

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

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

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)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/MG)
Andresa Coelho Penido de Moraes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/MG)
Euler Júlio do Amaral
Isabella Braun Sander
Paulo César Mirando Bruno

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

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

Município: Montes Claros – MG.

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

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

Data de execução: outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais - IFNMG, unidade de ouvidoria setorial 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 de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como das 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? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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:

1. Inadequação no tratamento de manifestações;
2. A Ouvidoria do IFNMG não possui regulamento próprio para sua atuação, afetando a formalização de fluxo interno para tratamento das manifestações;
3. O encaminhamento das demandas a unidades internas é realizado em sistema diverso do Fala.BR; e
4. Encaminhamento de denúncia por meio de intermediário para área apuratória.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do IFNMG as seguintes providências:

- I. Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, estabelecendo fluxo adequado de tratamento das manifestações;
- II. Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- IV. Reavaliar o encaminhamento das denúncias para as unidades apuratórias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas que não sejam envolvidas nos fatos relatados.

Lista de Siglas e Abreviaturas

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

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
ACHADOS.....	10
1.Tratamento inadequado de manifestações.....	10
2.A Ouvidoria do IFNMG não possui regulamento próprio para sua atuação, afetando a formalização de fluxo interno para tratamento das manifestações	11
3.O Encaminhamento das demandas a unidades internas é realizado em sistema diverso do Fala.BR	11
4.Encaminhamento de denúncia por meio de intermediário para área apuratória ...	13
RECOMENDAÇÕES.....	13
CONCLUSÃO.....	14
APÊNDICES.....	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	34
Apêndice D	35

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 e competência para normatização e 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 do Norte de Minas Gerais - IFNMG, 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, apresentam-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

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a avaliação da UA no âmbito das atividades de ouvidorias desenvolvidas durante o período entre maio a 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 a 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 avaliação dessa unidade de ouvidoria, utiliza-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

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

As informações da UA foram analisadas a partir da coleta de dados no seu portal da internet, nos seus normativos internos, na legislação pertinente, no Painel *Resolveu?*, no Questionário de Avaliação - QA, na Reunião Técnica de Apresentação da Ouvidoria, nas interlocuções via e-mail, no Relatório de Ouvidoria de 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 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 78 (setenta e oito) 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.

Durante os trabalhos de campo, a equipe de avaliação manteve contato com a titular da UA por meio de linha telefônica. Por meio desses contatos foram apresentadas pela UA informações sobre o seguinte: a) Força de trabalho e a Estrutura física da Ouvidoria; b) Funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados; c) Sistemas operacionais utilizados; d) Fluxo de tratamento das manifestações e interação com os setores internos demandados pela Ouvidoria, e) Aspectos gerais que poderiam dificultar ou agregar valor na atuação da Ouvidoria.

Foi enviado à titular da UA o Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, instituto que é vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Educação.

A UA é dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria do IFNMG está vinculada diretamente à Reitoria e é regida pelo Regimento Interno da Reitoria do IFNMG.

ACHADOS

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal do Norte de Minas Gerais.

1. Tratamento inadequado de manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/10/2020 e 30/09/2021, a unidade avaliada recebeu 78 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 23 comunicações, 16 reclamações, 32 solicitações de providências, 2 sugestões e 5 denúncias.¹

Verificou-se que em 31 (trinta e uma) manifestações, representando 39,75% da amostra, as respostas da Ouvidoria foram consideradas adequadas, mas foram classificadas pela equipe de avaliação como “Parcialmente Adequadas” no que se refere à seleção do tipo de manifestação e ao assunto. Entretanto, como se depreende do artigo 15 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, cabe à Ouvidoria atuar, por meio de triagem, no sentido de realizar a adequação da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante. Verificou-se que a Ouvidora não realiza tal adequação.

¹ Dados obtidos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 30/08/2023.

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

A falta de detalhamento leva à superficialidade das informações das classificações adotadas, e em consequência, afeta as informações gerenciais. Sendo uma das competências de ouvidoria elencado no artigo 6º, VI da Portaria CGU nº 581/2021:

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, sugere-se a adequação no tratamento das manifestações.

2.A Ouvidoria do IFNMG não possui regulamento próprio para sua atuação, afetando a formalização de fluxo interno para tratamento das manifestações

Questionada sobre a existência de regulamento próprio e fluxos específicos da atividade de Ouvidoria, a Unidade mencionou no QA que ainda não instituiu regulamento com diretrizes para a sua atuação. Atualmente, a atuação da Unidade se baliza pela Lei nº 13.460/2017, pelo Regimento Interno da Reitoria do Instituto e pelos regulamentos gerais exarados pela Controladoria Geral da União ao Sistema de Ouvidoria, a exemplo da Portaria CGU nº 581/2021.

Destaca-se que a Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria do Instituto e suas competências estão definidas no Regimento Interno da Reitoria que estabelece:

Art. 19 - Para fins de regulamentação de suas atividades, a Ouvidoria terá regulamento próprio, o qual deverá ser aprovado pelo Conselho Superior do IFNMG.

Cabe destacar a importância de tal normativo nas atribuições a serem desempenhadas, já que por meio dele o conjunto de normas, regras e preceitos são estabelecidos de modo a disciplinar o funcionamento da Unidade de Ouvidoria.

A existência de um regulamento deve formalizar os fluxos internos das atividades de ouvidoria, ainda não realizado pelo IFNMG. Vislumbram-se melhorias tais como: a padronização e otimização da atuação da Unidade com consequente aumento da satisfação dos usuários; melhoria na interlocução com as demais unidades do Instituto e a identificação de possíveis gargalos em processos, facilitando alterações. Ainda, a formalização dos fluxos, por meio do regulamento, evitaria mudanças de rotinas toda vez que houver troca na equipe de Ouvidoria.

3.O Encaminhamento das demandas a unidades internas é realizado em sistema diverso do Fala.BR

A Ouvidoria do IFNMG recebe as demandas pela Plataforma Fala.BR e por meio do endereço eletrônico (e-mail) disponibilizado na página da Ouvidoria no sítio do Instituto na internet. As manifestações são encaminhadas para os setores responsáveis com pedido de informações, e as demandas são encaminhadas pelo SEI aos setores internos. A Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabelece, em seu artigo 12, como deve ser feito o tratamento das manifestações:

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

I - recebimento da manifestação;

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

III - triagem;

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

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

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

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

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

Destaca-se que o mesmo normativo, no § 1º do artigo 19, recomenda a utilização do módulo da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para áreas responsáveis:

§ 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.

E no caso da impossibilidade da utilização do módulo, a unidade deverá informar anualmente a Ouvidoria-Geral da União sobre as medidas de mitigação de riscos, conforme § 2º do artigo 19:

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

Como a migração das informações entre o SEI e o Fala.BR é feita de forma manual, isto oferece uma fragilidade e vulnerabilidade a erros, além de poder ter como consequência um tratamento inadequado às denúncias, além do risco para a proteção da identidade do manifestante, sobretudo do denunciante.

O uso da plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do

denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

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

4. Encaminhamento de denúncia por meio de intermediário para área apuratória

Em resposta ao QA o Instituto informou que no caso de denúncias e comunicações de irregularidades de discentes contra docentes, as demandas são encaminhadas ao Diretor Geral do Campus (DG) ao qual o docente está subordinado. O DG recebe e encaminha ao setor responsável para a apuração. Quando a denúncia não é comprovada, o DG encaminha as informações resultados da apuração à ouvidoria. A ouvidoria responde ao denunciante conforme informações recebidas. Quando resta confirmada a denúncia, o DG dá o devido encaminhamento à demanda. A ouvidoria informa ao denunciante que a denúncia será apurada pelos órgãos competentes.

Verifica-se que o encaminhamento ao DG configura uma intermediação inadequada, tendo em vista que o trâmite estabelecido no art. 3º, inciso II do Decreto nº 9.492/2018, que assevera que denúncia consiste em “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”. Para o encaminhamento de denúncias para a unidade de apuração, a ouvidoria deverá considerar as unidades técnicas que possuam capacidade de apuração e de resolução da impropriedade.

Destaca-se que a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, conforme estabelecido no art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.

Portanto verifica-se que o encaminhamento ao Diretor Geral antecedente à área apuratório não condiz com o que estabelece os normativos que tratam do assunto.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IFNMG:

- I. Articular com a alta gestão a atualização dos normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021.
- II. Formalizar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.

- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.
- IV. Reavaliar o encaminhamento das denúncias para as unidades apuratórias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas que não sejam envolvidas nos fatos relatados.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria executadas pela Ouvidoria do Instituto Federal do Norte de Minas Gerais 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 do Norte de Minas Gerais.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: aumento da maturidade da ouvidoria; melhor atendimento ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade; mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em outros tipos de manifestações de ouvidoria; e fortalecimento da ouvidoria como canal de comunicação da sociedade com a Instituto. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

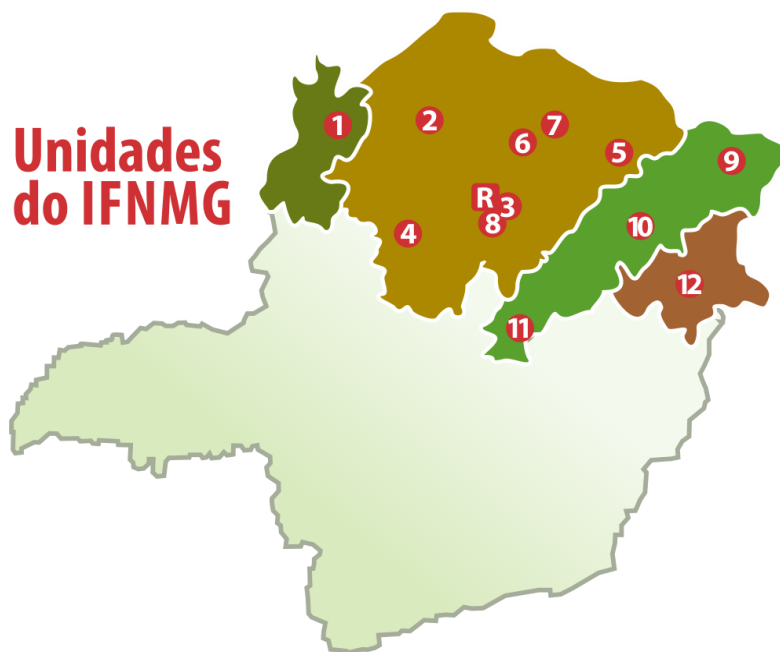
Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade.

Assim, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais – IFNMG – vincula-se ao Ministério da Educação. Em 2008, foram criados 38 (trinta e oito) Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, presentes em todos os estados brasileiros, sendo quatro deles em Minas Gerais. Os Institutos ofertam *“educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional”* (Lei nº 11.892/2008).

Os institutos federais devem garantir o mínimo de 50% de suas vagas para cursos técnicos de nível médio, em especial os de currículo integrado, e pelo menos 20% para os cursos superiores de licenciatura destinados à formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências (biologia, física e química) e matemática, e para a educação profissional.

Veja abaixo o mapa de abrangência do IFNMG com a indicação dos campi:

Unidades do IFNMG



- Noroeste de Minas
 - 1 *Campus Arinos*
- Norte de Minas
 - R Reitoria
 - 2 *Campus Janaúria*
 - 3 *Campus Montes Claros*
 - 4 *Campus Pirapora*
 - 5 *Campus Salinas*
 - 6 *Campus Avançado Janaúba*
 - 7 *Campus Avançado Porteirinha*
 - 8 Centro de Referência em Formação e Educação a Distância (CEAD)
- Vale do Jequitinhonha
 - 9 *Campus Almenara*
 - 10 *Campus Araçuaí*
 - 11 *Campus Diamantina*
- Vale do Mucuri
 - 12 *Campus Teófilo Otoni*

O IFNMG é formado pelos seguintes órgãos colegiados, conselhos e comissões:

Órgãos Colegiados Superiores

- I. [Conselho Superior](#)
- II. [Colégio de Dirigentes](#)
- III. [Câmara de Ensino, Pesquisa e Extensão \(CEPE\)](#)

Colegiados Consultivos

- I. [Comitê de Enfrentamento à Pandemia causada pela COVID-19, no âmbito do IFNMG](#)
- II. [Comitê de Administração](#)
- III. [Comitê de Desenvolvimento Institucional](#)
- IV. [Comitê de Ensino](#)
- V. [Comitê de Extensão](#)
- VI. [Comitê de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação](#)
- VII. [Comitê Gestor de TI](#)
- VIII. [Comitê de Segurança da Informação e Comunicações](#)
- IX. [Comitê de Governança Digital](#)
- X. [Comitê de Gestão Estratégica](#)

Comissão de Ética

- I. [Comissão de Ética](#)

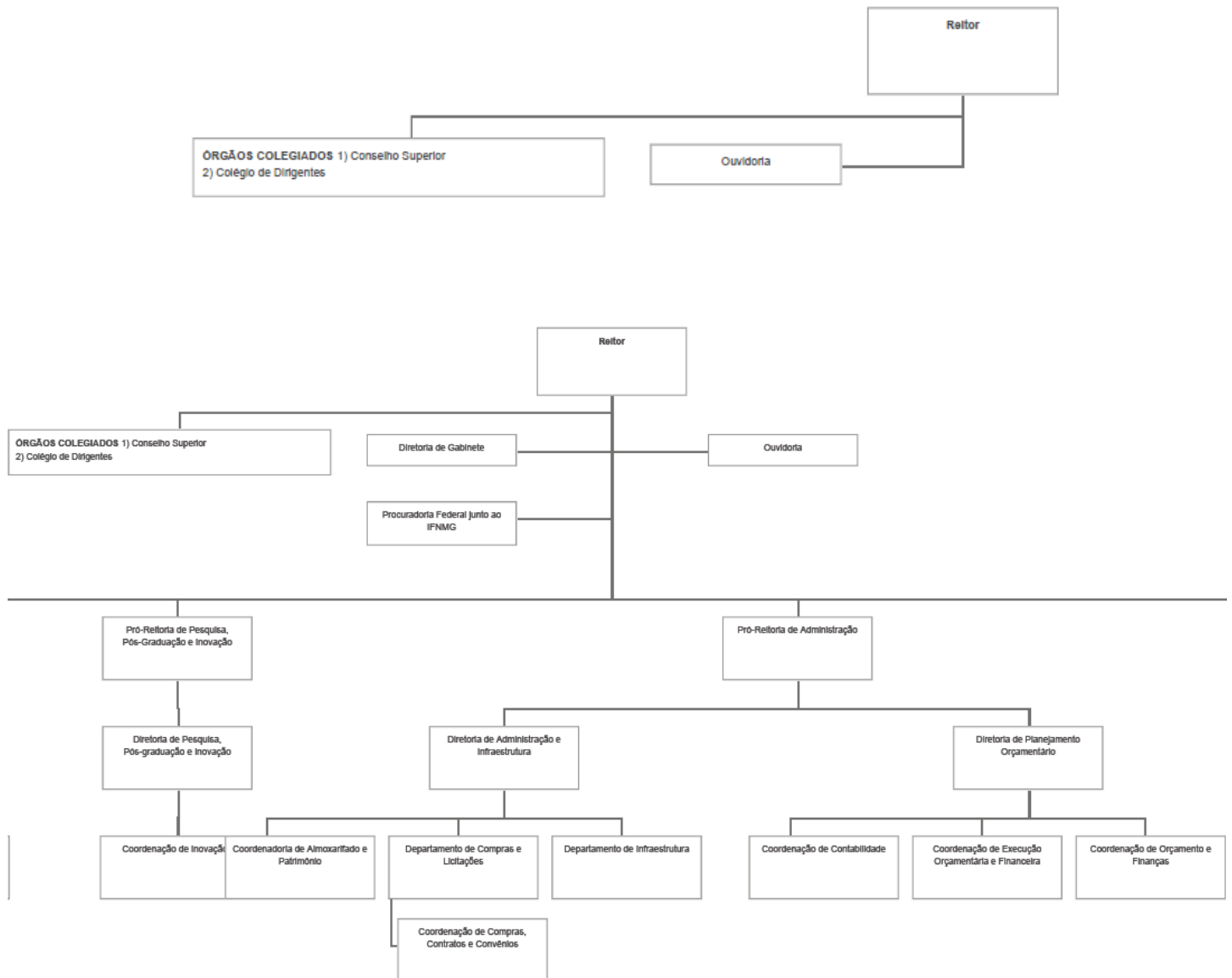
Comissões de Assessoramento

- I. [CIS/PCCTAE](#) - Comissão Interna de Supervisão do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação
- II. [CISSP](#) - Comissão Interna de Saúde do Servidor Público
- III. [CPPD](#) - Comissão Permanente de Pessoal Docente

- IV. [COPEC](#) - Comissão Permanente de Concursos
- V. [CPA](#) – Comissão Própria de Avaliação
- VI. [CPPAD](#) - Comissão Permanente de Procedimento Administrativo Disciplinar

A figura abaixo apresenta a estrutura organizacional do IFNMG (extraída do site <https://www.ifnmg.edu.br/estrutura-organizacional>).

Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais - IFNMG



Observa-se, por essa figura, que a Ouvidoria do IFNMG está vinculada diretamente ao dirigente máximo da entidade, o Reitor. No estatuto do IFNMG², tendo sua última atualização ocorrida em 27/04/2021, não consta a Ouvidoria. Entretanto, no Regimento Geral do IFNMG³, tendo sua última atualização ocorrida em 27/05/2021, a

²https://www.ifnmg.edu.br/administrador/Estatuto_-_Publicacao.pdf

³https://www.ifnmg.edu.br/administrador/Regimento_Geral_do_IFNMG_-_06-06-2021_-_Finalizado.pdf

Ouvidoria consta como unidade administrativa ligada diretamente à Reitoria, conforme art. 42, inciso XIV. Nos termos do art. 62 desse regimento:

a Ouvidoria - OUV, exercida por um(a) ouvidor(a) designado(a) pelo(a) reitor(a), como um serviço disponibilizado pelo IFNMG, é unidade administrativa com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição. (Redação dada pela Resolução Consup nº 165, de 27 de maio de 2021.).

Nos termos do Regimento Interno da Reitoria⁴, tendo sua última atualização ocorrida em 03/09/2018, a Ouvidoria está regulamentada pelos art. 16 ao art. 19. Pelo art. 19, a Ouvidoria terá regulamento próprio a ser aprovado pelo Conselho Superior do IFNMG.

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Federal
Posição no Organograma	Vinculada diretamente à reitoria
E-mail	ouvidoria@ifnmg.edu.br
Página na Internet	https://www.ifnmg.edu.br/ouv-ifnmg
Endereço	Rua Professor Monteiro Fonseca, 216, Vila Brasília, Montes Claros – MG.
Canais de Atendimento	Fala.Br, e-mail*, telefone, presencial*
Horário de funcionamento	Informação não disponível no site. *Atendimento presencial e por e-mail apenas para orientar sobre o registro de manifestações.
Ouvidor	Angela Gama Dias de Oliva (servidora efetiva)
Ouvidor Substituto	Luciana Lacerda de Carvalho (servidora efetiva)

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFNMG integra, como unidade setorial, o SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União. A Ouvidoria está diretamente vinculada à Reitoria do IFNMG.

As competências da Ouvidoria estão definidas no Regimento Interno da Reitoria do IFNMG da seguinte forma:

Art. 16 - A Ouvidoria tem como finalidade conhecer o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo IFNMG, buscando soluções para as questões levantadas e oferecendo informações gerenciais e sugestões ao reitor.

Art. 17 - A ouvidoria funciona como um canal de comunicação direto entre cidadãos e o IFNMG, permitindo que as colaborações, críticas e sugestões contribuam para melhoria dos serviços prestados.

⁴ <https://www.ifnmg.edu.br/documentos-institucionais>

Art. 18 - O ouvidor exercerá suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos.

Art. 19 - Para fins de regulamentação de suas atividades, a Ouvidoria terá regulamento próprio, o qual deverá ser aprovado pelo Conselho Superior do IFNMG.

A Ouvidora não participa de conselhos universitários e colegiados da instituição. As atuais Ouvidora e Ouvidora-Substituta são servidoras efetivas do IFNMG. O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC do IFNMG não está vinculado à Ouvidoria.

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria do IFNMG informou que não possui um regulamento próprio para a sua atuação. Sua atuação se desenvolve nos termos da Lei nº 13.460/2017, do Regimento Interno da Reitoria do IFNMG e dos regulamentos gerais da CGU aplicáveis ao sistema de ouvidoria, como é o caso da Portaria CGU nº 581/2021.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do IFNMG conta apenas com a Ouvidora, que trabalha em regime de dedicação exclusiva. Sua substituta não está lotada na Ouvidoria; ela apenas auxilia a Ouvidora eventualmente.

A experiência de trabalho em ouvidoria da Ouvidora que exerceu o cargo de 12/02/2021 até 18/04/2022, Maria Aparecida Alves de Melo, era relacionada apenas ao período a partir de sua nomeação. Essa ouvidora, que participou em grande parte desta avaliação de ouvidoria, havia participado dos seguintes eventos de capacitação realizados pela ENAP: (1) Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais; (2) Gestão em Ouvidoria; (3) Defesa do Usuário e Simplificação; (4) Controle Social; (5) Acesso à Informação; (6) Proteção de Dados Pessoais no Setor Público; (7) Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; (8) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; (9) Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; e (10) Introdução à Gestão de Projetos.

A atual ouvidora do IFNMG, que assumiu o cargo em 04/05/2022, Angela Gama Dias de Oliva, não possui experiência anterior em atividade de ouvidoria. A partir de sua nomeação, iniciou os procedimentos de sua capacitação para a função. A Ouvidoria do IFNMG não possui programa de capacitação próprio.

O planejamento da ouvidoria consta no plano de trabalho anual disponível no site do IFNMG⁵. Não há estabelecimento de metas nesse planejamento. Devido ao fato de a Ouvidoria contar apenas com a Ouvidora em regime de dedicação exclusiva, não há equipe específica para tratamento de denúncias.

Não há uma avaliação periódica específica para o servidor lotado na Ouvidoria do IFNMG. Entretanto, os servidores do IFNMG são avaliados a cada 18 meses para progressão na carreira e essa avaliação subsidia ações de treinamento e capacitação. A

⁵ <https://www.ifnmg.edu.br/ouv-ifnmg>

Ouvidora anterior havia sido avaliada mais recentemente em julho de 2021. A Ouvidora atual foi avaliada em 1º de fevereiro de 2022.

A Ouvidora entende que as instalações físicas, equipamentos e sistemas oferecidos pelo IFNMG e por outros órgãos do Poder Executivo Federal ao Sistema de Ouvidorias são suficientes para o desempenho de suas atribuições. Ressalta-se que o Sistema de Informações do Cidadão – SIC do IFNMG não está subordinado à sua Ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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.

A gestão da atual Ouvidora iniciou-se em 04 de maio de 2022, durante o andamento dos trabalhos de avaliação da Ouvidoria do IFNMG. A Ouvidora foi nomeada pela Portaria nº 394/DGP/IFNMG, de 04 de maio de 2022. A Portaria não determina o prazo do mandato. A aprovação da indicação da Ouvidora pela CGU se deu pelo Ofício nº 5696/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 02 de maio de 2022.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA para o registro de manifestações são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR
- ii. Telefone (38) 3218 7346
- iii. Endereço eletrônico (ouvidoria@ifnmg.edu.br)*
- iv. Presencial*

**Apenas para orientações de como registrar a manifestação*

Os canais de atendimento são divulgados por meio do Portal do IFNMG, nas redes sociais e por e-mail. Todas as manifestações de ouvidoria são registradas na plataforma Fala.BR.

Os atendimentos são feitos exclusivamente de forma centralizada na Ouvidoria, sediada em Montes Claros. Não há ouvidorias setoriais nos campi do IFNMG.

Não há fluxo formalizado e orientação formal às unidades para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Todos os servidores da instituição conhecem a ouvidoria e orientam os usuários a procurá-la para o registro de manifestações. Não são recebidas manifestações por outros setores do IFNMG além da Ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

Os sistemas informatizados utilizados para análise, trâmites internos e respostas às manifestações de usuários no IFNMG são a plataforma Fala.BR e o SEI. O SEI é

utilizado pela Ouvidoria para encaminhamento das demandas aos setores internos responsáveis para atendimento das manifestações.

A Ouvidoria do IFNMG não possui sistema próprio de gerenciamento e de tratamento das manifestações. O IFNMG utiliza o Painel *Resolveu?*.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria do IFNMG recebe as demandas pela Plataforma Fala.BR e por meio do endereço eletrônico (e-mail) disponibilizado na página da Ouvidoria no sítio do Instituto na internet.

As manifestações são encaminhadas para os setores responsáveis com pedido de informações, e as demandas são encaminhadas pelo SEI aos setores internos. As respostas dos setores internos são avaliadas pela Ouvidoria; se for necessário, a demanda é reenviada ao setor interno para ajuste da resposta. Em seguida, a resposta é encaminhada pela Ouvidoria ao manifestante. Os sistemas utilizados para essas tramitações são a Plataforma Fala.BR e o SEI. Todos os tipos de manifestação são tratados dessa forma, e as demandas de ouvidoria interna seguem também esse fluxo.

No caso de denúncias e comunicações de irregularidades de discentes contra docentes, as demandas são encaminhadas ao Diretor Geral do Campus (DG) ao qual o docente está subordinado. O DG recebe e encaminha ao setor responsável para a apuração. Quando a denúncia não é comprovada, o DG encaminha as informações resultados da apuração à ouvidoria. A ouvidora responde ao denunciante conforme informações recebidas. Quando resta confirmada a denúncia, o DG dá o devido encaminhamento à demanda. A ouvidoria informa ao denunciante que a denúncia será apurada pelos órgãos competentes.

A Ouvidoria acompanha os dados do Painel *Resolveu?* e utiliza os dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A Carta de Serviços do IFNMG está disponibilizada em seu sítio na internet e pode ser acessada por meio do link <https://www.ifnmg.edu.br/carta-de-servicos-ao-cidadao>.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria do IFNMG ainda não possui relatório/documento contendo planejamento de melhorias para as suas atividades.

Foi relatado que a maior dificuldade identificada é a de ampliar a participação dos usuários tanto nas avaliações quanto nas manifestações em si. Há poucas manifestações que não sejam reclamações ou solicitações. Desejam promover ações de divulgação da ouvidoria em conjunto com o Departamento de Comunicação, por meio de publicações periódicas.

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

A ouvidoria não apresentou nenhum relato dessas atividades. Não há perguntas sobre esses tópicos no Questionário de Avaliação.

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

a) Quantitativo Geral:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

b) Tipologia das manifestações:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

c) Resolutividade da demanda:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Apêndice B

Relato das Manifestações por Amostragem

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 nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **218** manifestações. Entretanto, 140 (cento e quarenta) manifestações foram arquivadas. Sendo assim, as restantes 78 (setenta e oito manifestações) foram respondidas e compuseram a totalidade da amostra analisada.

As manifestações da amostra analisada estavam estratificadas de acordo com os seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Reclamação	16
Solicitação	32
Denúncia	5
Sugestão	2
Elogio	0
Simplifique	0
Comunicação	23
Total	78

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

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

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 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 e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 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 nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

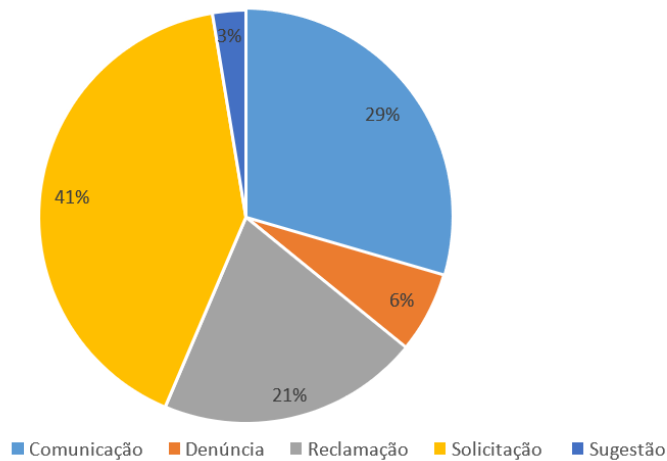
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da 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 Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

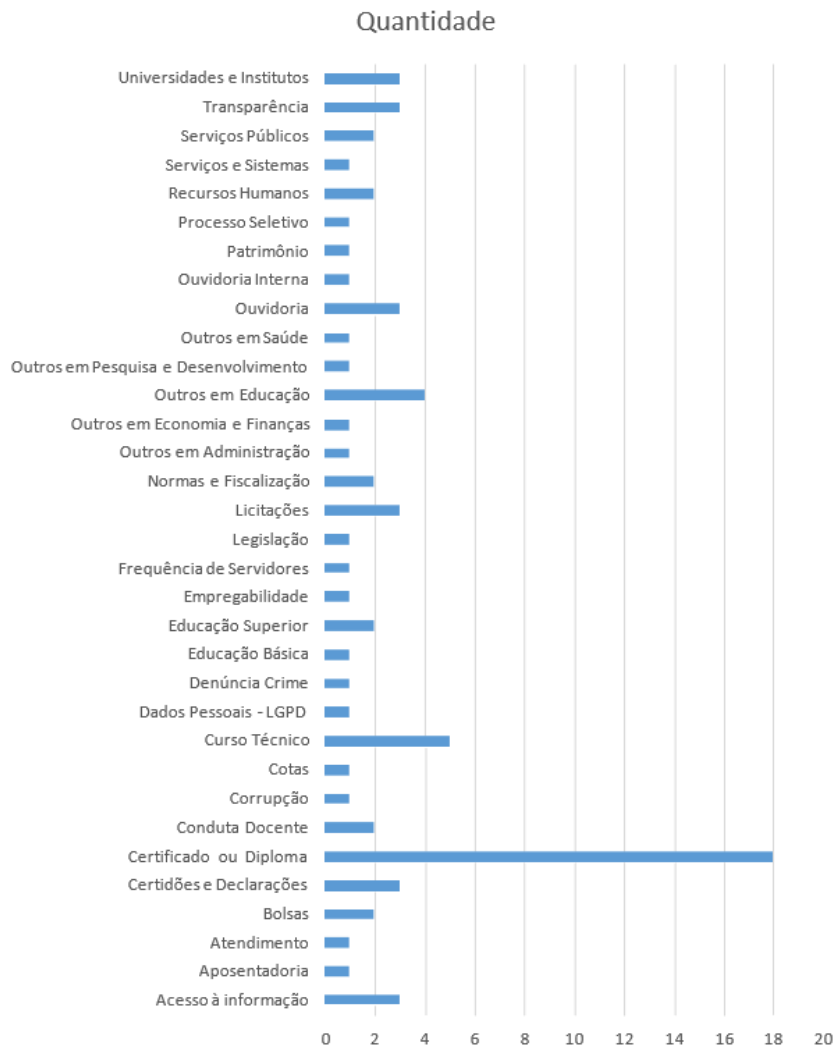
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Ouvidoria do IFNMG (UA), foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Considerando o total de manifestações recebidas pelo IFNMG no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, foi obtida uma amostra com 78 (setenta e oito) manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



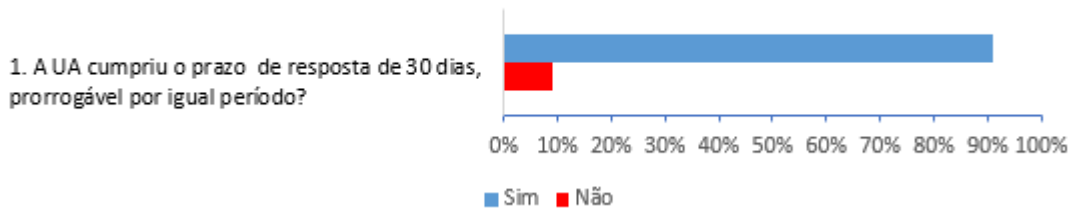
A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra⁶, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



⁶ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

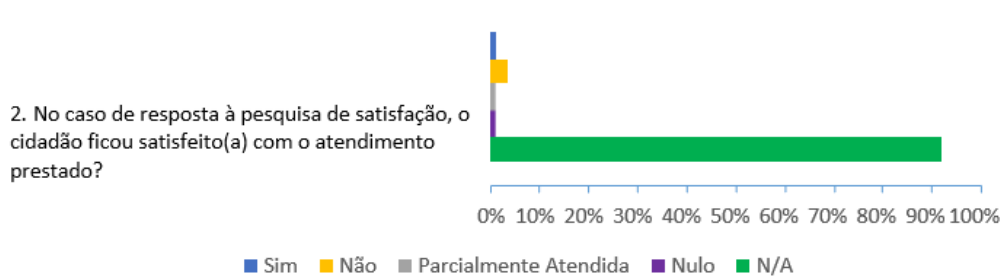
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

Pergunta 1



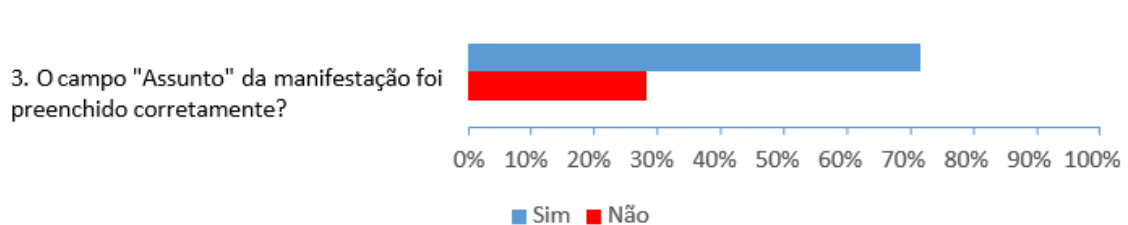
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a Ouvidoria do IFNMG respondeu a 8,97% das manifestações contidas na amostra fora do prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2

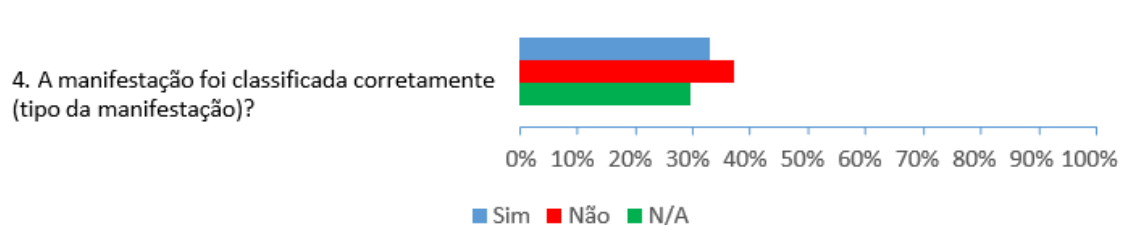


No gráfico acima, é revelado que exatamente 7,69% das manifestações examinadas pela Ouvidoria do IFNMG tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

Pergunta 3

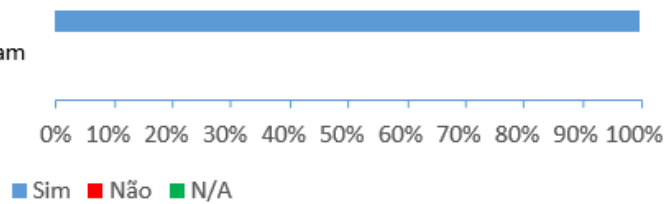


Pergunta 4



Pergunta 5

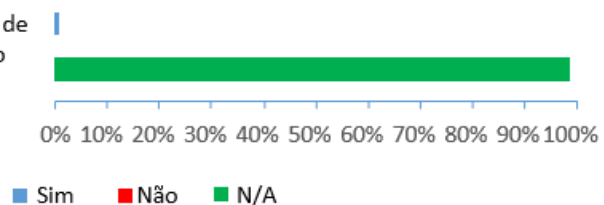
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria.

Pergunta 6

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



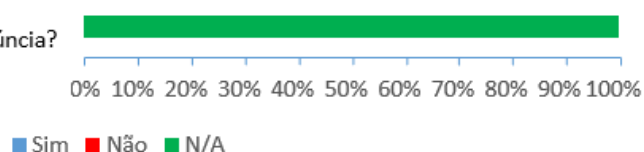
No gráfico da Pergunta 6, observa-se que, em apenas uma manifestação, a Ouvidoria do IFNMG alegou incompetência para tratar do assunto. Em uma manifestação que tratou de pedido de acesso à informação, a Ouvidoria respondeu como se fosse responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. A única manifestação (NUP 23546.xxxxxx/2021-xx) em que a Ouvidoria do IFNMG alegou incompetência para atendimento tratou de pedido de informações sobre um convênio para uma obra do centro de atenção psicossocial na cidade de Patos de Minas, MG.

O termo “N/A” (não se aplica) refere-se às manifestações de competência da própria ouvidoria do IFNMG. A resposta “NÃO” significa que o assunto não era de competência da Ouvidoria e a Ouvidoria não indicou o responsável pelo atendimento. Já a resposta “SIM” significa que a demanda não era de competência da Ouvidoria, mas a Ouvidoria indicou o responsável pelo atendimento.

A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.

Pergunta 7

7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?



O gráfico acima refere-se ao fato de que todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria do IFNMG foram consideradas aptas.

Das 5 (cinco) denúncias recebidas, porém, apenas 2 (duas) eram denúncias de fato e aptas. A Ouvidoria do IFNMG encaminhou essas duas denúncias para apuração e assim respondeu ao manifestante, ou seja, informou sobre as providências adotadas. Dessas 5 manifestações classificadas pelo manifestante como denúncia, 3 (três) eram de fato reclamações e foram devidamente atendidas pela Ouvidoria.

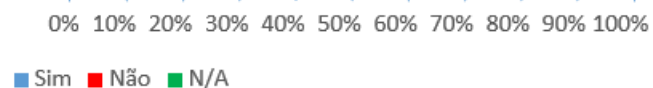
Pergunta 8

8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?



Pergunta 9

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



Na avaliação geral, todas as reclamações postadas foram devidamente respondidas, prestando esclarecimentos sobre os fatos reclamados, independentemente de classificações equivocadas do tipo de manifestação.

Pergunta 10

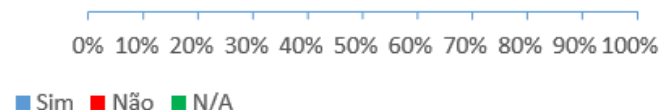
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Na avaliação geral foi revelado que, na totalidade das solicitações de providências, houve respostas que explicaram sobre a adoção da providência ou justificada sua impossibilidade, mesmo aquela que tratava de pedido de acesso à informação.

Pergunta 11

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



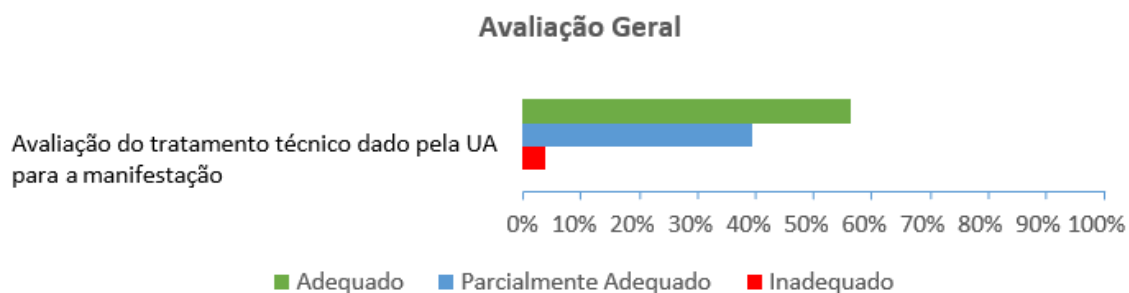
Na avaliação geral foi revelado que, das duas sugestões apresentadas como tal, apenas uma era sugestão de fato. Mas, em uma manifestação não classificada como sugestão, houve a apresentação de uma sugestão.

Tratava-se da manifestação de NUP 23546.xxxxxx/2021-xx (Comunicação), em que a resposta da Ouvidoria também foi considerada inadequada. No referido protocolo era sugerido a divulgação pública dos nomes dos servidores do IFNMG que recebem bolsas e seus respectivos valores, tanto de bolsas oriundas dos fomentos do CEAD quanto aquelas em parceria com a fundação vinculada à entidade. Entretanto, não houve, por parte da Ouvidoria do IFNMG uma resposta clara e objetiva em relação à possibilidade de adoção da sugestão.

Não houve, na amostra, manifestações de elogio e de Simplifique, sejam devidamente classificadas como tal ou não.

B.3 Avaliação Final

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



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho muito bom.

Da totalidade da amostra de manifestações direcionadas à Ouvidoria do IFNMG, em apenas 3 (três) manifestações, representando 3,85% da amostra, a resposta da Ouvidoria foi considerada inadequada.

Em 31 (trinta e uma manifestações), representando 39,75% da amostra, as respostas da Ouvidoria foram consideradas adequadas, mas foram classificadas pela equipe de avaliação como “Parcialmente Adequadas” devido a inconsistências na seleção do tipo de manifestação e no assunto. A Ouvidoria do IFNMG não procedeu à análise e correção da tipificação da manifestação e seleção do assunto efetuadas pelo manifestante. A Ouvidora alegou não ter conhecimento dessa incumbência.

Observa-se, considerando exclusivamente o conteúdo das respostas oferecidas pela Ouvidoria do IFNMG, um desempenho excelente, pois apenas 3,85% dessas respostas foram inadequadas. Isso significa que, em 96,15% das manifestações, as respostas foram adequadas em seu conteúdo. E, em 100% da amostra, as respostas foram consideradas dotadas de clareza e objetividade, mesmo entre aquelas que foram consideradas inadequadas.

No caso da manifestação que apresentou um pedido de acesso à informação de NUP 23546.xxxxxx/2021-xx, a resposta foi clara e objetiva e atendeu ao pedido como se

fosse realmente um Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. Entretanto, como o SIC do IFNMG não está vinculado à Ouvidoria, tal fato acarretou a inadequação da resposta da Ouvidoria, apesar de não ter causado prejuízo ao manifestante.

A resposta em relação ao NUP 23546.xxxxxx/2021-xx não foi considerada adequada devido ao fato de a Ouvidoria não ter encaminhado a manifestação ao INSS por meio da Plataforma Fala.BR. Não foi observada a Portaria CGU nº 581/2021 em seu art. 12, inciso IV e § 5º. Mas, apesar dessa inadequação, a Ouvidoria orientou para que o manifestante fizesse o encaminhamento da demanda ao INSS.

Em síntese, a atuação da Ouvidoria do IFNMG em relação às respostas foi muito boa. Mesmo nas raras respostas consideradas inadequadas, a Ouvidoria do IFNMG prestou esclarecimentos visando ao atendimento da demanda. Em uma delas (NUP 23546.xxxxxx/2021-xx) o pedido foi atendido, e no NUP 23546.xxxxxx/2021-xx foi atendido em parte.

Entretanto, a Ouvidoria do IFNMG deve iniciar os procedimentos de avaliação da adequação da classificação da manifestação e do preenchimento do campo assunto, ambos efetuados pelo manifestante e, se for o caso, proceder às suas respectivas correções, nos termos do art. 15 e do art. 25, VI, ambos da Portaria nº 581 de 9 de março de 2021.

Apêndice C

Ações Implementadas pela Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 18225/2023/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 14/11/2023, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 01/12/2023, foram discutidos os achados colacionados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável	Prazo	Estado atual	Benefícios
I. Articular com a alta gestão a atualização dos normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021.	Elaboração Regulamento Ouvidoria	Angela Gama (Ouvidora)	Agosto 2024	Em andamento	<ul style="list-style-type: none"> • O normatização internos direcionará melhor fluxo de trabalho da ouvidoria. • Garantir atribuições previstas em Lei, aprimorar o atendimento à sociedade, aumento da maturidade da ouvidoria. • Melhor atendimento ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade. • Mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em outros tipos de manifestações de ouvidoria. • Fortalecimento da ouvidoria como canal de comunicação da sociedade com o Instituto.
II. Formalizar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.	Elaboração Regulamento Ouvidoria	Angela Gama (Ouvidora)	Agosto 2024	Em andamento	Idem benefícios da recomendação I.
III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Elaboração Regulamento Ouvidoria	Angela Gama (Ouvidora)	Janeiro 2024	Em andamento	Idem benefícios da recomendação I.

IV- Reavaliar o encaminhamento das denúncias para as unidades apuratórias, abstendo-se do envio para agentes ou áreas que não sejam envolvidas nos fatos relatados.	Elaboração Regulamento Ouvidoria	Angela Gama (Ouvidora)	Agosto 2024	Em andamento	Idem benefícios da recomendação I.
---	----------------------------------	------------------------	-------------	--------------	------------------------------------



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