simplifique	1
Processo de Avaliação de Desempenho	1
Solicitação	29
Oferta de cursos técnicos	1
Prazo de concurso/matricula	2
Manifestação fora do escopo da Lei nº 13.460/2017/ competência do órgão	12
Emissão de documento acadêmico/Atestado de Capacidade Técnica	11
Resolução problema de senha/ Lançamento no sistema acadêmico	2
Opções do Simplifique	1
Sugestão	0
Total da amostra	100

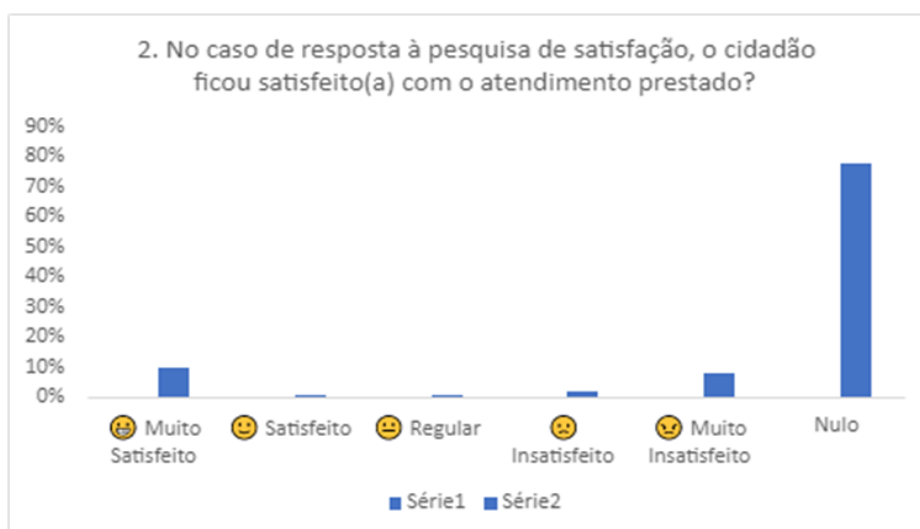
Cabe esclarecer sobre as manifestações de Solicitação recebidas pela UA, e aqui classificadas como fora do escopo da Lei nº 13.460/2017, que são caracterizadas por demandas que não se enquadram nos tipos de manifestações de ouvidoria delimitadas pelo art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, por exemplo: pedidos para preenchimento de formulários de pesquisa, pedidos de acesso à informação e pedido de doação ou de pagamento de fornecedor, cujo atendimento é disponibilizado por canal distinto e específico. Nessa esteira, assinala-se a importância de conscientizar a comunidade acadêmica de que as manifestações de ouvidoria possuem como “objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços” (inciso V do art. 3º da Lei nº 13.460/2017).

Prosseguindo, apresenta-se a síntese da análise do tratamento dado às manifestações e comunicações de irregularidades, exceto em relação a Pergunta 11 versando sobre a manifestação do tipo “Sugestão”, devido a sua ausência na amostra selecionada, e do único caso selecionado de manifestação do tipo Simplifique, NUP 23546.XXXXXX/2021-XX, cuja análise evidenciou que foi seguido o fluxo de tratamento adequado previsto pela Portaria CGU nº 581/2021.

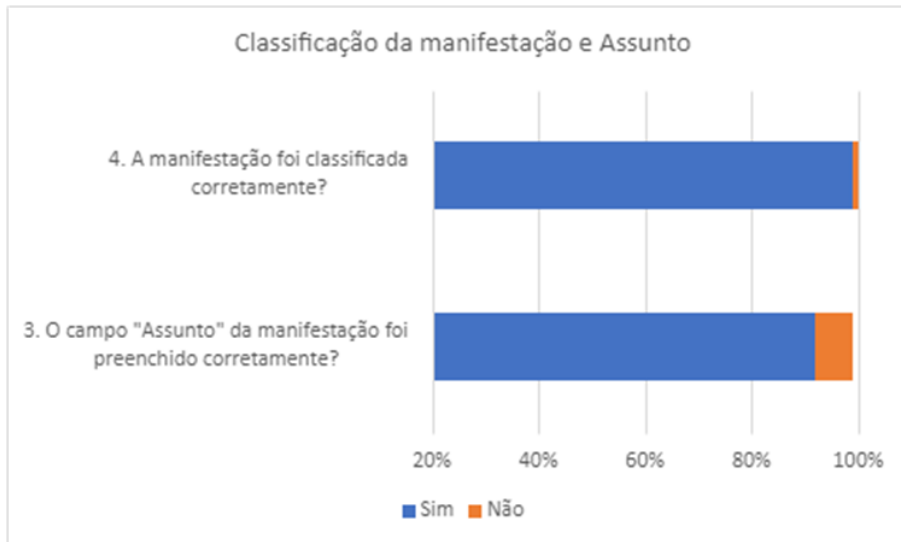
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu a maioria das manifestações e comunicações de irregularidades contidas na amostra no prazo estipulado no art. 11 da Instrução Normativa CGU nº 5/2018 (Revogada pela Portaria nº 581/2021).



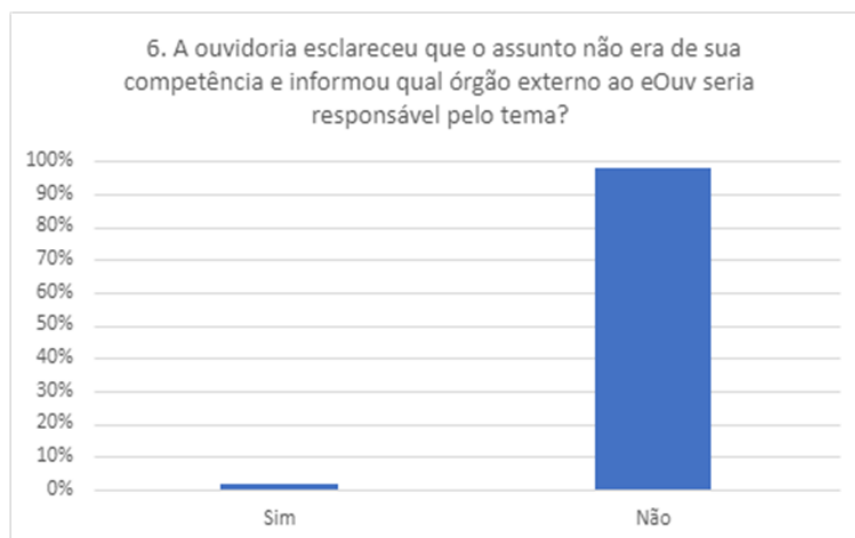
No gráfico da Pergunta 2, é revelado que a maioria das manifestações e comunicações de irregularidades tratadas pela UA não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, enquanto das manifestações e comunicações de irregularidades que foram respondidas os índices de satisfação e de insatisfação se equivalem.



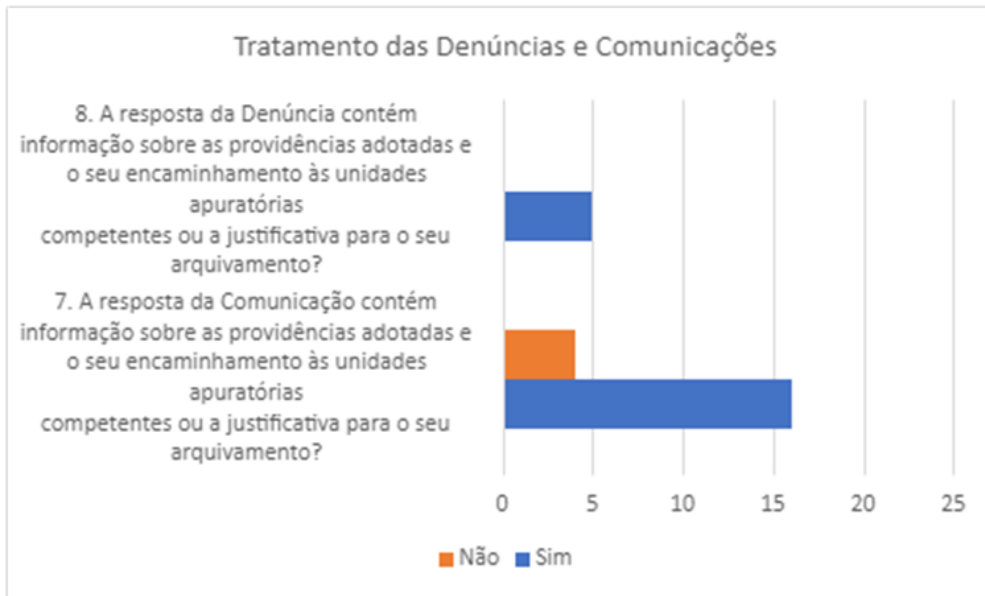
No gráfico abaixo, com os dados obtidos pelas Perguntas 3 e 4, observa-se que a classificação do tipo de manifestação na amostra analisada foi feita corretamente, com rara exceção, bem como a seleção pelo/a manifestante do assunto foi majoritariamente adequada.



Os gráficos a seguir demonstram a qualidade da resposta oferecida pela UA e expressam que, predominantemente, essas respostas foram entregues consoante os preceitos estabelecidos na Portaria CGU nº 581/2021.



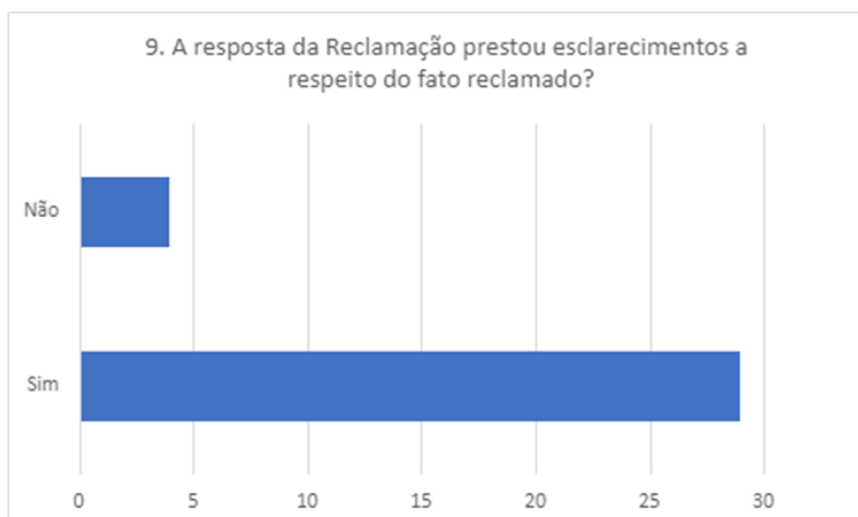
A seguir, o gráfico referente às Perguntas 7 e 8 apresenta o resultado da avaliação de adequação da análise técnica dada pela UA para 25 (vinte e cinco) manifestações com teor de denúncia contidas na amostra, compostas por 20 (vinte) Comunicações de Irregularidade e 5 (cinco) manifestações do tipo Denúncia, nos termos dos artigos 15 e 16 da Instrução Normativa CGU nº 5/2018 (Revogada pela Portaria nº 581/2021).



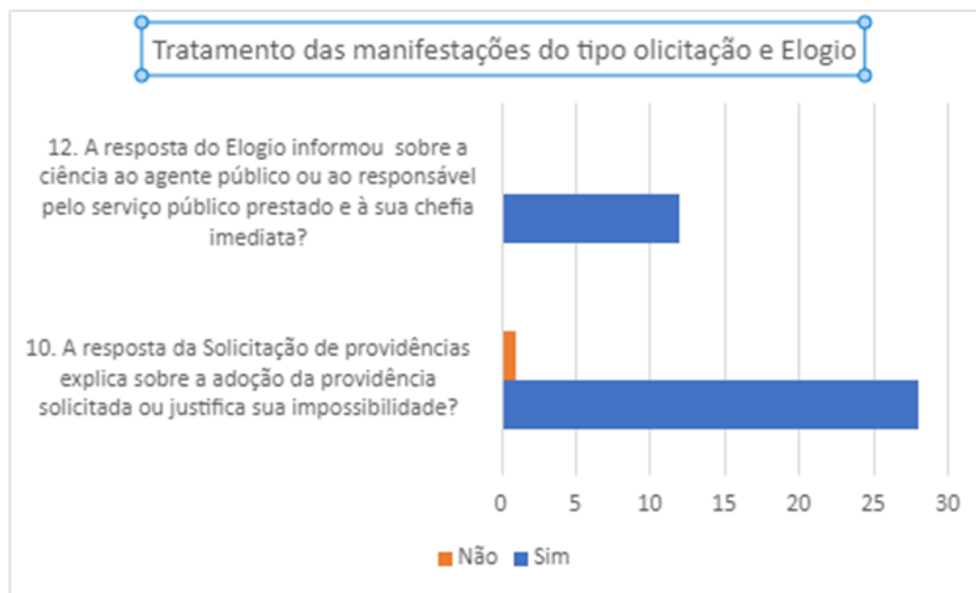
No conjunto, observa-se a predominância da análise técnica “Adequada” para as manifestações, embora tenha que se destacar a análise técnica “Parcialmente Inadequada” para as comunicações dos NUPs 23546.XXXXXX/2021-XX, 23546.XXXXXX/2020-XX, 23546.XXXXXX/2020-XX e 23546.XXXXXX/2020-XX.

A Pergunta 9 do questionário buscou avaliar a observância do art. 13 da Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018 (Revogada pela Portaria nº 581, de 9 de março de 2021) no tratamento das 33 (trinta e três) manifestações do tipo “Reclamação” contidas na amostra.

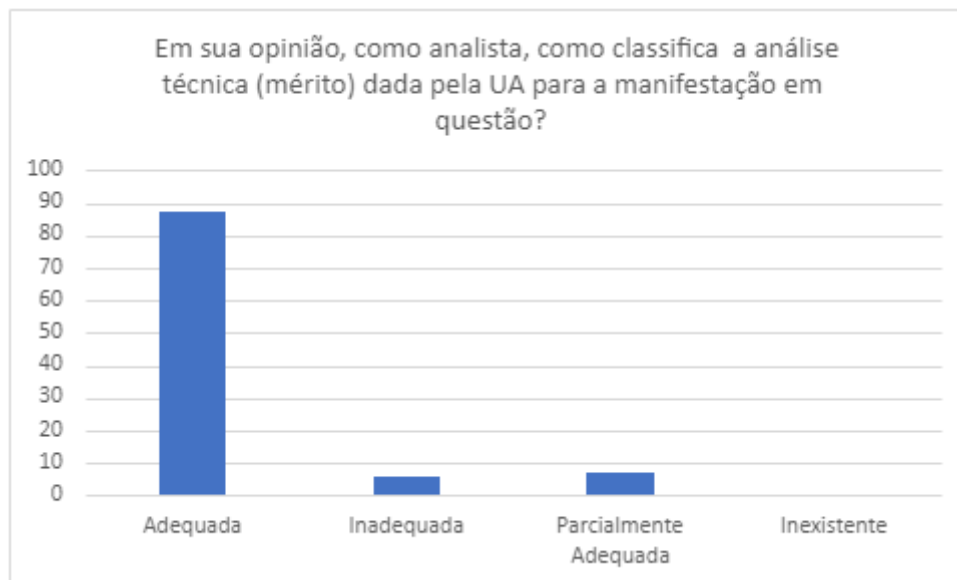
No gráfico abaixo observa-se que predomina nas respostas oferecidas pela UA a observância referida, com exceção dos casos contidos nos NUPs 23546.XXXXXX/2021-XX, 23546.XXXXXX/2021-XX, 23546.XXXXXX/2021-XX e 23546.XXXXXX/2021-XX.



O gráfico a seguir agrupa as perguntas 12 e 13, para demonstrar o resultado positivo, nos termos da legislação, da avaliação da qualidade da resposta no tratamento das 29 (vinte e nove) manifestações do tipo “Solicitação” e das 12 (doze) manifestações do tipo “Elogio” contidas na amostra.



Por fim, o gráfico abaixo sintetiza o resultado da avaliação realizada sobre o tratamento e a análise técnica dada pela UA para as manifestações e comunicações de irregularidades da amostra selecionada, considerando as quatro dimensões¹⁸ analisadas:



Diante do exposto, observa-se que a avaliação geral do tratamento e análise técnica das manifestações e comunicações de irregularidades mostrada no gráfico acima expressa um bom desempenho, de 87%, composto pela categoria classificatória “Adequada”, demonstrando, assim, um bom nível de aderência da UA às determinações

¹⁸ Prazo de atendimento da manifestação, Satisfação do usuário, Qualidade no tratamento da manifestação e Qualidade da resposta conclusiva.

do Decreto nº 9.492/2018 e às orientações normativas no SisOuv contidas na Portaria CGU nº 581/2021.

Apêndice C

Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após ciência do Relatório Preliminar, a UA manifestou-se sobre os achados da avaliação, bem como a respeito de informações coletadas em função de sua atualização desde o momento do trabalho de campo e a elaboração do relatório.

No Ofício nº 4/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG a UA apresentou os seguintes esclarecimentos e informações sobre os achados referenciados pelos itens 1.1, 1.2, 1.4, 1.5 e 1.6, cuja análise apresenta-se a seguir:

1.1 - Falha na proteção dos dados pessoais do manifestante e 1.2 - Registro de manifestações e trâmite interno externo à Plataforma Fala.BR

A UA informa o andamento do “Plano de Ação para Implementação do Módulo de triagem e Tratamento via Fala.BR e orientação e cadastro das Ouvidorias Locais no perfil atendente para registro de manifestações na Plataforma para o usuário”. Detalha que “a implementação foi realizada junto à Corregedoria Geral da Instituição e como piloto no Campus Ribeirão das Neves”, com prazo de conclusão ainda no ano corrente nos demais campi, após o a realização do processo eleitoral para os cargos de reitor e diretores gerais do IFMG, e a posse dos candidatos eleitos.

Em anexo, apresenta os seguintes documentos comprobatórios: as atas das reuniões da Comissão Temporária de Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações no Fala.BR - IFMG, (1618862), o Ofício nº 7/2022/RE-OUV/Reitoria/IFMG (1618872), o Ofício nº 3/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG (1618873) e o Ofício nº 1/2023/RE-OUV/Reitoria/IFMG (1618870).

A equipe de avaliação entende que a implementação dessa ação pela UA irá mitigar os riscos envolvidos, como a replicação de informações pessoais em sistemas variados da organização e o acesso indevido de agentes que não tenham necessidade de conhecê-las, bem como a falha no rastreamento das manifestações, cumprindo, assim, as determinantes relacionadas à proteção da identidade dos manifestantes na Lei nº 13.460/2017, no art. 24 do Decreto nº 9.492/2018, Lei nº 13.608/2018 e no art. 6º, II, da Portaria CGU nº 581/2021.

Contudo, entende-se que essa ação não abrange a parcela do achado referenciado pelo item 1.1, transcrito em síntese abaixo, cujo teor aponta para a necessidade de a UA adequar suas atividades aos limites estabelecidos nos art. 19 e 21 da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de evitar que as denúncias e comunicações de irregularidades sejam tratadas pela própria ouvidoria:

(...) constatou-se que a UA tratou a comunicação de irregularidade como reclamação e, na resposta conclusiva, informou ter lido a denúncia para o acusado e, a partir disso, os fatos foram esclarecidos. Essa abordagem não está de acordo com as disposições dos artigos 19, V, e 21 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, a leitura do texto registrado pelo usuário para o acusado possui potencial de identificar o denunciante, especialmente em casos que envolvem relações interpessoais, o que está em desacordo com os artigos 7º, XIV, e 31 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 24 do Decreto nº 9.492/2018.

1.3 Inconsistência na análise técnica das manifestações

A UA, na Reunião de Busca conjunta de soluções, informou que irá providenciar o acréscimo no Regulamento das Ouvidoria do IFMG de orientações sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria, contidas na Seção II da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de garantir a melhoria na análise técnica, no tratamento e nas respostas conclusivas das manifestações e comunicações de irregularidades recebidas.

A equipe de avaliação entende que essa ação trará os benefícios esperados, desde que as orientações sejam seguidas e reforçadas pela UA junto a equipe.

1.4. Falha no acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A UA justificou as falhas apontadas, referentes aos incisos XII, VIX e XVIII do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, por ter seguido as orientações do Ministério da Economia recebidas por e-mail nos meses junho e julho de 2022, “solicitando a despublicação de alguns serviços da carta, conforme Catálogo de Serviços da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica”, e as orientações a respeito da Coordenação Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV (conforme documentos anexados Documentos: 1619372, 1619397 e 1619399).

No entanto, a análise dos documentos anexados concluiu que as orientações não versam sobre o conteúdo dos normativos referenciados da Portaria CGU nº 581/2021, transcritos abaixo, e, portanto, a manifestação da UA não atende as necessidades recomendadas neste relatório.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

(...)

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

(...)

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

(...)

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

1.5 Falha na elaboração do Relatório de Gestão

A UA comprometeu-se a fazer os ajustes necessários nos próximos relatórios, inserindo as informações determinadas pelos incisos III e IV do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

(...)

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

(...)

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

Além disso, informou que antes da publicação no site do IFMG, apesar de não haver um ato formal, sempre houve uma conversa e a consulta sobre o relatório com a autoridade máxima do IFMG e, após a publicação, o envio à referida autoridade. Com os apontamentos dessa avaliação, a UA declarou que “nas próximas publicações, faremos a submissão formalmente antes da publicação no portal”.

Do exposto acima, a equipe de avaliação entende que as ações propostas pela UA serão suficientes para suprir as falhas identificadas.

1.6 Ausência da publicação dos resultados das enquetes dos Conselhos de Usuários

A UA apresentou a seguinte manifestação: “Infelizmente, devido a força de trabalho (apenas uma servidora que também atua nas atividades do Gabinete) a publicação dos relatórios ainda não foi possível. Contudo, esclarecemos que essa atividade será realizada”.

A equipe de avaliação entende que a justificativa apresentada pela UA não atende a necessidade do cumprimento das falhas identificadas em relação às atribuições da ouvidoria em relação ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Por conseguinte, verifica-se a necessidade de atendimento da recomendação registrada neste relatório, devendo a UA efetuar a consolidação e a publicação dos dados coletados nas três (03) enquetes realizadas, bem como as informações relativas às avaliações e às sugestões coletadas pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em atendimento à alínea “d” do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 e o inciso II do art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado atual	Benefícios
Garantir a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, implementando procedimentos que atendam as determinações dos artigos artigo 6º, II, 7º, XIV, e 31 da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 24 do Decreto nº 9.492/2018.	Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR para registro e tramitação de todas as manifestações, com o cadastro e orientação das Ouvidorias Locais e da Corregedoria.	Comissão de Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR: Marina Contarine, Elmo Batista, Mirian Silva, Veríssimo Matias e Valdinéia Rose.	Jun/24	Em andamento	Proteção dos dados pessoais dos usuários.
Registrar e tramitar todas as manifestações na Plataforma Fala.BR, recebidas por qualquer dos canais disponíveis, em consonância com o art. 12, inciso II, e art. 13, da Portaria CGU nº 581/2021.	Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR para registro e tramitação de manifestações e do cadastro, atendente, das Ouvidorias Locais.	Comissão de Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR: Marina Contarine, Elmo Batista, Mirian Silva, Veríssimo Matias e Valdinéia Rose.	Jun/24	Em andamento	Segurança e organização das atividades de ouvidoria. Garantia do direito de manifestação dos usuários.
Avaliar a qualidade das respostas das áreas internas às manifestações de ouvidoria, prestando a devida orientação para que o atendimento aos usuários seja realizado de forma satisfatória e resolutiva, de acordo com os padrões estabelecidos nas normas da Portaria CGU nº 581/2021.	Acrescentar as orientações sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria, contidas na Seção II da Portaria CGU nº 581/2021 no Regulamento das Ouvidorias do IFMG e reforçar essas orientações juntos aos responsáveis pela resposta.	Marina Contarine.	Dez/23	Não iniciado.	Melhoria do atendimento aos usuários.
Acompanhar a atualização da Carta de Serviços, de modo a evitar duplicidade de	Solicitar informações aos responsáveis e	Marina Contarine, Virgínia Fonseca (Comunicação)	Dez/23	Não iniciado	Transparência

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado atual	Benefícios
documentos no site do IFMG e inserir as informações contidas nos incisos XII, XIV e XVIII do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021.	acrescentar na Carta.	e Adriano Tonelli (DTI).			
Produzir os relatórios com os resultados das enquetes realizadas pelo Conselho de Usuários, conforme o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021.	Revisar primeira versão do relatório e acrescentar resultados da última enquete.	Marina Contarine e Valdinéia Rose.	Dez/23	Em andamento	Transparência e fomento à participação social.
Divulgar no sítio eletrônico as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsão no inciso II do art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018.	Produzir as informações consolidadas e publicar no sítio eletrônico.	Marina Contarine.	Dez/23	Não iniciado	Transparência e fomento à participação social.



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