

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Rondônia - IFRO

Porto Velho/RO, 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

SÔNIA MARIA MENDES MORAES SILVA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Rondônia

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RO)
Leila Juliari Araújo da Cunha

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RO)
Gislaine Cristina Rodrigues de Souza
João Mourão Mendes
Vitória Martins Passarinho

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO.

Município: Porto Velho – RO.

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

Período: agosto a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram analisadas 100 manifestações de ouvidoria recebidas pela Instituição entre 2022 e 2023. Nesse trabalho, avaliou-se a capacidade de o atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

As nuances relativas ao planejamento, capacidade operacional, infraestrutura, apoio da alta administração e outras percepções da direção da Unidade de Ouvidoria foram captadas por meio de um questionário.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?


A Unidade de Ouvidoria do IFRO apresentou uma gestão regular de processos e de pessoas como regra geral. No entanto, foram identificadas as seguintes oportunidades de melhorias:

- a) Boa prática: A Unidade de Ouvidoria realizou campanhas para divulgação interna de suas atividades e atribuições, no exercício de 2022, em todos os Campi;
- b) Descumprimento do prazo de respostas em 18% das demandas de ouvidoria;
- c) Inadequações no registro de assuntos mediante o uso de terminologias genéricas;
- d) Denúncias entregues ao denunciado(a): Tratamento equivocado e de alto risco;
- e) Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Em face dos achados enunciados, foi recomendado ao IFRO a adoção das seguintes providências:

- I. Capacitar a equipe da ouvidoria, bem como sensibilizar as demais áreas do IFRO sobre o papel dessa UA e os prazos legais a serem cumpridos. Com isso será possível cumprir os prazos legais de respostas aos usuários desse serviço; aprimorar a especificação dos assuntos das manifestações recebidas; proteger os usuários, mediante a adoção dos protocolos de pseudonimização de denúncias e comunicações de irregularidades; e tramitar as denúncias recebidas exclusivamente para as unidades de apuração do sistema de integridade, a saber: corregedoria, auditoria interna, comissão de ética.
- II. Elaborar um relatório temático de Ouvidoria com o assunto assédio, com vista a aprofundar o diagnóstico dessa problemática, que representou 8% da amostra analisada neste trabalho.
- III. Construir um plano de prevenção e enfrentamento dos assédios morais e sexuais. Observar as disposições da Lei nº 14.540/2023 e do Decreto nº 11.534/2023.



IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, cumprindo assim os requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

Essas conclusões e recomendações foram debatidas com a direção da Unidade Avaliada (UA) e do próprio IFRO em 15.02.2024, na reunião de encerramento dos trabalhos.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria -Geral da União
Consad	Conselho Superior de Administração
Consea	Conselho Superior Acadêmico
Consun	Conselho Universitário
Covid	Síndrome Respiratória Aguda Grave causada por um tipo de Coronavírus
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.Br	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFRO	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia
Lgpd	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
Sigepe	Sistema de Gestão de Pessoas
SisOuv	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Boa prática: A Unidade de Ouvidoria realizou campanhas para divulgação interna de suas atividades e atribuições, no exercício de 2022, em todos os Campi	11
2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	12
2.1 Descumprimento do prazo de respostas em 18% das demandas de ouvidoria	12
2.2 Inadequações no registro de assuntos mediante o uso de terminologias genéricas	13
2.3 Denúncias entregues ao denunciado(a): Tratamento equivocado e de alto risco	14
3. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR	16
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES	19
Apêndice A.....	20
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	41

APRESENTAÇÃO

Por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a Controladoria-Geral da União (CGU) realiza a supervisão técnica das unidades de ouvidoria, por meio do projeto da avaliação das unidades, doravante denominadas de Unidades Avaliadas (UA), que integram o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv). As competências da CGU estão previstas no artigo 49 da Lei nº 14.600/2023 e abarcam, dentre outras: a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

Nesse sentido, no âmbito do Poder Executivo federal, a CGU exerce o papel de Órgão Central dos Sistemas de Controle Interno, de Correição, de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, de Ouvidoria. Assim, em se tratando dessa última função, a Constituição Federal de 1988 dispôs que os usuários de serviços públicos possuem o direito de participar na Administração Pública (art. 37, § 3º, inciso I), tendo sido regulamentada pela entrada Lei nº 13.460/2017.

Em seguida, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o SisOuv, atribuindo à CGU essa função de órgão supervisor de todo o Sistema, tornando-a, portanto, o órgão central por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Em decorrência, conforme o artigo 11 desse Decreto, compete à OGU em relação à atividade de avaliação:

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

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

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

(...)

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

Ademais, conforme disposto no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (p.19), “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Na prática, portanto, compete à Ouvidoria receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos.

O presente relatório é composto basicamente por quatro partes, a saber: (i) uma parte introdutória, contendo apresentação, objeto, objetivo e escopo, metodologia e caracterização da Unidade Avaliada (UA); (ii) resultados dos exames; (iii) recomendações; e (iv) conclusão. Completam este trabalho os apêndices A, B e C.

OBJETO

O objeto deste trabalho é a avaliação de 100 (cem) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) nos anos de 2022 e 2023. Assim, o processo avaliativo se ocupará de analisar a aderência

dos processos de trabalhos da referida Unidade de Ouvidoria (UA) ao conjunto normativo já citado, considerando que o papel da OGU é exercer a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo federal, além de realizar o monitoramento da atuação dessas unidades setoriais no tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas.

Desse modo, foram procedidas análises para verificar se a Unidade Avaliada está desempenhando a contento os seus papéis institucional e social na prestação de serviços aos usuários, mormente à respectiva comunidade universitária. Para tanto, além da legislação já referenciada, este trabalho também foi apoiado em conceitos técnicos existentes no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal.

OBJETIVO E ESCOPO

Neste trabalho, são apresentados os resultados da avaliação da UA do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) com o objetivo de conhecer, analisar e discutir: a) sua estrutura e serviços prestados, bem como se o tratamento dispensado às manifestações recebidas está em conformidade com legislação pertinente; b) os canais de atendimento; c) como ocorrem a comunicação e a interação com o gestor; d) quais são os fluxos e normativos aplicados; e) quais são os relatórios emitidos pela unidade; e f) os desafios e eventuais boas práticas.

O escopo deste trabalho abrange: a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade de Ouvidoria (UA), bem como a relação hierárquica, a integração dessa Unidade com a alta administração do IFRO, os recursos humanos, as boas práticas implementadas, além de outras questões relacionadas com a capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Com isso, o objetivo é identificar situações que, potencialmente, possam afetar o cumprimento da missão da Unidade, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do IFRO com informações relevantes para auxiliar no processo de tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

O conjunto de métodos e procedimentos adotados para a realização da presente avaliação compreendeu as seguintes etapas:

- i. Planejamento, materializando-se num Pré-Projeto;
- ii. Levantamentos e interlocuções com a UA, consolidados no Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Definição de uma amostra de manifestações de ouvidoria recebidas pela UA num período de 12 (doze) meses;
- v. Análise dos itens integrantes do escopo de avaliação;
- vi. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;

- vii. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- viii. Reunião de busca conjunta de soluções;
- ix. Elaboração do Relatório Final; e
- x. Elaboração de Plano de Ação por parte da UA.

Os dados que levaram à elaboração do Relatório Situacional consistiram na coleta de informações sobre a UA realizada no seu sítio eletrônico, na Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², na interlocução com o gestor, dentre outras fontes.

Na fase do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de 01.04.2022 a 31.03.2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise.

Em seguida, de posse das informações preliminares, elaborou-se um **Questionário de Avaliação – QA** dividido em quatro dimensões, a saber: (i) Força de Trabalho e Estrutura Física; (ii) Canais de Atendimento; (iii) Sistemas Informatizados; e (iv) Questões Gerais. Com isso, pretendeu-se alcançar respostas para os quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características próprias da UA. Adicionalmente, foram realizadas interlocuções junto ao gestor, sempre buscando o esclarecimento e/ou a complementação de informações recebidas e situações identificadas.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO)**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. É, pois, nessa condição que se sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

A Unidade de Ouvidoria (UA) teve seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 58/Reit - Consup/IFRO, de 30 de outubro de 2019, durante a 27ª Reunião Ordinária do Conselho Superior (Consup/IFRO), de 26 de setembro de 2019. Essa norma "(..) estabelece os procedimentos das atividades de ouvidoria e de acesso à informação".

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Para tanto, conta com apenas um servidor, sendo ele o próprio Ouvidor, que trabalha em regime de teletrabalho.

Todas as informações da Unidade foram coletadas por meio de: (i) sítio eletrônico do IFRO; (ii) consulta ao Regimento Interno da UA; (iii) reunião de abertura com a direção da UA e com o próprio Reitor; (iv) relatórios de gestão da UA; e (v) Questionário de Avaliação.

RESULTADOS DOS EXAMES

Nesta seção serão apresentados os principais achados identificados no trabalho de avaliação realizado na Unidade de Ouvidoria (UA) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), incluindo uma boa prática. Informe-se que há situações provenientes de respostas da UA ao Questionário de Avaliação, da Plataforma Fala.BR, do *Painel Resolveu?* que é administrado pela CGU, de coletas de evidências pela equipe e interlocuções realizadas com a UA, cujo detalhamento se encontra no Apêndice A deste trabalho; e o restante dos fatos advêm da análise da amostra de manifestações de ouvidoria endereçadas ao IFRO, cujos detalhes foram apresentados no Apêndice B do presente relatório.

1. Boa prática: A Unidade de Ouvidoria realizou campanhas para divulgação interna de suas atividades e atribuições, no exercício de 2022, em todos os Campi

O ato de informar aos potenciais interessados sobre a existência e atribuições de uma ouvidoria é uma etapa essencial na construção de proximidade e confiança junto à comunidade. Está previsto no artigo 82, parágrafo único, inciso III da Portaria CGU nº 581/2021, como ouvidoria ativa. Esse tipo de ação também se encontra previsto nas atribuições do Ouvidor do IFRO, conforme se depreende da Resolução Consup/IFRO nº 58/2019, a saber:

Dos Deveres do Ouvidor Geral do IFRO.

Art. 18. O Ouvidor do IFRO deverá agir com as seguintes prerrogativas:

I – Agir com presteza e imparcialidade.

II – Colaborar com a integração das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

III – **Atuar na prevenção** e na mediação de conflitos. (Negritamos).

IV – **Promover a divulgação da Ouvidoria**, tornando-a conhecida pelos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho. (Negritamos).

É mandatório, portanto, o desempenho a contento de todas essas atividades para bem servir à comunidade (interna e externa). Contudo, chama-se a atenção para os incisos III e IV, que exigem atuação preventiva, procurando-se antecipar aos problemas, na medida do possível; bem como requerem que a Unidade de Ouvidoria “venda o seu peixe”, realize e ou participe de eventos em que seu público em potencial esteja presente, com vistas à divulgação de suas existência e atribuições, informando por quais canais seus serviços devem ser acessados, os prazos, os tipos de assuntos que podem ser tratados, dentre outras questões.

Vindo ao encontro dessa necessidade das Unidades de Ouvidoria, a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, trata de ações dessa natureza, conforme dispositivos a seguir. Assim, especifica que são atividades de ouvidoria, entre outras (Art.7º):

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

(...)

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; (sublinhamos).

(...)

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

Nessa direção, é oportuno reconhecer como uma prática muito salutar que, apesar da limitação quantitativa da força de trabalho da UA, foi possível realizar atividades de ouvidoria itinerante em todas as unidades do IFRO, num total de 9 (nove) *Campi*. Assim, acerca dessas atividades, a Ouvidoria/IFRO declarou que:

A Ouvidoria do IFRO realizou em 2022 a Ouvidoria itinerante que **consistiu na ida em todas as unidades do IFRO (9 Campi) para apresentar a Ouvidoria e informar qual o seu papel dentro da instituição, reuniões foram realizadas com alunos e servidores de todos os Campi.** (Negritamos).

2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

As 100 (cem) manifestações de ouvidoria tratadas pela UA no período entre 01.04.2022 a 31.03.2023 foram analisadas pela CGU mediante a aplicação de 13 (treze) quesitos, divididos em quatro dimensões, a saber: (i) prazo de atendimento da manifestação; (ii) satisfação do usuário; (iii) qualidade no tratamento da manifestação; e (iv) qualidade da resposta conclusiva. Buscou-se, com isso, conhecer a atuação da UA, reconhecer eventuais boas práticas e identificar oportunidades de melhorias, destacando-se o que segue.

2.1 Descumprimento do prazo de respostas em 18% das demandas de ouvidoria

O prazo para a UA responder de forma conclusiva às manifestações de ouvidoria recebidas é de 30 (trinta) dias. Havendo justificativa, poderá ocorrerá prorrogação desse por igual período, uma única vez, conforme dispõe a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: *“A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificável uma única vez, por igual período.”* Esse comando foi replicado no Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou a citada Lei nos seguintes termos:

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o

usuário de serviço público sobre a decisão administrativa. (Decreto nº 9.492/2018).

As análises procedidas pela CGU nas 100 (cem) manifestações do IFRO tomadas como amostra revelou que 18% delas foram respondidas fora desses prazos, descumprindo-se assim o estatuído. Esse índice se eleva para 20% quando consideradas todas as manifestações recebidas no período, conforme dados do Painel *Resolveu?*³. Importa destacar, ainda, que essa vulnerabilidade afetou todos os tipos de demandas, de denúncias a elogios. Uma possível causa desse problema pode ser a insuficiência da força de trabalho posta à disposição da UA, que tem apenas uma pessoa (o ouvidor), como já tratado neste relatório. Não se vislumbra a possibilidade de apenas uma pessoa dar conta de receber manifestações, fazer a triagem, encaminhar para as áreas internas e acompanhar, cobrar prazos, postar as respostas, promover a ouvidoria ativa, elaborar relatórios gerenciais e ainda atender a área relativa ao acesso à informação – tudo isso é atribuição normativa da Ouvidoria.

Outra questão que pode afetar esses prazos é a demora no fluxo desse tipo de manifestação dentro do sistema de integridade do Instituto, caso haja desalinhamento quanto às prioridades entre as unidades componentes (correição, auditoria interna, comissão de ética). Nesse sentido, são exemplos de manifestações que tramitaram com atrasos nos prazos de respostas as de números: 23546.XXXXXX/2022-XX, 23546.XXXXXX/2022-XX, 23546.XXXXXX/2022-XX, 23546.XXXXXX/2022-XX e 23546.XXXXXX/2022-XX.

2.2 Inadequações no registro de assuntos mediante o uso de terminologias genéricas

Com relação ao assunto, observou-se que em 18% das manifestações o preenchimento do campo “Assunto” deveria ter sido alterado pela UA, readequando-o, de modo a gerar uma uniformidade de nomenclatura para assuntos similares. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que:

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

Essa possibilidade, aliás, também está prevista no manual da Plataforma Fala.BR. Exemplos são as manifestações de números: 23546.XXXXXX/2023-XX, 23546.XXXXXX/2023-XX, 23546.XXXXXX/2022-XX, e 23546.XXXXXX/2023-XX, que estão classificadas como “Ouvidoria”, um termo excessivamente abrangente, além de que todos os assuntos aqui são, naturalmente, de ouvidoria. Em vez disso, observando as demais classificações utilizadas pelo IFRO, poderiam ter sido usadas “Conduta Docente”, “Conduta Ética”, “Assédios” entre outras, que estariam mais apropriadas aos fatos manifestados.

³ Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 28 nov. 2023.

2.3 Denúncias entregues ao denunciado(a): Tratamento equivocado e de alto risco

Em geral, a CGU considerou adequado o tratamento de 67% das manifestações analisadas neste trabalho. Foram 100 (cem) manifestações de ouvidoria analisadas, sendo que 14 (quatorze) estão registradas com o tipo “Denúncia”, o que corresponde a 14%, e 40 (quarenta) registros tipificados como “Comunicação”, portanto o equivalente a 40% da amostra. Dessas, 11 (onze) “Comunicações” e três “Denúncias” tiveram o tratamento considerado inadequado pela CGU, sobretudo em virtude de a Unidade de Ouvidoria ter enviado demandas que tinham caráter de denúncia diretamente para as unidades de lotação do (a) servidor (a) denunciado (a), procedimento esse que contraria o disposto no artigo 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece o seguinte:

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

Desse modo, nessas circunstâncias, é completamente vedado solicitar informações ao próprio denunciado (pessoa ou unidade interna à organização, no caso o Instituto). A Ouvidoria deve, portanto, seguir os procedimentos informados no artigo 12 da citada Portaria. Assim, caso a denúncia apresente os elementos mínimos para ser habilitada, ou seja, autoria, materialidade e relevância (§ 1º, art.15), deverá ser tramitada para a unidade interna de apuração, conforme o caso (corregedoria, auditoria interna, comissão de ética, por exemplos).

Para além da incorreção na tramitação e apuração dessas manifestações, informe-se que há outros procedimentos e resguardos que estão normativamente previstos para o tratamento de denúncias e comunicações dessa natureza, com o fito de preservar a identidade e a segurança do denunciante. Note-se as disposições dos artigos 7º, inciso XIV, e 34, *caput*, da Portaria CGU nº 581/2021, que tratam da pseudonimização, dispõem que:

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; (negritamos).

Art. 34. No procedimento de **pseudonimização**, a unidade do SisOuv **deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo**, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria. (Negritamos).

Acresça, contudo, que em resposta ao Questionário de Avaliação aplicado pela CGU durante os trabalhos, a Ouvidoria descreveu um conjunto de procedimentos ligeiramente diferente do ora relatado, que inclusive ficaria aderente às normas atinentes caso acrescentasse os procedimentos de pseudonimização dos dados do denunciante.

Esses problemas, vale dizer, foram encontrados, por exemplos, nas seguintes manifestações: 00106.XXXXXX/2022-XX (Comunicação), 23546.XXXXXX/2023-XX (Comunicação), 23546.XXXXXX/2023-XX (Comunicação), 23546.XXXXXX/2023-XX, 23546.XXXXXX/2022-XX (Comunicação), e 23546.XXXXXX/2022-XX. É importante lembrar que a maior parte da clientela do IFRO é formada por adolescentes, menores de idade, sendo, pois, necessário redobrar os cuidados preventivos e apuratórios (nos casos concretos), de modo a proteger esses(as) jovens.

Quanto à conduta dos agentes de ouvidoria, informe-se que se trata de assunto regulado no artigo 70 da Portaria CGU nº 581/2021, que lhes exige a observância do “*Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados*”. E ainda:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria;

IV - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e

V - não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460, de 2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

Com relação às denúncias e comunicações de assédios, cabe informar a recente aprovação da Lei nº 14.540/2023, que “*Institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal*”. Como consequência dessa norma, a CGU integra um grupo de Ministérios que está trabalhando para elaborar um “**Plano de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação na Administração Pública Federal**”, que foi determinado pelo Decreto nº 11.534/2023.

Antes disso, porém, algumas Instituições Federais de Ensino Superior já adotaram políticas de enfrentamento, conforme exemplificado no Quadro 1:

Quadro 1 – Instituições federais de ensino e suas políticas de enfrentamento a assédios

Instituição	Política identificada
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)	Cartilha de Combate ao Assédio Moral e Sexual (https://ufal.br/servidor/documentos/outros/cartilha-cartilha-de-combate-ao-assedio-moral-e-sexual-ufal.pdf/view)
Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)	Portaria nº 1.450, de 18/05/2021 (https://linkdigital.ifsc.edu.br/2021/12/03-grupo-propoe-elaboracao-de-politica-institucional-de-combate-a-situacoes-de-assedio/)

Instituto Federal da Bahia (IFBA)	Plano de enfrentamento ao assédio (https://portal.ifba.edu.br/notas-comunicados/nota-oficial-do-ifba/ifba.pdf)
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)	Rede de combate ao assédio, composta por uma comissão central e os núcleos de combate ao assédio (NUCA), nos campi. (https://estudante.ifpb.edu.br/noticias/rede-de-combate-ao-assedio-lanca-mobilizacao-virtual-contra-assedio-preconceito-e-discriminacao/)
Instituto Federal do Maranhão (IFMA)	Campanha contra o assédio sexual (https://portal.ifma.edu.br/contraoassedio/)

Fonte: Elaborado pela CGU/RO.

Diante do exposto, é imprescindível que a UA e a direção do Instituto reavaliem seus procedimentos internos no sentido de garantir à sociedade o adequado tratamento de suas demandas, com respostas claras, corretas e atualizadas, que facilitem o exercício de direitos e a fruição de serviços públicos, previstos na Lei nº 13.460/2017, dando a devida proteção ao denunciante. Esse entendimento, vale dizer, encontra-se previsto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, no seu artigo 6º; no artigo 18, *caput* e parágrafo primeiro, do Decreto nº 9.492/2018.

3. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR

A utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR é essencial para garantir segurança dos cidadãos que ingressam com manifestações de ouvidoria no IFRO, bem como a rastreabilidade na descentralização das manifestações para as áreas apuratórias, nos termos do artigo 19, da Portaria CGU nº 581/2021, conforme exposto nos parágrafos 1º e 2º adiante:

(...)

§ 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.** (Negritamos).

§ 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.** (Negritamos).

Nesse sentido, em resposta à fase preliminar do presente trabalho, por meio do Questionário de Avaliação, a UA informou que não utiliza o módulo trâmite para triagem e tratamento, que vigora desde abril de 2022. No entanto, relacionou um conjunto de medidas que estaria adotando para reduzir os riscos aos denunciante e propiciar uma adequada rastreabilidade das manifestações, a saber:

(...) a Ouvidoria do IFRO utiliza o Fala.BR para o tratamento da manifestação, mas **não utiliza a funcionalidade “trâmite” para o envio da manifestação.** O envio para o setor competente é realizado pelo e-mail da Ouvidoria. **As medidas adotadas para mitigar** o risco de exposição da identidade do manifestante é feita com **restrição de acesso.** Somente o Ouvidor tem acesso

ao Fala.BR e ao e-mail da Ouvidoria. Durante o tratamento da manifestação, são excluídos a identidade e os elementos que permitam a identificação dos usuários de serviços públicos, método chamado de **pseudonimização**. Agimos conforme o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração. (Negritamos).

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação de manifestações, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação para as áreas internas ou de apuração.

Por fim, com a intenção de contribuir com o desenvolvimento dessa Unidade, serão relacionados a seguir um conjunto de recomendações para avaliação e possível adoção no IFRO.

RECOMENDAÇÕES

Ao finalizar a etapa de análises de dados e de informações que fundamentaram a presente avaliação, o que resultou nos achados trazidos na parte de Resultados dos Exames, a CGU apresenta as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), bem como à direção superior do Instituto:

- I. **Capacitar a equipe da ouvidoria, bem como sensibilizar as demais áreas do IFRO sobre o papel dessa UA e os prazos legais a serem cumpridos.** Com isso será possível cumprir os prazos legais de respostas aos usuários desse serviço; aprimorar a especificação dos assuntos das manifestações recebidas; e proteger os usuários mediante a adoção dos protocolos de pseudonimização de denúncias e comunicações de irregularidades; e tramitar as denúncias recebidas exclusivamente para as unidades de apuração do sistema de integridade, a saber: corregedoria, auditoria interna, comissão de ética.
- II. **Elaborar um relatório temático de Ouvidoria com o assunto assédios** – Aprofundar o diagnóstico da problemática relativa aos assédios moral e sexual, visto que representaram 8% da amostra analisada neste trabalho, o que é preocupante e requer ações contundentes, porém fundamentadas. Os relatórios temáticos devem seguir o disposto nos artigos 53 e 54 da Portaria CGU nº 581/2021.
- III. **Construir um plano de prevenção e enfrentamento dos assédios morais e sexuais** – Compor um grupo de trabalho envolvendo todas as unidades do Sistema de Integridade (ouvidoria, correição, auditoria interna e comissão de ética), mais a área de gestão de pessoas para, de posse do relatório temático da Ouvidoria sugerido no item anterior, propor à direção superior do IFRO um plano de prevenção e enfrentamento aos assédios moral e sexual. Essencial observar a legislação lançada em 2023 sobre essa temática: Lei nº 14.540/2023 e Decreto nº 11.534/2023.
- IV. **Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR** – Cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade mediante o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Por meio deste trabalho, a CGU procedeu à avaliação da Unidade de Ouvidoria do IFRO com o objetivo de conhecer, analisar e discutir: a) sua estrutura e serviços prestados, bem como se o tratamento dispensado às manifestações recebidas está em conformidade com legislação pertinente; b) os canais de atendimento; c) como ocorrem a comunicação e a interação com o gestor; d) quais são os fluxos e normativos aplicados; e) quais são os relatórios emitidos pela unidade; e f) os desafios e boas práticas.

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

Como resultados, foram identificadas algumas oportunidades de melhorias nas condições de funcionamento da UA e no uso do módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR, o que não se pratica atualmente na Unidade.

No que se refere aos assuntos sobre os quais a Ouvidoria mais foi demandada no período examinado, chamou a atenção da CGU o elevado volume de denúncias de assédios moral (principalmente) e sexual, num total de 8 (oito). Essa temática, aliás, tornou-se visível na Administração Federal em geral, resultando na aprovação Lei nº 14.540/2023 e Decreto nº 11.534/2023. Além disso, registrou-se, também, o envio indevido de denúncias e comunicações com caráter de denúncias diretamente para a unidade do(a) acusado(a), colocando em risco os(as) denunciantes, contrariando, portanto, a Portaria CGU nº 581/2021.

Ainda, sob o aspecto administrativo, conforme acostado ao Apêndice A, notou-se profunda carência de servidores na UA, que conta hoje somente com o próprio Ouvidor, o que é absolutamente insuficiente para fazer face às demandas existentes. Ainda na parte administrativa, verificou-se que o dirigente atual da UA foi designado em 18 de agosto de 2023, porém sem a prévia aprovação da CGU, nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020, vez que a documentação enviada para este Ministério veio incompleta.

Espera-se, por fim, que os resultados trazidos por este trabalho, aliado ao diálogo permanente com a gestão do IFRO, produza ações no sentido de dotar a UA de uma equipe, fortalecendo-a, inclusive com capacitação. Acredita-se ainda que o Instituto deverá aprimorar a tramitação das denúncias e comunicações, adequando-se à legislação referenciada. Com isso, certamente haverá uma melhor prestação de serviços à toda comunidade que se relaciona com o IFRO.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir correspondem à etapa da elaboração do Relatório Situacional.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), vinculado ao Ministério da Educação (MEC), foi criado por intermédio da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Possui 11 (onze) unidades, sendo a Reitoria, 09 (nove) *Campi* e um *Campus* Avançado. Além disso, possui 71 (setenta e um) polos de educação a distância (EAD). A organização administrativa geral se encontra representada no organograma (Figura 2)⁴.

No portal da Entidade constam as informações sobre total de unidades, quantitativos de cursos oferecidos à comunidade e número de alunos, conforme a Figura 1:

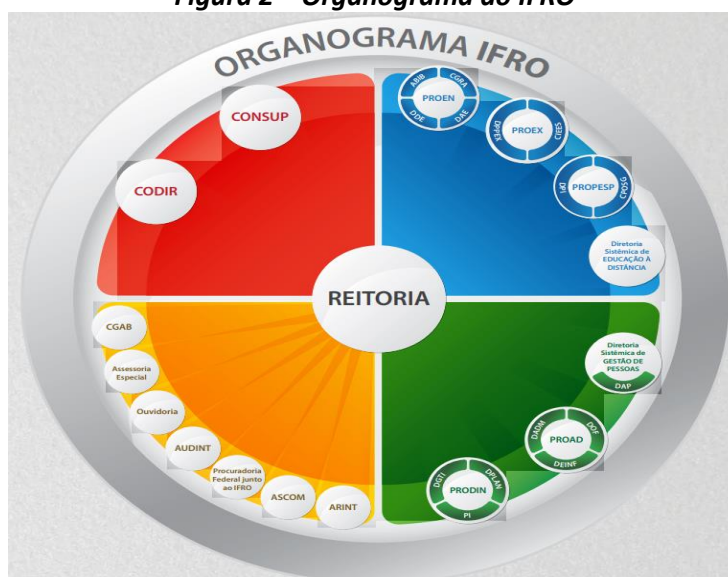
Figura 1 – Estatísticas gerais do IFRO (2023)



Fonte: Portal IFRO.

Conforme o Estatuto do Instituto, aprovado pela Resolução Consup nº 61/2015, a gestão do IFRO é conduzida pela Reitoria com o auxílio das Pró-Reitorias de Administração (Proad), de Desenvolvimento Institucional (Prodin), de Ensino (Proen), de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação (Propesq) e de Extensão (Proex). A estrutura de governança conta ainda com três Conselhos, a saber: Conselho Superior (Consup), Colégio de Dirigentes (Codir) e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (Cepex). A Figura 2 representa o organograma:

Figura 2 – Organograma do IFRO

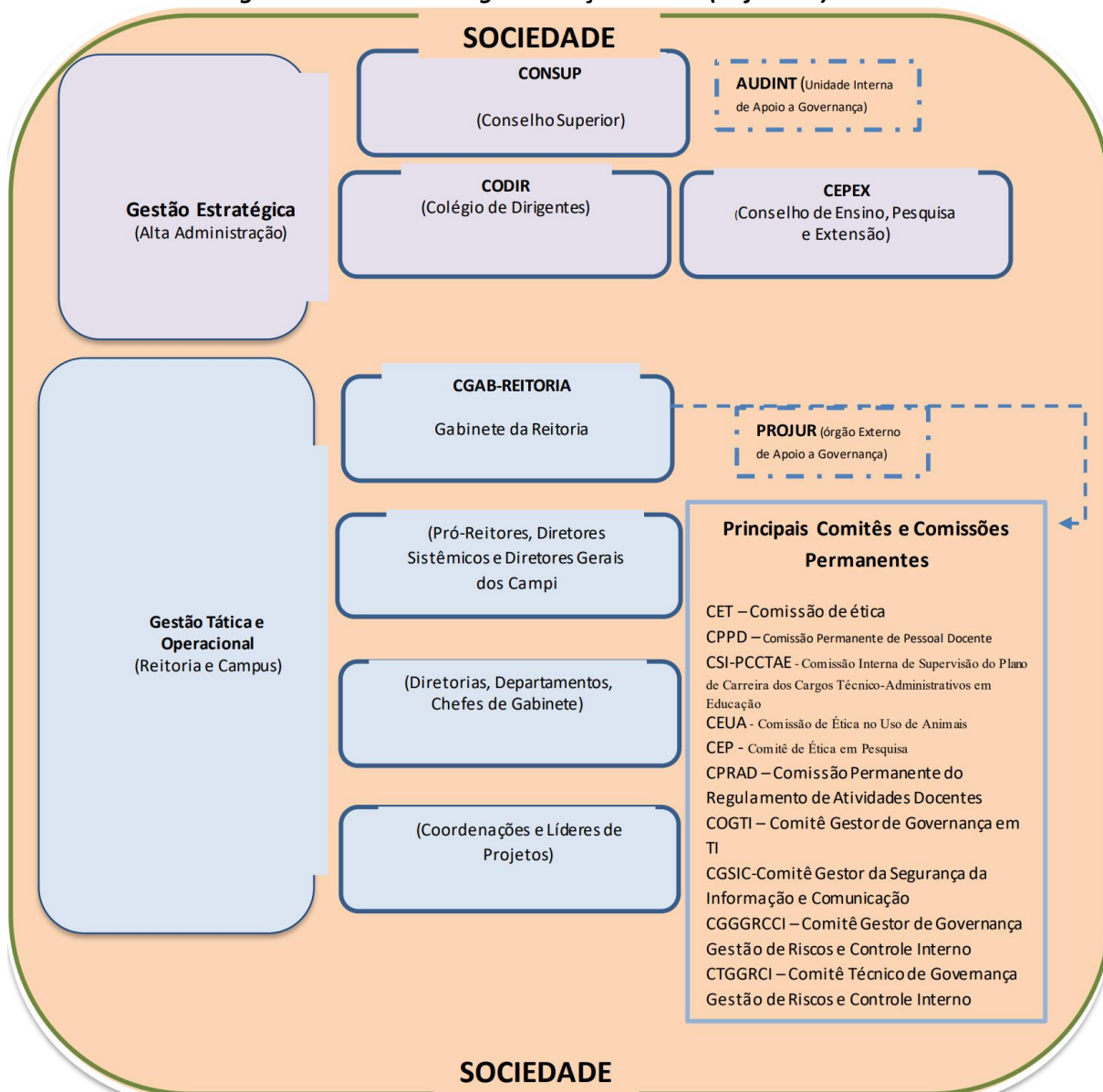


Fonte: Portal IFRO.

⁴ Disponível em: <https://portal.ifro.edu.br/organograma>. Acesso em: 05 dez. 2023.

Conforme o próprio Instituto, a Figura 3 adiante resume essa estrutura de governança:

Figura 3 – Estrutura de governança do IFRO (Ref. 2022)



Fonte: Relatório de Gestão IFRO 2022, p.18

A.1 Informações Gerais

A seguir, o Quadro 2 apresenta as principais informações da Unidade de Ouvidoria:

Quadro 2 – Identificação da Unidade de Ouvidoria do IFRO

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Unidade Administrativa do IFRO
Data de criação	30/10/2019 (aprovação do Regimento Interno)
E-mail	ouvidoria@ifro.edu.br
Página na Internet	https://portal.ifro.edu.br/ouvidoria-nav

Canal de atendimento	Internet, representada pelo próprio Sistema Fala.BR; <i>e-mail</i> ; atendimento presencial atendimento telefônico
Endereço	Av. Lauro Sodré, nº 6.500 – Censipam - Aeroporto Porto Velho - RO CEP 76.803-260
Telefone	(69) 2182-9600
Ouvidor	Fabiano Martins da Silva
	fabiano.silva@ifro.edu.br
	Ouvidor
	Aguardando documentação de nomeação do Ouvidor

Fonte: IFRO. (Portal, Relatórios e Respostas ao Questionário)

A.2 Competências

A Unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, cujo órgão central é a Ouvidoria-Geral da União (OGU), integrante da CGU. Seu Regimento Interno foi aprovado por intermédio da Resolução Consup/IFRO nº 58, de 30 de outubro de 2019, que lhe conferiu as seguintes competências:

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria:

I – Receber, analisar e responder as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

II – Operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

III – Encaminhar as demandas recebidas aos setores ou campi responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

IV – Receber a resposta dada pelo setor ou campus, realizar as adequações necessárias para linguagem cidadã e encaminhá-las ao cidadão-usuário, observando o princípio da eficiência e celeridade, visando sua efetiva resolução.

V – Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a entidade.

VI – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o IFRO, quando necessário, sem prejuízo de outras instâncias administrativas competentes.

VII – Elaborar, anualmente, relatório de gestão da ouvidoria, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por cidadãos usuários à ouvidoria do IFRO, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhoria na prestação dos serviços prestados pelo IFRO.

Parágrafo único. Elaborar e apresentar, anualmente, relatório de suas atividades ao Reitor, para fins de inclusão na prestação de contas da gestão do IFRO e posterior publicação no portal da instituição (Seção: Ouvidoria). A critério da autoridade superior, a Ouvidoria poderá apresentar relatórios intermediários, trimestrais, quadrimestrais ou semestrais, para fins de acompanhamento dos planos estratégico e operacional do Instituto.

Sob o aspecto da localização, a Unidade de Avaliada (UA) se encontra instalada no prédio da Reitoria.

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

A nomeação/designação do ouvidor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) foi submetida à CGU, porém com a documentação incompleta, considerando os requisitos dispostos na Portaria nº 1.181/2020 e alterações. Conforme informado pelo Instituto por meio do Questionário de Avaliação aplicado pela Controladoria neste trabalho, o dirigente da ouvidoria foi designado em 18 de agosto 2023 por intermédio da Portaria nº 1.526, expedida pela Reitoria/IFRO, de 28.07.2023, publicada apenas no Boletim de Serviços da Entidade.

Importa esclarecer que a CGU exerce o papel de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cabendo-lhe a supervisão técnica das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades da administração pública federal, incluindo as Instituições Federais de Ensino Superior (Ifes). Como uma das consequências dessa supervisão, a nomeação e a dispensa de ouvidores devem ser submetidas à aprovação da CGU. Assim, o Decreto nº 9.492/2018 dispõe que:

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

Esse dispositivo se encontra regulamentado pela Portaria CGU nº 1.181/2020, alterada pela Portaria CGU nº 3.149/2022, em que constam os critérios, procedimentos e prazos para o processamento da nomeação/dispensa do dirigente da unidade de ouvidoria. Desse modo, para a nomeação do ouvidor, o IFRO deve enviar à CGU a documentação prevista no artigo 3º da referida Portaria, a saber:

Art. 3º As propostas de que trata o art. 2º serão instruídas com os seguintes documentos:

I - declaração preenchida e assinada, conforme modelo constante no Anexo Único;

II - currículo, no qual deverá constar, além da formação acadêmica:

a) discriminação dos cargos efetivos e cargos ou funções em comissão eventualmente exercidos na Administração Pública, com o detalhamento do período e das atividades desempenhadas; e

b) discriminação das áreas de atuação, tempo de permanência e descrição das atividades executadas e dos projetos mais relevantes desenvolvidos, com destaque para os efetuados no âmbito do órgão ou da entidade, quando houver.

III - documentos comprobatórios do atendimento de ao menos um dos critérios específicos de que trata o art. 4º; e

IV - aprovação da indicação pelo colegiado competente, quando cabível.

É importante enfatizar a necessidade de cumprimento de ao menos um dos requisitos fixados pelo artigo desse normativo, os quais tratam (i) da comprovação de experiência mínima de um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação; (ii) da apresentação de certificados de capacitação na área; (iii) do compromisso de se

capacitar em ouvidoria em até 180 (cento e oitenta) dias da nomeação/designação para o cargo ou função de ouvidor, caso ainda não o possua; (iv) de ser integrante da carreira Finanças e Controle (esta carreira, regra geral, refere-se aos servidores da CGU e do Tesouro Nacional).

Por fim, solicita-se especial atenção aos parágrafos 1º e 2º, artigo 2º, da Portaria CGU nº 1.181/2020, que estabelecem (i) a nulidade da nomeação, da designação e da recondução de ouvidor sem a prévia avaliação da CGU; e (ii) que as ouvidorias do SisOuv não poderão permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias – neste caso, o prazo expirou em novembro de 2023. Portanto, pugna-se pela imediata regularização da situação.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Não há equipe de trabalho na Unidade Avaliada (UA). Conforme informado no Questionário de Avaliação, essa Unidade conta apenas com o próprio Ouvidor, o que é absolutamente insuficiente, vez que além de todas as tarefas de ouvidoria, a UA também responde pelo Acesso à Informação. Ainda, dado a essa circunstância (inexistência de equipe), não há como se avaliar questões relativas à capacitação e à (in)suficiência de mobiliários.

Sob o aspecto normativo, a Resolução nº 58, do Conselho Superior (Consup/IFRO), de 30 de outubro de 2019, que aprovou o Regimento Interno da Unidade de Ouvidoria e de Acesso à Informação nessa Instituição, instituiu as funções de Ouvidor titular e de Ouvidor substituto, sendo o primeiro “(...) *escolhido pelo Reitor deverá ser, preferencialmente, servidor ocupante de cargo efetivo do IFRO, ter no mínimo três anos de efetivo exercício em instituição pública e conduta ética ilibada.*” (Art.7º, §1º). Dispôs, ainda, que essa função (Ouvidoria) é não acumulável com o exercício de atividades de gestão, assessoramento ou de representação classista e que a Unidade “(...) *deverá possuir a infraestrutura física e de material que possibilite o seu pleno funcionamento, inclusive para atendimento presencial individualizado.*” (Art.8º, *caput*).

Nesse sentido, a CGU solicitou à direção da UA que avaliasse a adequabilidade e suficiência da infraestrutura de equipamentos, do mobiliário e da força de trabalho à disposição UA. Com relação aos dois primeiros quesitos, a direção da UA indicou que há estrutura para realizar a prestação dos serviços de ouvidoria no prédio da Reitoria, conforme resposta ao Questionário de Avaliação adiante transcrita:

Atualmente o Ouvidor do IFRO realiza suas atividades em teletrabalho, mas caso haja necessidade de atendimento presencial, o prédio onde está localizada Reitoria possui sala para essa finalidade.

Por outro lado, com relação à força de trabalho, considerou-a insuficiente. De fato, a UA conta atualmente apenas com o próprio Ouvidor, nomeado recentemente e, portanto, em fase de aprendizagem das atividades. Além disso, esse servidor também é responsável pelo Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) na Instituição, nos termos da Resolução Consup nº 58/2019 (Art.2º, *caput*). Assim, em resposta ao Questionário de Avaliação, a direção da UA declarou:

Maior dificuldade: falta de força de trabalho, **falta de pessoal e falta de uma função gratificada para o Ouvidor**. Oportunidade de melhoria: pelo menos mais (01) um servidor para a Ouvidoria. (Negritamos).

(...) o SIC é vinculado a Ouvidoria e não possui força de trabalho própria, o Ouvidor também é o supervisor do SIC. (Negritamos).

Note-se, pois, que a direção da UA acredita que a incorporação de mais um colaborador já ajudaria significativamente no andamento de suas ações. Ressalte-se que o fator força de trabalho é da maior importância porque: (i) impacta no cumprimento de prazos de respostas aos demandantes (ii) no planejamento das ações da UA; (iii) na capacidade de realizar a triagem e adequado encaminhamento das demandas para as unidades internas do IFRO; e (iv) na participação da UA em ações de ouvidoria ativa (art.82 da Portaria nº 581/2021). Portanto, o incremento da força de trabalho se relaciona com o princípio da continuidade administrativa e eficiência. Sendo assim, faz-se necessário que a direção superior do Instituto estruture a contento a equipe de trabalho da Ouvidoria, designando, ao menos, mais um servidor.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são os seguintes:

- i. Internet, representada pelo próprio Sistema Fala.BR;
- ii. *e-mail*;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico.

A partir da página inicial da UA, clicando-se em ouvidoria, abre-se o *link* <https://portal.ifro.edu.br/ouvidoria-nav>. Aqui, explica-se o que é e para que serve a ouvidoria, fornecendo-se os endereços físico e eletrônico para acessar o serviço, bem como telefone, *e-mail* e o caminho para a Plataforma Fala.BR, onde se registram todo tipo de manifestação (ouvidoria e acesso à informação). Registre-se que nome e *e-mail* do Ouvidor se encontram desatualizados nessa página.

Com relação ao recebimento de manifestações de ouvidoria pelos *campi*, o IFRO explicou o seguinte:

O regimento da Ouvidoria, em seu artigo 5º diz que “As unidades diversas (campi, setores, comissões) pertencentes ao IFRO que receberem manifestações de usuários de serviços públicos, presencialmente ou por escrito, deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria Geral do IFRO, localizada na Reitoria”, portanto esse normativo abrange as manifestações eventualmente recebidas em outras áreas.

Sendo assim, percebe-se que todas as unidades administrativas da Instituição estão habilitadas para receber as manifestações de ouvidoria, bem como as solicitações de acesso à informação.

A.6 Sistemas Informatizados

O tratamento das manifestações de ouvidoria recepcionadas no IFRO, cujas tipologias estão previstas no Decreto nº 9.492/2018, ocorre a partir da Plataforma Fala.BR, da CGU, atendendo, desse modo, ao disposto no artigo 16 do citado normativo. No entanto, importa ressaltar que a Unidade Avaliada (UA) não utiliza o módulo “tramite”, nos termos do artigo 19, §§ 1º e 2º, da Portaria CGU nº 581/2021.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

O tratamento das manifestações se inicia a partir do registro e recepção das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR. Na sequência, regra geral, as providências serão adotadas em conformidade com o tipo de manifestação. Logo, de acordo com as respostas da UA ao Questionário de levantamento de informações, o passo a passo é o relatado adiante.

Com relação às denúncias, o fluxo descrito é o seguinte: Após receber a manifestação, a UA procede à análise prévia com o objetivo de verificar se existem os requisitos básicos para iniciar a apuração, a saber: relevância, autoria e materialidade. Preenchidas essas condições, abre-se um processo no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), que segue para uma unidade de apuração (Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria Interna). Feito isso, a Ouvidoria informa ao manifestante “que a denúncia será apurada e que a situação foi encaminhada a unidade de apuração, informa ainda que após a conclusão dos trabalhos, a manifestação será reaberta para anexação do relatório final da comissão designada para investigação do caso.”

No caso de a análise prévia da UA constatar a insuficiência de informações, será solicitada a respectiva complementação, no prazo de 30 (trinta) dias. Por fim, “se não houver elementos mínimos de autoria e materialidade e for anônima, a manifestação é arquivada.” Acrescente-se que foi identificada discrepância entre o fluxo declarado pela Unidade e o efetivamente encontrado pela CGU, de modo que tal ocorrência se encontra tratada no presente relatório.

Para manifestação do tipo comunicação, a UA indicou que “ainda que de origem anônima, serão enviadas à unidade de apuração, observadas a existência de indícios mínimo de relevância, autoria e materialidade”, de modo que, quando tratam de comunicação de supostas irregularidades, seguem a mesma tramitação de uma manifestação do tipo denúncia.

No que tange às reclamações, solicitações e elogios a UA utiliza os seguintes fluxos:

A reclamação é enviada para o chefe da unidade reclamada (Diretor-Geral, Pró-Reitor, Diretor etc.) que retornam para a Ouvidoria o que ocorreu e as medidas tomadas para resolução do problema, no fala.br, o Ouvidor anexa a resposta da unidade reclamada. A solicitação é enviada para a unidade que deverá tomar as providências, a unidade em sua devolutiva já envia o documento solicitado ou as medidas que o usuário deverá tomar para ter a sua demanda atendida. O elogio é enviado a chefia do servidor e ao próprio servidor elogiado. No fala.br, o ouvidor informa ao usuário que o seu elogio foi encaminhado ao servidor e ao chefe do servidor.

Desse modo, percebe-se que em geral a UA procura seguir os fluxos dispostos na Seção II da Portaria CGU nº 581/2021. No entanto, a CGU detectou casos inseridos na amostra analisada em que algumas denúncias e comunicações percorreram caminhos inapropriados, tendo sido identificados e informados à Instituição por meio do relatório de avaliação. Por fim, notou-se que essa Unidade Avaliada não registrou qualquer intercorrência referente ao seu relacionamento com as áreas internas ao IFRO com as quais se relaciona, o que é bastante positivo, supondo assim um ambiente cooperativo.

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Acerca do cumprimento do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.719/2018, bem como do Decreto nº 10.153/2019, a Unidade Avaliada busca proteger os dados e informações pessoais, sobretudo a identidade dos manifestantes especialmente nos casos de denúncias e comunicações de irregularidades. Isso é feito, segundo o IFRO, mediante restrição de acesso e pseudonimização. Casos excepcionais detectados neste trabalho foram tratados como achados no presente trabalho.

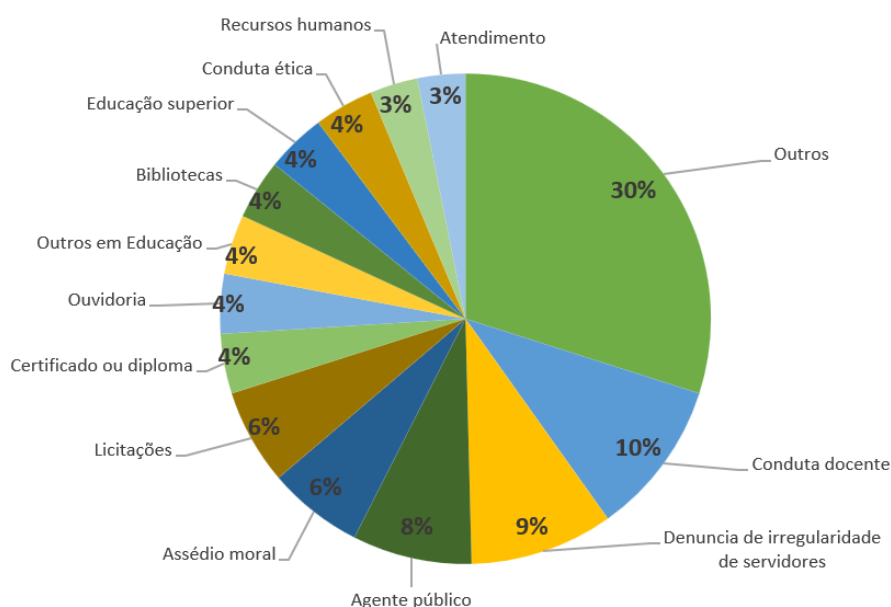
Importa destacar, também, que a legislação de proteção de dados é recente e sua internalização e prática deve abarcar todos os servidores do IFRO. Assim, há necessidade de se mapear todos os servidores e professores que lidam com dados pessoais de terceiros e indicar que façam as capacitações em LGPD existentes na Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, além de outras que venham a surgir e que se enquadrem dentro das disponibilidades orçamentárias da Instituição.

A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

No período avaliado, que vai de 01/04/2022 a 31/03/2023, os assuntos e respectivos quantitativos que foram alvos dos maiores números de manifestações junto à Unidade de Ouvidoria foram os seguintes:

Figura 4 – Assuntos mais demandados junto à Unidade de Ouvidoria do IFRO

LISTA DE ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO



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

Nota-se, excluído o assunto “Outros”, a preponderância de manifestações relativas conduta docente, denúncias, agente público e assédios. Nesse sentido, não foram identificadas campanhas internas ou outras medidas de ouvidoria interna adotadas ou sugeridas pela Ouvidoria do IFRO no sentido de se criar uma cultura de redução e combate aos problemas diagnosticados.

Esclareça-se, por oportuno, que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, oferece instrumental para ações dessa natureza, conforme dispositivos a seguir. São atividades de ouvidoria, entre outras (art.7º):

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

(...)

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; (sublinhamos).

(...)

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível; (...). (Sublinhamos).

Ações de ouvidoria ativa, também disciplinadas pela referida Portaria, poderão ser úteis para prestar esclarecimentos gerais à comunidade acadêmica acerca das ações de ouvidoria, bem como para a realização de coleta de informações, execução de pesquisas e debate de temas/campanhas de temas de interesse latentes. Nesse ponto, convém citar o seguinte trecho sobre ações de ouvidoria ativa:

Das ações de ouvidoria ativa

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local; (...).

Há, portanto, oportunidades e necessidades de melhorias na prestação de serviços nessa área a partir do exame criterioso e analítico que a Unidade de Ouvidoria precisa produzir para os gestores da Instituição.

A.10 Entidades Vinculadas

A UA não mantém nenhum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados em virtude não haver unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas.

A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços:

(...) é o documento no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos-alvo e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos. A Carta permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu. (Guia Metodológico do Programa Gespublica, 2014, p.14)

A Carta de Serviços representa, portanto, mais um mecanismo de transparência na administração pública, além de demonstrar respeito ao cidadão e induzir, ao menos em tese, o avanço do controle social. Ou seja, reveste-se num instrumento fundamental para a participação cidadã e o aumento da transparência governamental.

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”*.

Por fim, a UA declarou que *“A carta de serviços ao usuário é publicada no portal do IFRO e a cada 02 (dois) anos é atualizada”*. Em pesquisa ao portal da Instituição foi localizada a Carta de Serviços para o período 2019-2020, no endereço: <https://portal.ifro.edu.br/cartadeservicos-nav>. Portanto, como o IFRO declarou que atualiza esse documento a cada dois anos, uma atualização deveria ter ocorrido em 2021.

A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja abarcado pelo presente trabalho, importante esclarecer que a UA é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). Essa atribuição, que é demandada por normas internas da Instituição, ratifica a necessidade de se constituir uma equipe que, quantitativa e qualitativamente, possa fazer face ao tamanho dos desafios.

A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Não obstante a inexistência de uma equipe de servidores à disposição da Unidade Avaliada (UA), o Ouvidor declarou a realização de visitas a todos os *campi* ao longo de 2022, num total de 9 (nove), com o objetivo de escutar alunos e servidores, numa ação de ouvidoria itinerante, que tipificamos como boa prática.

A.14 Dados do Painel *Resolveu?*

O **Painel *Resolveu?*** é um recurso tecnológico e de gestão para pesquisa e comparação de indicadores, onde estão reunidas informações sobre os diversos tipos de manifestações de ouvidoria: denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação. É, pois, um instrumento para auxiliar a Unidade Avaliada (UA) na gestão de seus serviços, tendo sido criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Pode ser acessado no endereço: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

A Figura 5 a seguir mostra os indicadores de ouvidoria do IFRO para o período definido para a presente avaliação, qual seja, de 1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023:

Figura 5 – Indicadores de Ouvidoria do IFRO



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

Informe-se que esses dados estatísticos foram obtidos diretamente do próprio **Painel Resolveu?**, de modo que é desnecessário realizar quaisquer comparativos entre estes e os indicadores trazidos pela UA no seu último Relatório de Ouvidoria. Destaque-se no período considerado, o IFRO recebeu ao todo 139 manifestações de ouvidoria, das quais 20% tramitaram com atrasos. Ao todo, 20% delas tramitaram fora dos prazos, o que pode ser consequência da ausência de equipe na Unidade.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Esta parte do Relatório se destina a apresentar os resultados alcançados com a análise das 100 (cem) manifestações de ouvidoria ingressadas na Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) no período de 01.04.2022 a 31.03.2023. A amostra foi recolhida da Plataforma Fala.BR, por amostragem, a partir de critérios fixados pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), e o detalhamento se encontra no item B.1.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A Controladoria-Geral da União (CGU) estabeleceu que a amostragem estatística seria colhida, num total de 100 (cem), dentre aquelas que foram registradas na Plataforma Fala.BR no período de **1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023**. A distribuição por tipo de manifestação de ouvidoria se encontra representada no Quadro 3:

Quadro 3 – Distribuição das manifestações de Ouvidoria

Tipo	Quantidade
Comunicação	40
Denúncia	14
Elogio	6
Reclamação	23
Simplifique	00
Solicitação	17
Sugestão	00
Total	100

Fonte: Elaborado pela CGU.

Assim, para cada uma das 100 (cem) manifestações de ouvidoria da amostra foram respondidas as questões que serão apresentadas na sequência e, ao final, à luz da legislação pertinente, classificou-se a atuação da UA para cada protocolo como “adequada” ou “inadequada” ou “parcialmente adequada”, anotando-se a respectiva justificativa da classificação realizada.

Esclareça-se ainda que a avaliação foi realizada a partir da observância das quatro dimensões apresentadas a seguir, tendo por objetivo mapear a atuação da Unidade de Ouvidoria no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR. Esse procedimento, vale dizer, permitirá à CGU identificar possíveis boas práticas, para disseminá-las na Rede de Ouvidorias, bem como apontar eventual necessidade de correções. As quatro dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16, da Lei nº 13.460/2017, e ao artigo 12 da Portaria 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 na Plataforma Fala.BR, nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

- b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que respondem a pesquisa, é importante analisar, 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 artigo 3º, do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Por esse regramento, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR em conformidade com a 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:** são avaliados aqui os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Também, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria nº 581/2021 dispõem nos seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações do tipo “Simplifique”, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento previsto nos artigos 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Desse modo, o que respalda a avaliação final da CGU sobre o tratamento dado pela Unidade de Ouvidoria a cada manifestação é a resposta a cada uma das seguintes 13 (treze) perguntas:

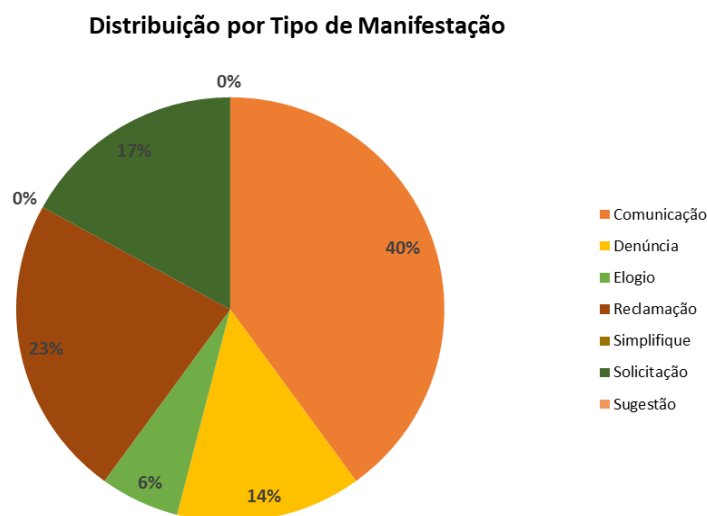
- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o(a) cidadão(ã) ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente quanto ao tipo?*
- 5. As informações contidas na resposta da Unidade de Ouvidoria foram apresentadas com clareza e objetividade?*

6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?
7. A resposta da “Comunicação” contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da “Denúncia” contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
9. A resposta da “Reclamação” prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da “Solicitação” de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da “Sugestão” contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do “Elogio” informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e 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 Apresentação dos Resultados

A Figura 6 apresenta a distribuição das 100 (cem) manifestações de ouvidoria recebidas pelo IFRO no período de 1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023, conforme a tipologia adotada pela CGU:

Figura 6 – Distribuição por tipo de manifestação de ouvidoria



Fonte: Elaborado pela CGU, com dados do Painel *Resolveu?*

Percebe-se, assim, que a maioria das manifestações registradas pela UA foram classificadas como “Comunicação”, correspondendo a 40% do total. Parte delas são, na verdade, denúncias ou reclamações. Nesse caso (reclamação), deve-se agir em conformidade com os artigos 19, inciso II, e 21, da Portaria CGU nº 581/2021, de modo que a resposta aos fatos apontados seja conclusiva e objetiva ao cidadão; para as denúncias, inicialmente dispensa-se a resposta conclusiva, porém a Unidade de Ouvidoria deve enviá-la para apuração ou, no caso de arquivamento, informar os motivos dessa decisão, procedimentos esses que foram, em geral, adotados pela Ouvidoria.

Na sequência, “reclamação”, com 23%, “solicitação”, com 17%, “denúncias”, com 14%, e “elogio”, com 6%, compõem as demais tipologias mais demandadas na Instituição. Portanto, não foram identificadas na amostra apenas os tipos “sugestão” e “simplifique”.

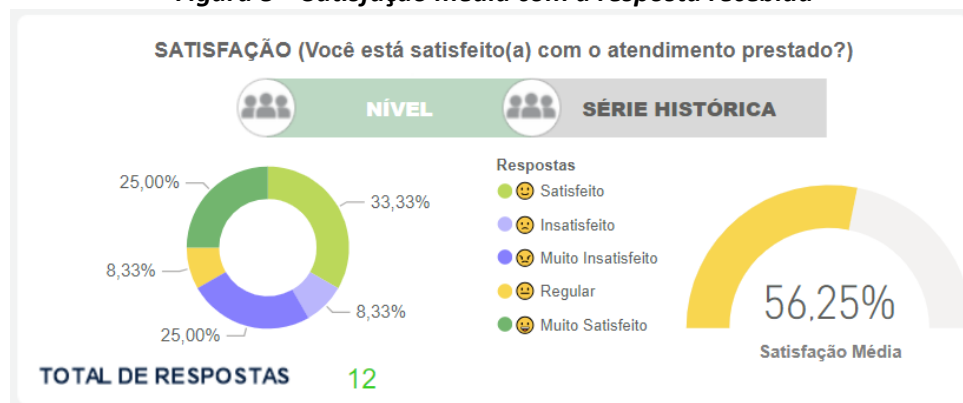
Registre-se que o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), coordenado pela CGU por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), conta com 330 unidades de ouvidorias. Para captar a percepção dos cidadãos que se manifestam junto a essas unidades, a CGU criou dois indicadores, a saber: o de resolutividade e o de satisfação, cuja participação do manifestante é facultativa. No primeiro caso, responde-se à questão: “A sua demanda foi resolvida?”; no segundo, a pergunta é: “Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?”. No caso do IFRO, para o período analisado, foram alcançados 58% de resolutividade (Figura 7) e 56,25% (Figura 8) de satisfação.

Figura 7 – Resolutividade das demandas IFRO



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

Figura 8 – Satisfação média com a resposta recebida



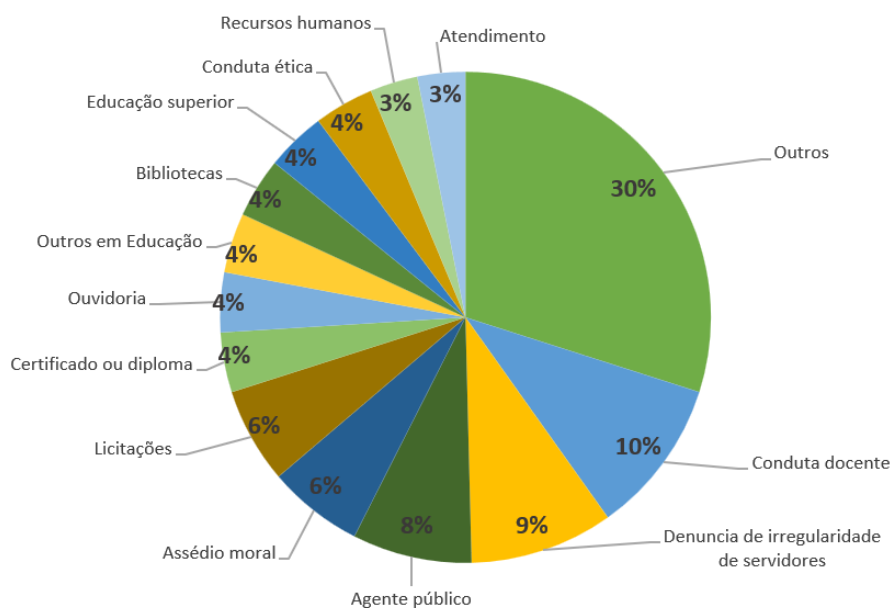
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Esses números estão acima da média observada entre 01/01 a 21/12/2023 no conjunto das 330 ouvidorias federais, que apresentaram percentuais de 28% e 38,01%, respectivamente. No entanto, deve-se observar que pouquíssimos cidadãos registraram suas opiniões sobre o atendimento do IFRO – 12 pessoas, em ambas as pesquisas. Portanto, é fundamental que a Unidade Avaliada desenvolva estratégias de melhorias contínuas tanto em relação ao seu trabalho, quanto no diálogo e sensibilização internas para elevar a efetividade do conjunto das áreas do Instituto.

De outro modo, ao olhar a multiplicidade de temas abordados nas manifestações de ouvidoria que ingressaram na UA no período examinado nota-se que há recorrência destacada nos assuntos conduta docente, denúncia de irregularidades supostamente cometidas por servidores do IFRO, agente público, assédio moral e licitações. Assim, é de bom alvitre que a UA considere a possibilidade de elaborar relatórios temáticos acerca das demandas recorrentes e críticas, subsidiando a gestão do Instituto na identificação, inclusive, de possíveis unidades administrativas críticas que, por isso, podem requerer ações pontuais de melhoria.

Figura 9 - Lista de assuntos identificados nas manifestações analisadas (IFRO)

LISTA DE ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO



Fonte: Elaborado pela CGU, com dados do Painel *Resolveu?*

Por fim, conforme mencionado no início do presente trabalho (resumo), para cada uma das 100 (cem) manifestações de ouvidoria da amostra foi aplicado um conjunto de 13 (treze) questões para, ao final, concluir-se pela adequação, inadequação ou adequação parcial do tratamento dado pela Unidade de Ouvidoria (UA). Dado a especificidade das perguntas, algumas comportarão os descritores nulo ou não (Nulo) ou Não Avaliado (N/A), o que significa, respectivamente, inexistência de informação para a manifestação ou que, de fato, o referido questionamento não se aplica à demanda sob exame.

Serão apresentados adiante todos os resultados consolidados para cada uma das questões avaliadas pela CGU:

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

Dezoito por cento das manifestações integrantes da amostra foram respondidas fora do prazo pela Unidade Avaliada. Ao observar as estatísticas fornecidas pela CGU por meio do Painel *Resolveu?*, tem-se que 4% é o percentual de atrasos encontrado no conjunto das 330 unidades de ouvidoria integrante do SisOuv (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>). A Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492/2018 dispõem que uma resposta conclusiva deve ser fornecida ao cidadão no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, uma única vez, e mediante justificativa.

São causas prováveis desse atraso: (i) a insuficiência de pessoal atuando na Unidade Avaliada, que atualmente conta apenas com o próprio Ouvidor, o que é claramente incompatível com a demanda – foram ao todo 139 manifestações de ouvidoria recebidas no período analisado, além dos pedidos de acesso à informação, a obrigação de elaborar relatórios, entre outras; e (ii) um possível desalinhamento (falta de priorização) no fluxo de tratamento dessas manifestações pelas demais áreas do IFRO. Como consequência, tem-se o risco de redução na credibilidade da UA, bem como da própria Instituição como um todo.

2 – O usuário ficou satisfeito (a) com o atendimento?

Essa questão se destina a captar o grau de satisfação/insatisfação do(a) cidadão(ã) quanto ao atendimento recebido. Embora a amostra analisada tenha sido de 100 (cem) manifestações de ouvidoria, o IFRO recebeu ao todo nesse período 139 demandas. Desses cidadãos, apenas 12 (doze) responderam ao presente questionamento na Plataforma Fala.BR (é opcional), portanto, pouco mais de 8% dos usuários apenas.

Esclareça-se, ademais, que a Plataforma trabalha com uma escala do tipo *Likert*, com 5 (cinco) alternativas, que vão de muito satisfeito a muito insatisfeito. No final, entre esses poucos respondentes, o índice de satisfação médio ficou em 56,25%. Informe-se que no conjunto das 330 ouvidorias do SisOuv esse indicador, no mesmo período, ficou em 38,01%, sendo que pouco mais de 4% dos demandantes responderam à pesquisa. Logo, em resumo, devido à baixa aderência dos usuários, acreditamos que não é possível tirar conclusões assertivas acerca do indicador de satisfação, medido nessa questão.

3 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?

Na avaliação técnica da CGU, verificou-se 18% das manifestações de ouvidoria recebidas pelo IFRO no período considerado poderiam ter tido o campo “Assunto” alterado pela Unidade Avaliada (UA), readequando-o, de modo a gerar uma uniformidade de nomenclatura para assuntos similares. Essa possibilidade se encontra prevista no artigo 15, *caput*, da Portaria CGU nº 581/2021. São exemplos as manifestações de números: 23546.XXXX55/2023-81, 23546.XXXX77/2023-41,

23546.XXXX89/2022-43, e 23546.XXXX09/2023-50, que estão classificadas como “Ouvidoria”, um termo excessivamente abrangente.

4 – A manifestação foi classificada corretamente?

A CGU avaliou que dezesseis por cento das manifestações receberam classificação incorreta. Exemplos disso são as manifestações recebidas por meio dos protocolos de números 23546.XXXX57/2023-85, classificada como denúncia, porém se trata de uma sugestão; 23546.XXXX21/2023-96, que é uma solicitação, mas obteve classificação de denúncia; 23546.XXXX43/2022-61 e 23546.XXXX28/2022-81, a mesma reclamação, oriunda de um único cidadão, classificadas como denúncias; 23546.XXXX41/2023-10, que é uma sugestão, no entanto consta como solicitação.

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

A CGU avaliou que 94% das respostas fornecidas pela Unidade Avaliada (UA) às manifestações preencheram os requisitos de clareza e objetividade.

6 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?

Como regra geral, verificou-se que as demandas registradas eram, de fato, pertencentes ao IFRO, sendo, portanto, de sua competência tratá-las (97%). As exceções envolviam instituições privadas, por exemplo a manifestação cadastrada sob o número 23546XXXXXX/2023-XX, de modo que a única resposta possível era orientar o cidadão a procurar a entidade demandada. E, de fato, assim se procedeu. Portanto, nos casos concretos, consideram-se a adequadas as ações adotadas pelo IFRO.

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

Identificou-se, aqui também, uma situação de normalidade quanto às respostas ao cidadão. Em geral, a UA respondeu às manifestações do tipo “Comunicação” adequadamente, alcançando 92,5% de alinhamento ao comportamento esperado. No entanto, a CGU consignou em relatório que o tratamento interno efetivamente dado pela Unidade Avaliada (UA) foi inadequado em 14% das manifestações recebidas, vez que foram enviadas diretamente às unidades e/ou servidores “denunciados”, o que é vedado pelo respectivo regimento. Eram, pois, Comunicações com caráter de Denúncia. O detalhamento e a fundamentação normativa da desconformidade se encontram no achado 2.3 deste Relatório.

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

As respostas às manifestações do tipo “Denúncia” seguiram padrões de normalidade. Contudo, tal como ocorreu com parte das “Comunicações”, três “Denúncias” tiveram tratamentos considerados inadequados pela CGU e as informações detalhadas, bem como a respectiva fundamentação normativa da desconformidade, encontram-se no item 2.3 deste Relatório.

9 – A resposta da “Reclamação” prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

A CGU avaliou que as respostas prestadas pela Unidade Avaliada (UA) às manifestações do tipo “Reclamação” foram aderentes às normas pertinentes.

10 – A resposta da “Solicitação” de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

A CGU avaliou que as respostas prestadas pela Unidade Avaliada (UA) às manifestações do tipo “Solicitação” foram aderentes às normas pertinentes.

11 – A resposta da “Sugestão” contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

A Unidade Avaliada (UA) não classificou nenhuma manifestação de ouvidoria como “Sugestão” no período analisado. No entanto, a CGU avaliou que uma “Solicitação” poderia, alternativamente, ser classificada como “Sugestão”. É registro número 23546.XXXXXX/2023-XX, em que um (a) cidadão (ã) critica o modelo de pontuação para o ingresso nos cursos de graduação do IFRO. E, ao final, sugere modificação no processo. De modo semelhante, o registro número 23546.XXXXXX/2022-XX, classificado como “Comunicação” carrega explicitamente uma sugestão para alterar o formato de acesso aos cursos do Instituto.

Nesse caso, todavia, a CGU não registrou como desconformidade porque há espaço para interpretações, inclusive ambos os registros poderiam ser classificados também como reclamações, dependendo da compreensão do analista. Ademais, o IFRO possui autonomia acadêmica para definir o modelo de ingresso de seus estudantes.

12 – A resposta do “Elogio” informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

Referente aos “Elogios”, os registros analisados pela CGU informam que o gestor do IFRO fez os devidos encaminhamentos aos servidores e/ou setores. No entanto, não foi possível identificar se houve ciência do servidor elogiado no caso do registro número 23546.XXXXXX/2022-X, conforme dispõe o artigo 19, caput, da Portaria CGU nº 581/2021. Por outro lado, a CGU avaliou que se trata de baixa materialidade (um registro), por isso nenhuma ressalva foi registrada no Relatório.

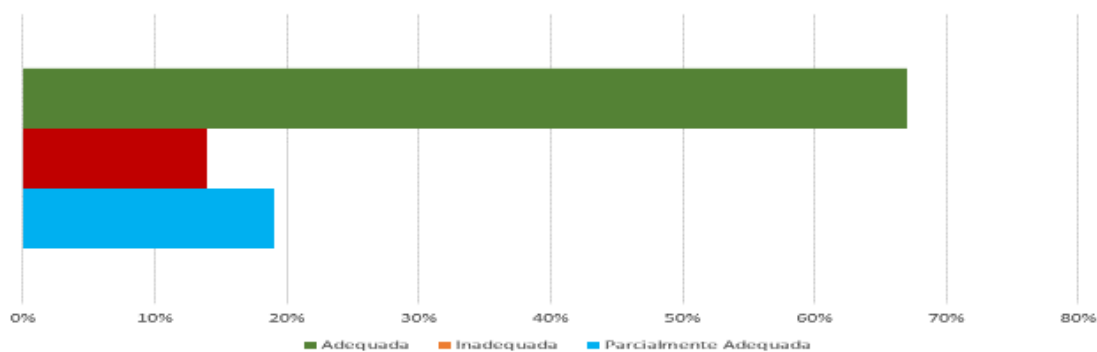
13 – A resposta do “Simplifique” seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificar.

A CGU não identificou pedido de simplificação na amostra de manifestações de ouvidoria analisada.

Avaliação da Resposta Conclusiva

Por fim, como resultado geral da análise das respostas às 13 (treze) questões anteriores, bem como no tratamento técnico dado pela Unidade de Ouvidoria do IFRO a cada questão, a CGU procedeu à avaliação conclusiva referente à adequacidade dos procedimentos de recebimento, análise e tratamento adotados pela UA. A Figura 10 mostra os resultados, destacando em vermelho o percentual de respostas consideradas inadequadas pela CGU:

Figura 10 – Avaliação geral da atuação da Unidade Avaliada



Fonte: Elaborado pela CGU

Onde:

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

Diante disso, concluiu-se que o tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelo IFRO é, em geral, adequado, o que se verificou em 67% das demandas avaliadas. Observou-se, ainda, que em 14% dos casos o tratamento foi considerado inadequado e em 19% foi parcialmente adequado. Há, portanto, necessidade e oportunidade de se promover melhorias nos procedimentos internos da Ouvidoria. Para

tanto, é indispensável que o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia promova a designação de uma equipe de trabalho com dedicação integral à Unidade de Ouvidoria, de modo que atenda a contento as manifestações de ouvidoria e as solicitações de acesso à informação (esta última não avaliada no presente trabalho).

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Neste Apêndice serão analisadas as manifestações do gestor da Unidade Avaliada (UA) para cada um dos achados indicados no presente trabalho. Registre-se que ocorreu atraso no envio dessa manifestação por parte do gestor, tendo-se justificado em face de o servidor responsável pela UA se encontrar em viagem pelas 11 (onze) unidades administrativas do IFRO, no período de 26/02 a 21/03, com o objetivo de mobilizar toda a força de trabalho da Casa e a comunidade estudantil contra os assédios moral e sexual.

Achados	Recomendações	Manifestação do IFRO	Análise da CGU
<p>2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria</p> <p>2.1 Descumprimento do prazo de respostas em 18% das demandas de ouvidoria</p>	<p>Capacitar a equipe da ouvidoria e sensibilizar as demais áreas para reduzir o descumprimento de prazos e aprimorar a especificação dos assuntos das manifestações recebidas.</p>	<p><i>Designação de mais um servidor(a) para auxiliar nas atividades da Ouvidoria, situação essa já contornada em razão de a Ouvidoria do IFRO atualmente contar com dois servidores, o Ouvidor Titular e o Substituto. Outra situação a ser levantada é o descumprimento do prazo de resposta pelas áreas técnicas (Direção-Geral, Pró-Reitorias e Diretorias); O IFRO irá regulamentar internamente o prazo de resposta das áreas técnicas. Será determinado por meio de uma Instrução Normativa que o prazo de resposta das áreas técnicas será de 8 (oito) dias. Além disso, a Ouvidoria do IFRO adotará a boa prática de comunicar ao setor respondente quando faltar (01) dia para a expiração do prazo (lembrete), caso ainda não tenha enviado a resposta. (Resposta enviada por e-mail em 02.04.2024 às 21h26).</i></p>	<p>Quanto à regulamentação interna para fixar prazo de respostas pelas áreas internas do IFRO, por meio de Instrução Normativa, acolhe-se a manifestação do gestor.</p> <p>No que tange ao reforço da força de trabalho da Unidade de Ouvidoria, consideramos insuficiente contar com apenas dois servidores numa entidade do porte desse Instituto Federal, que recebeu 139 manifestações de ouvidoria no período avaliado, sem contar os pedidos de acesso à informação e demais atribuições da Unidade.</p> <p>Nesse sentido, acolhemos parcialmente essa parte da manifestação, sendo necessário que o gestor adote medidas para compor, de fato, uma equipe de trabalho na UA.</p>
<p>2.2 Inadequações no registro de assuntos mediante o uso de terminologias genéricas</p>	<p>Capacitar a equipe da ouvidoria, tão logo seja providenciada a recomposição da força de trabalho da UA.</p>	<p><i>Sabemos que é dever da Ouvidoria realizar a adequação correta do campo "Assunto" quando não for corretamente classificado pelo usuário/manifestante. Teremos o devido cuidado na análise prévia das manifestações e faremos a</i></p>	<p>Acolhemos a manifestação da Unidade Avaliada (UA) haja vista que, na prática, atualmente, inexistente uma equipe para ser treinada.</p>

Achados	Recomendações	Manifestação do IFRO	Análise da CGU
		<p><i>alteração do “assunto” quando necessário.</i> (Resposta enviada por e-mail em 02.04.2024 às 21h26).</p>	
<p>2.3 Denúncias entregues ao denunciado (a): Tratamento equivocado e de alto risco</p>	<p>Elaborar um relatório temático de Ouvidoria com o assunto assédios. Construir um plano de prevenção e enfrentamento dos assédios morais e sexuais. Capacitar a equipe da ouvidoria, quando houver força de trabalho na UA.</p>	<p><i>A Ouvidoria do IFRO terá o devido cuidado para que situações como essas não aconteçam mais. Vale salientar que as manifestações do tipo denúncia são encaminhadas para a área responsável pela apuração dos fatos se tiverem os elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância. Não raras as vezes, o manifestante confunde o que é uma reclamação com uma denúncia, e acaba registrando como denúncia o que seria uma reclamação, nesse caso manifestação é encaminhada para a chefia imediata do servidor para posicionamento.</i> (Resposta enviada por e-mail em 02.04.2024 às 21h26).</p>	<p>Embora a manifestação da Unidade Avaliada (UA) tenha se mostrado superficial, o IFRO entregou, em 02.02.2024, um relatório detalhando a realização de palestras presenciais feitas pela Ouvidoria e AGU, nas suas 11 (onze) unidades administrativas, sensibilizando servidores e alunos para a problemática dos assédios moral e sexual, bem como divulgando os canais para eventuais denúncias. Além disso, em reunião presencial na CGURO realizada em 05.04.2024, com o Reitor e o Ouvidor, ambos asseguraram o compromisso de construir uma política de prevenção e enfrentamento a essa problemática, comprometendo-se a dar o devido tratamento a todas as denúncias. Desse modo, a CGU acolhe as ações já adotadas prosseguirá monitorando a atuação do IFRO por meio da supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU).</p>
<p>3. Não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR</p>	<p>Passar a utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.</p>	<p><i>Apesar da complexidade na utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que envolve treinamento e cadastro de pessoal na plataforma, a Ouvidoria do IFRO começará a utilização em pequena escala, por meio de pontos focais, a partir de maio de 2024.</i> (Resposta enviada por e-mail em 02.04.2024 às 21h26).</p>	<p>A CGU acolhe a manifestação da Unidade Avaliada (UA) e se coloca à disposição para, se necessário, auxiliar na implementação do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR pelo IFRO.</p>

Acrescente-se que, como consequência do achado 2.3 referente a denúncias entregues aos próprios servidores denunciados, a CGU recomendou ao IFRO a elaboração de um plano de prevenção e enfrentamento dos assédios morais e sexuais em virtude da identificação dessa problemática em parte da amostra de manifestações de ouvidoria analisada.

Nesse sentido, o gestor declarou já ter adotado a seguinte providência neste primeiro semestre de 2024:

Em relação as recomendações presentes no relatório preliminar da CGU quanto ao combate e enfrentamento aos assédios sexual e moral e construir um plano de prevenção conforme disposições da Lei nº 14.540/2023 e do Decreto nº 11.534/2023. Informamos que a Ouvidoria do IFRO participou de uma Campanha de conscientização, combate e enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual, no período de 26 de fevereiro a 21 de março de 2024.

A Ouvidoria do IFRO, em conjunto com a Corregedoria e a Procuradoria Federal visitaram todas as 11 unidades do Instituto Federal (10 Campi – Colorado do Oeste, Vilhena, Ji-Paraná, Cacoal, São Miguel do Guaporé, Jaru, Ariquemes, Guajará-Mirim, Porto Velho Calama, Porto Velho Zona Norte e a Reitoria) com palestras para toda comunidade acadêmica (alunos, professores e técnicos). (Resposta enviada por e-mail em 02.04.2024 às 21h26).

O gestor forneceu cópia do relatório resultante dessas visitas aos Campi e a CGU avaliou como positiva essa iniciativa, de modo que vem ao encontro do que fora recomendado. Importa destacar, também, que esse documento já foi debatido pela alta administração do Instituto (Colégio de Dirigentes) e ficou decidido que “(...) *a partir da atividade, surgirão alguns produtos institucionais*” a saber:

- Criação da Política de Prevenção, Enfrentamento e Combate ao Assédio;
- Protocolo de Acolhimento às vítimas de assédio sexual;
- Protocolo de Afastamento Preventivo em casos de assédio sexual;
- Alteração do Código de Ética do Servidor Público do IFRO;
- Alteração do Regime Disciplinar Discente;
- Inclusão de declaração nos termos de estágio de ciência e comprometimento da política de combate ao assédio no IFRO;
- Veiculação de vídeos institucionais gravados durante o período;
- Realização do 1º Seminário de Combate aos Assédios, previsto para o mês de maio de 2024.

Desse modo, portanto, são auspiciosas as ideias geradas a partir dessa campanha interna realizada pelas funções de integridade (ouvidoria e corregedoria, além da Procuradoria Jurídica), com o apoio da Reitoria. No entanto, a CGU considera essencial que o IFRO transforme esse ideário num plano de ação, com prazos e responsáveis, com o fito de viabilizá-lo. Como referências, sugere-se os seguintes documentos elaborados por esta Controladoria:

- a. Política de Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação da CGU. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/08/nova-politica-da-cgu-combate-o-assedio->

[moral-sexual-e-todas-as-formas-de-discriminacao-no-ambiente-de-trabalho/POLITICADEFRENTAMENTOAOASSDIOMORALNACGU.pdf](#).

- b. GUIA LILÁS: Orientação para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/16385/4/Guia_para_prevencao_assedio.pdf.



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