

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-
grandense (IFSUL)

Porto Alegre/RS, 2025



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

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

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

DÁVISON WISNIEWSKI DE SOUZA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RS)
Fernanda Wottrich

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RS)
Gabriel Caleffi Estivalet

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense – IFSUL.

Município: Pelotas – RS.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período da amostra de manifestações: 01 de dezembro de 2021 a 30 de novembro de 2022.

Data de execução: julho de 2023 a março de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense - IFSUL, unidade de Ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela Entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de Ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. No entanto, foram constatadas as seguintes fragilidades, que apresentam potencial impacto no cumprimento das obrigações legais da Unidade Avaliada:

- a) Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.
- b) Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.
- c) Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.
- d) Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de Ouvidoria. As recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, em resumo, são as seguintes: **(a)** utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para tramitação de demandas às áreas internas; **(b)** definir e formalizar os fluxos internos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria; **(c)** promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão; **(d)** atualizar o *site* do IFSUL, a fim de que constem, na seção "Ouvidoria", todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CGU/RS	Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MEC	Ministério da Educação
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
IFSUL	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.....	10
2.Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.	12
3.Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão.	12
4.Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.....	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO.....	15
APÊNDICES.....	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	30

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49, da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e Ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das Ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, a função de órgão central. De acordo com art. 11, do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

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

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

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

[...]

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

No exercício dessas competências, o presente Relatório trata de uma avaliação de Ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de Ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito da Entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atuou sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de Ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada - UA, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação e normativos aplicáveis, em especial na Portaria CGU nº 581/2021.

O escopo deste Relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da Entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores da Entidade com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

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

- i. planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. elaboração de Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada - UA.

Na etapa 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 - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01 de dezembro de 2021 a 30 de novembro de 2022 para a análise da amostra de manifestações da Unidade Avaliada - UA.

normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes da Plataforma Fala.BR, no período dezembro de 2021 a dezembro de 2022. 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 pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação - QA, cujas perguntas estavam agrupadas em seis dimensões: (1) Força de Trabalho e Estrutura Física; (2) Canais de Atendimento; (3) Sistemas Informatizados; (4) Fluxo de Tratamento; (5) Participação e Defesa dos Usuários e (6) Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa, buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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 Sul-rio-grandense - IFSUL, entidade vinculada ao Ministério da Educação – MEC. A Ouvidoria do IFSUL é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Conforme consta em seu Organograma Institucional, disponível no [site](#), o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense - IFSUL é composto atualmente pelas seguintes unidades administrativas:

- Conselho Superior;
- Reitoria;
- *Campus* Avançado Jaguarão;
- *Campus* Avançado Novo Hamburgo;
- *Campus* Bagé;
- *Campus* Camaquã;
- *Campus* Charqueadas;
- *Campus* Gravataí;
- *Campus* Lajeado;
- *Campus* Passo Fundo;
- *Campus* Pelotas;
- *Campus* Pelotas Visconde da Graça;
- *Campus* Santana do Livramento;

- *Campus* Sapiranga;
- *Campus* Sapucaia do Sul;
- *Campus* Venâncio Aires.

Destaca-se que a Ouvidoria do IFSUL não se encontra no Organograma disponível supra, nem nas abas existentes. No entanto, em consulta ao [link](#) onde constam as informações referentes à Reitoria, lê-se que a Reitoria tem a seguinte estrutura organizacional:

- Gabinete do Reitor;
- Reitor;
- Pró-reitoria de Gestão de Pessoas;
- Pró-reitoria de Administração e Planejamento;
- Pró-reitoria de Ensino;
- Pró-reitoria de Extensão e Cultura;
- Pró-reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-graduação;
- Diretoria de Assuntos Internacionais;
- Diretoria Executiva da Reitoria;
- Diretoria de Projetos e Obras;
- Diretoria de Desenvolvimento Institucional;
- Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Procuradoria Federal;
- Ouvidoria;
- Assessoria do Reitor.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense - IFSUL.

1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas

A Portaria CGU nº 581/2021 trata em seu art. 19, §§ 1º e 2º, sobre a utilização do módulo de triagem e tratamento disponível na Plataforma Fala.BR. Na impossibilidade de utilização do módulo, a unidade de Ouvidoria observará as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, a UA informa, em Questionário de Avaliação - QA, que:

A manifestação chega (também é desta forma se for por e-mail, memorando, SUAP) e o ouvidor faz a triagem. Se for algum pedido de informação, dados, documentos, contatos ... o ouvidor já responde de imediato na manifestação. Em caso de solicitações que não sejam da competência do ouvidor, elas são encaminhadas via e-mail os para Pró-reitores, Diretores Sistêmicos, Diretores de Câmpus para que retornem. Se for um caso de denúncia envolvendo servidores/estudantes, é feita uma triagem e o caso é encaminhado (montado um processo via SUAP) via processo SUAP para a Comissão de Ética ou para o Núcleo de Correição. É informado o número deste processo para o

denunciante, que poderá acompanhar a movimentação. Os processos/documentos no SUAP podem tramitar de forma pública, restrita (só para os interessados) ou sigilosa.

Dessa forma, a UA optou por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, utilizando do Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP, que é um sistema informatizado que visa abranger todos os processos administrativos e acadêmicos do Instituto Federal. Ademais, o sistema utilizado não é integrado ao tratamento das manifestações da Plataforma Fala.BR.

A ausência de sistema para tratamento das manifestações integrado ao Fala.BR, bem como a utilização de *e-mail*, para tramitação interna e tratamento de manifestações, ao invés do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, pode incorrer em inobservância da determinação do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

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

[...]

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, **sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.**

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

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A utilização do módulo permite agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as demais áreas administrativas, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017.

Além disso, a ferramenta permite gestão de demandas, bem como registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Portanto, as evidências coletadas durante a avaliação demonstram que a UA não atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no § 1º, do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, o uso do sistema SUAP e *e-mail* institucional para o trâmite das manifestações para as áreas responsáveis pela resposta ou apuração representa um risco de acesso por terceiros não autorizados às informações pessoais do manifestante, em discordância ao 6º, IV, da Lei nº 13.460/2017. Por fim, o

encaminhamento manifestações nesse formato dificulta ou pode impossibilitar o rastreamento das informações, seja pelo risco da exclusão das mensagens ou pela ausência de identificação dos protocolos nas mensagens.

2. Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Quanto ao fluxo interno de tratamento, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que o documento que normatiza os fluxos de tratamento está em fase de elaboração.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de Ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da Unidade (como a atribuição legal do Ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação do Instituto), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

3. Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão

Conforme explanado no Apêndice B, foram analisadas 100 manifestações de Ouvidoria, de acordo com metodologia de amostragem descrita no referido Apêndice. Da análise das 100 manifestações, concluiu-se que 48% das ocorrências tiveram respostas adequadas e 52% das ocorrências tiveram respostas inadequadas.

Foram identificadas diversas inconsistências, sendo a maior parte referente à ausência de conteúdos mínimos previstos no art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021. *In summa*:

- a) descumprimento do prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período, para resposta às manifestações;
- b) classificação incorreta do campo “Assunto”;
- c) classificação incorreta da manifestação;
- d) falta de clareza e objetividade nas respostas às manifestações;
- e) ausência de informação sobre as providências adotadas, e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou justificativa para o seu arquivamento, em casos de comunicações e denúncias;
- f) ausência de demonstração de proteção à identidade do denunciante, em casos de denúncias e comunicações;
- g) ausência de esclarecimentos a respeito do fato reclamado, em casos de reclamações.

Segue transcrição do supracitado art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021, arts. 7º e 25, prevê que são atividades de Ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica, adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas. Ainda, realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação.

4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência.

Em consulta ao [site](#) do IFSUL, localizamos, na página inicial, seção de acesso “Ouvidoria”, onde consta *banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR; bem como, algumas informações sobre a UA e seu funcionamento.

No entanto, quanto ao cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, que segue transcrito, não identificamos atendimento aos comandos contidos no inciso II, exceto item “c”:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (grifamos)

Ao analisar tal normativo, constata-se que o sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas. A adequação ao normativo citado é necessária para a promoção da transparência da atuação da Ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços oferecidos pela UA.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto no presente Relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-riograndense - IFSUL:

- a) utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para tramitação de demandas às áreas internas, uma vez que o Sistema SUAP, hoje utilizado pela Unidade Avaliada - UA, não atende às normas de segurança e rastreabilidade; alternativamente, utilizar outro sistema específico de Ouvidoria, desde que devidamente integrado ao Fala.BR, seguido de apresentação anual de justificativas para não utilização do Módulo, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º, do art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021;
- b) definir e formalizar fluxos internos de recepção, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o

papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;

- c) promover melhorias cabíveis no tratamento da manifestação e na resposta ao cidadão, em cumprimento ao art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021;
- d) atualizar o [site](#) do IFSUL, a fim de que constem, na seção “Ouvidoria”, todas as informações previstas no art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFSUL, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de Ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foi analisado o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela Entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão dos processos e servidores capazes de contribuir para a melhoria no tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Entre os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação está a ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da Entidade	Autarquia
Posição no Organograma	Gabinete da Reitoria
E-mail	ouvidoria@ifsul.edu.br
Página na Internet	http://www.ifsul.edu.br/ouvidoria
Endereço	Rua Gonçalves Chaves, nº 3218, Centro Pelotas/RS - CEP 96015-560
Canais de Atendimento	Fala.BR, presencial, telefônico e <i>e-mail</i>
Horário de funcionamento	Informação não localizada
Ouvidora	Veridiana Krolow Bosenbecker
Ouvidor Substituto	Não se aplica

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFSUL integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU. As competências da Unidade Avaliada - UA estão previstas no art. 145, do Regimento Interno do IFSUL, nos seguintes termos:

Art. 145. A Ouvidoria é um serviço disponibilizado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, elogios e sugestões, referentes aos serviços prestados pela Instituição.

A.3 Normativos Internos

Em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, não se registrou existência de normativos internos específicos para regerem a UA. Bem como, registrou-se que está em elaboração documento que formaliza o fluxo no IFSUL para que as manifestações de Ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação - QA, as ações de Ouvidoria do IFSUL são desempenhadas por apenas uma pessoa, a Ouvidora, que também exerce a função de Vice-Reitoria do IFSUL.

Foi informado que a atual força de trabalho “não é parcialmente adequada” e que o Instituto está se empenhando para aumentar a composição da Ouvidoria. Também foi informado que não há programa regular de treinamento e capacitação da força de trabalho e que a titular da unidade de Ouvidoria não atende a todos os requisitos, sem especificar quais, estabelecidos no art. 4º, da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.5 Mandato da Ouvidora

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, são encaminhadas, pelo dirigente máximo do Instituto, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação da atual titular da Ouvidoria do IFSUL foi submetida à avaliação da CGU, conforme Ofício nº 16096/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, em 04/10/2023, considerando que a indicada exercia a função de Ouvidora desde 05 de julho de 2021, o tempo de permanência até o encaminhamento da análise da CGU será computado para fins de contabilização do mandato descrito no art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.6 Canais de Atendimento

Em consulta ao [site](#) da UA, o único canal de atendimento informado é a Plataforma Fala.BR. Também não localizamos endereço, telefone, horário de funcionamento e outras informações sobre atendimento na aba [Contatos](#) no site do IFSUL. Conforme informado no Questionário de Avaliação - QA, *“a grande maioria das manifestações chegam via Fala.BR, alguns poucos se for interno por processo SUAP ou Memorando diretamente para o Reitor, Ouvidoria, Núcleo de Correição ou Comissão de Ética. Sempre que os Campus solicitam auxílio para qualquer procedimento de denúncia, se orienta sempre fazer a denúncia pelo Fala.BR”*.

Identificamos, portanto, fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência, previstas no art. 71, da Portaria nº CGU 581/2021, conforme indicado em item específico deste Relatório.

A.7 Sistemas Informatizados

Para tramitação interna das manifestações de Ouvidoria, a UA informa que utiliza *e-mail e sistema dos Institutos Federais, o SUAP, para tramitar os processos em caso de SINV e PAD*.

Dessa forma, a UA optou por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Ademais, não utiliza sistema próprio para tratamento das manifestações integrado ao Fala.BR.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo interno de tratamento, em resposta ao Questionário de Avaliação - QA, foi informado que: *“a manifestação chega (também é desta forma se for por e-mail, memorando, SUAP) e o ouvidor faz a triagem. Se for algum pedido de informação, dados, documentos, contatos, o ouvidor já responde de imediato na manifestação. Em caso de solicitações que não sejam da competência do ouvidor, elas são encaminhadas via e-mail os para Pró-reitores, Diretores Sistêmicos, Diretores de Campus para que retornem. Se for um caso de denúncia envolvendo servidores/estudantes, é feita uma triagem e o caso é encaminhado (montado um processo via SUAP) via processo SUAP para a Comissão de Ética ou para o Núcleo de Correição. É informado o número deste processo para o denunciante, que poderá acompanhar a movimentação. Os processos / documentos no SUAP podem tramitar de forma pública, restrita (só para os interessados) ou sigilosa”*.

Também foi informado que não há fluxo definido de interação entre a Ouvidoria e a alta administração do IFSUL para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo Instituto.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

Em consulta ao sítio do IFSUL, a Carta de Serviços, atualizada em 25/11/2020, está disponível em meio eletrônico, acessando-se o [link](#).

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que a UA ainda não participou do processo de atualização da Carta de Serviços; bem como, não mapeou os serviços públicos prestados pelo Instituto, visando à atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Identificamos, portanto, inobservância aos arts. 43 e 45, da Portaria CGU nº 581/2021, em especial: por não ter sido realizado mapeamento de serviços prestados

pelo Instituto (art. 43, I); pela não atualização periódica das informações acerca dos serviços listados (art. 43, IV); e pela não disponibilização dos conteúdos mínimos elencados no art. 45 da mesma Portaria.

A.10 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Em consulta ao Painel *Resolveu?*, utilizando-se os parâmetros “nome do órgão/entidade” e “período de registro” de 01/01/2022 a 31/01/2023, encontramos 122 manifestações registradas e encaminhadas ao IFSUL, conforme imagem que segue:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2022 a 31/01/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/04/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Utilizando os mesmos parâmetros supramencionados, verifica-se que a maioria das manifestações são do tipo reclamação (37,8%). Em segundo lugar, veem as comunicações (30,3%), seguidas das solicitações (16,0%), das denúncias (14,3%) e das sugestões (1,7%). Não há registros de elogios ou de pedidos de simplifique.

Imagem 02: Tipologia das Manifestações - 01/01/2022 a 31/01/2023

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	45 (37,8%)
SOLICITAÇÃO	19 (16,0%)
DENÚNCIA	17 (14,3%)
SUGESTÃO	2 (1,7%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	36 (30,3%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/04/2023.

c) Resolutividade da demanda:

Quanto à resolutividade da demanda, verifica-se, utilizando-se os mesmos parâmetros já apresentados, que, de um total de 12 respostas, em 50% dos casos a resposta foi “sim”; em 25%, a resposta foi “parcialmente”; e em 25% das ocorrências a resposta foi “não”.

Imagem 03: Resolutividade da demanda - 01/01/2022 a 31/01/2023

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 12

Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/04/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Já, quanto à satisfação com a resposta: 50% dos respondentes apresentaram-se “muito insatisfeitos”; 25% “satisfeitos”; 16,67% “muito satisfeitos”; e 8,33% “insatisfeitos”. Importante salientar que o universo de respondentes é bastante pequeno (apenas 12) se considerarmos o universo de manifestações (122) do período em análise.

Imagem 04: Satisfação com a resposta - 01/01/2022 a 31/01/2023

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



TOTAL DE RESPOSTAS 12

Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/04/2023.

Destaca-se que o Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações que as unidades de Ouvidoria recebem diariamente pela

Plataforma Fala.BR. A aplicação² permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Em Questionário de Avaliação - QA, ficou registrado que a UA não acompanha os dados do Painel *Resolveu?*; bem como, não possui outros painéis de acompanhamento elaborados com dados da Plataforma Fala.BR.

² Disponibilizada no sítio <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/12/2021 e 30/11/2022, compreendendo 108 manifestações³.

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. A tabela a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	29	52,10
Denúncia	14	41,00
Elogio	0	0,00
Reclamação	36	42,31
Simplifique	0	0,00
Solicitação	18	38,56
Sugestão	3	43,33
Total	100	44,32

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

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

³ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

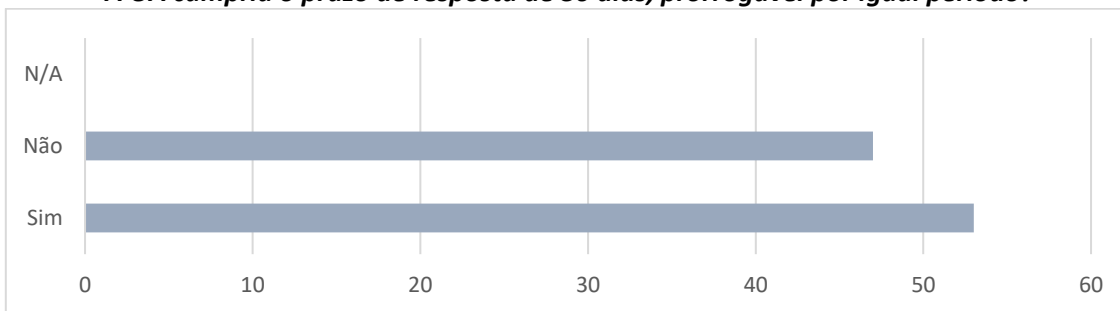
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item B.2, a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01:

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

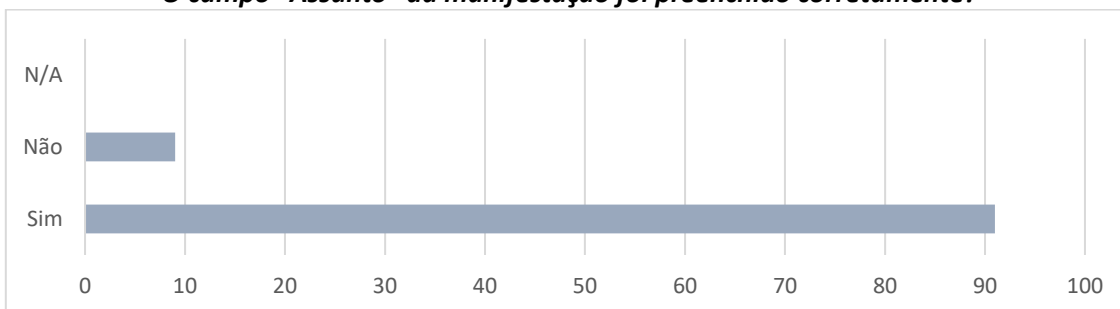


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 01, a UA não respondeu a todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. Foram respondidas fora do prazo 47% das manifestações analisadas, correspondendo às ocorrências de números 03, 04, 05, 06, 07, 09, 10, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 35, 39, 40, 41, 42, 47, 53, 54, 58, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 88, 89, 90, 93, 95, 96, 97 e 100 da amostra.

Gráfico 02:

O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

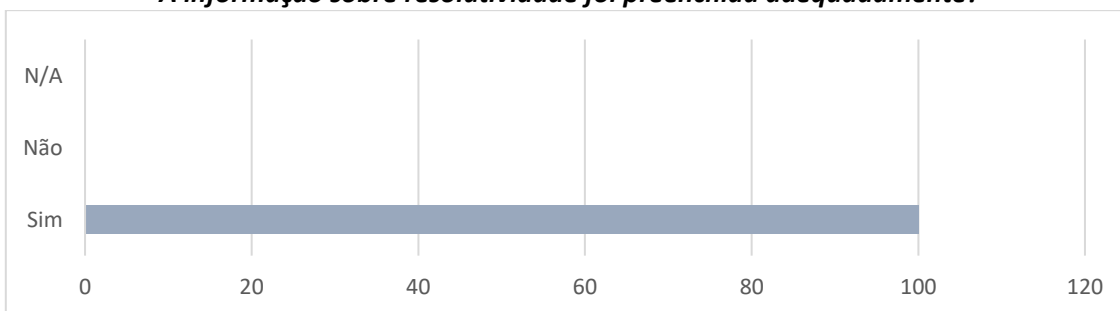


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 02, o campo "Assunto" não foi preenchido corretamente em todas as manifestações. O campo "Assunto" foi preenchido de forma incorreta em 9% das manifestações analisadas, correspondendo às ocorrências de números 02, 03, 04, 05, 21, 40, 75, 88 e 95 da amostra.

Gráfico 03:

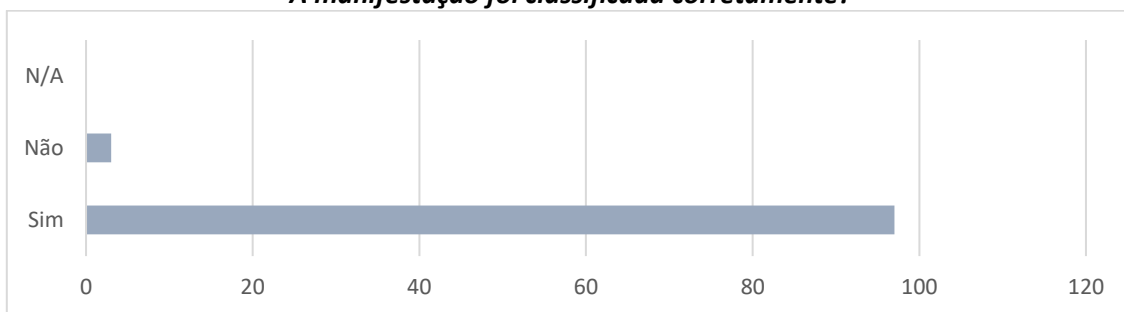
A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 03 pode-se observar que a informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente em 100% da amostra analisada.

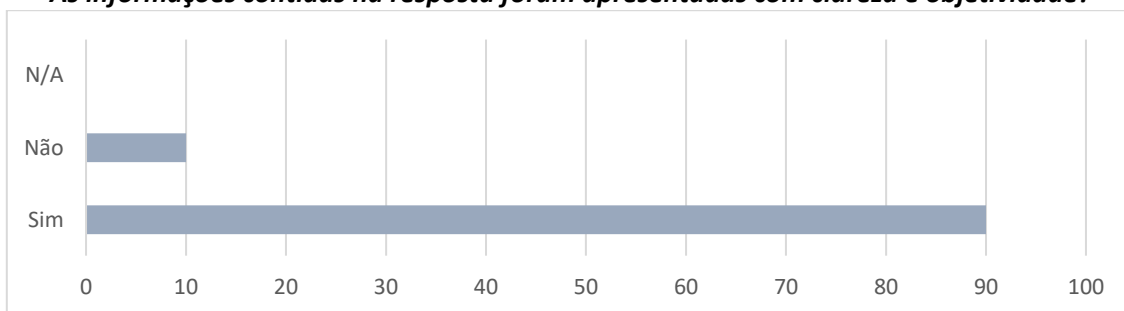
Gráfico 04:
A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 04, a manifestação foi corretamente classificada em 97% das ocorrências. Os 3% restantes correspondem às ocorrências de números 39, 43 e 74 da amostra.

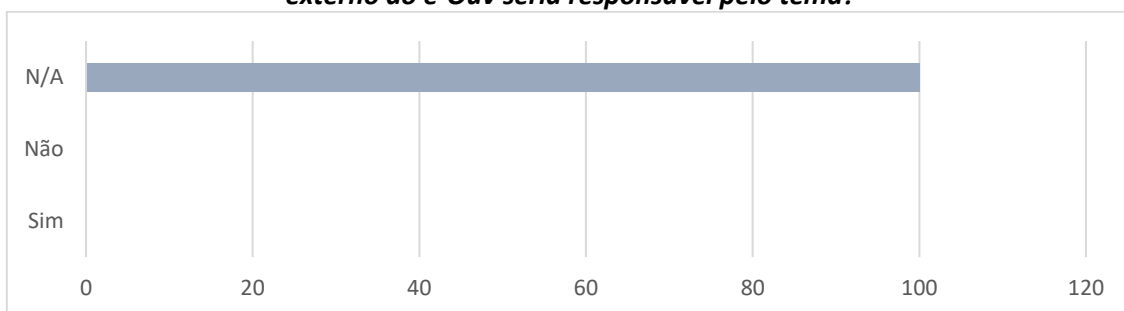
Gráfico 05:
As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 05, as informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade em 90% da amostra. Os 10% restantes correspondem às ocorrências de números 02, 04, 08, 10, 29, 30, 31, 35, 54 e 64 da amostra.

Gráfico 06:
A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?

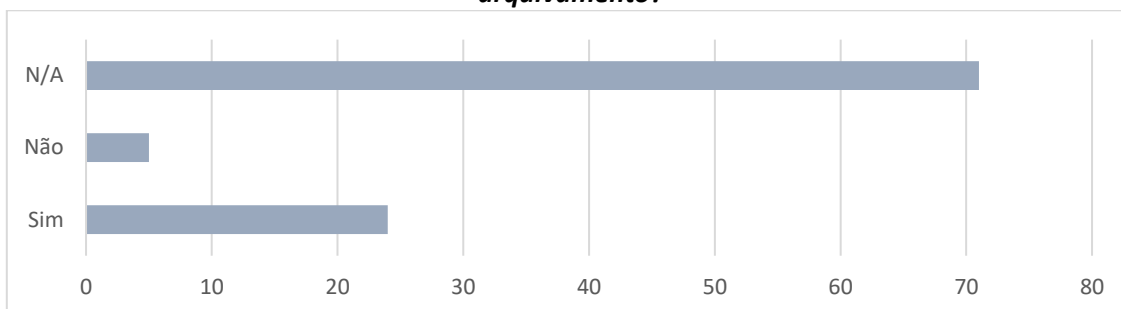


Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 06 pode-se observar que não foram identificadas ocorrências em que a Ouvidoria deveria esclarecer que o assunto não era de sua competência e informar qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema. Assim, foi registrado em 100% da amostra que o item de avaliação não se aplica - N/A à ocorrência.

Gráfico 07:

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?

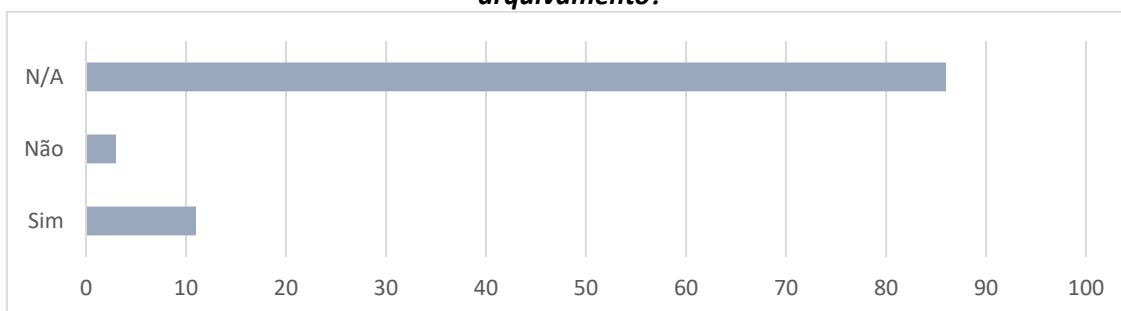


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 07, 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 em 24% das ocorrências; em 71% não se aplica. Os 5% restantes correspondem às ocorrências de números 02, 04, 08, 10 e 29 da amostra.

Gráfico 08:

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?

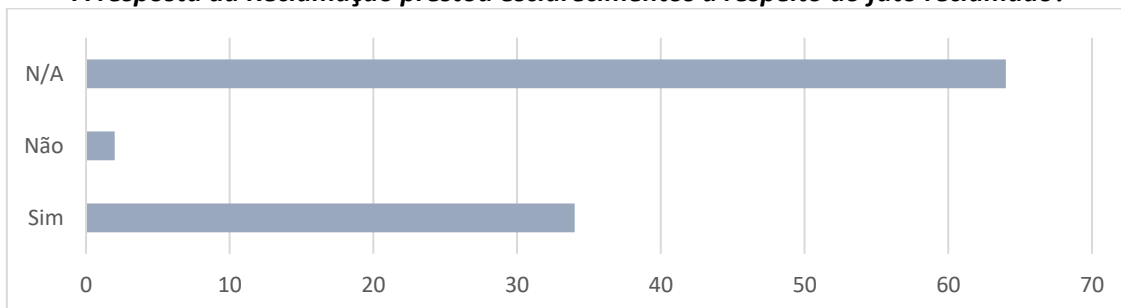


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 08, 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 em 11% das ocorrências; em 86% não se aplica. Os 3% restantes correspondem às ocorrências de números 30, 31 e 35 da amostra.

Gráfico 09:

A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

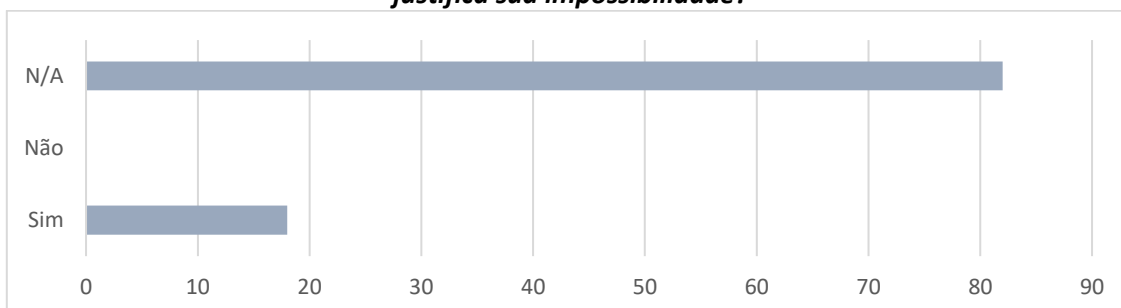


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 09, a resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado em 34% das ocorrências; em 64% não se aplica. Os 2% restantes correspondem às ocorrências de números 54 e 64 da amostra.

Gráfico 10:

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

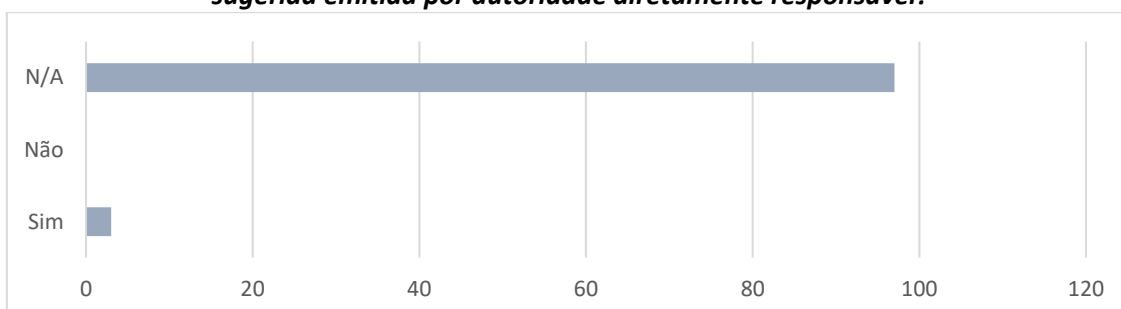


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 10, a resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade em 18% das ocorrências; em 82% não se aplica. Não foram identificados casos de não cumprimento do item avaliado.

Gráfico 11:

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

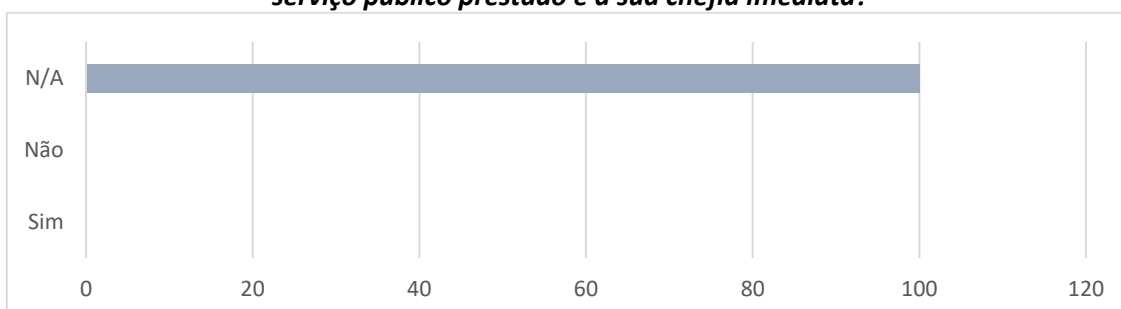


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 11, a resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável em 3% das ocorrências; em 97% não se aplica. Não foram identificados casos de não cumprimento do item avaliado.

Gráfico 12:

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

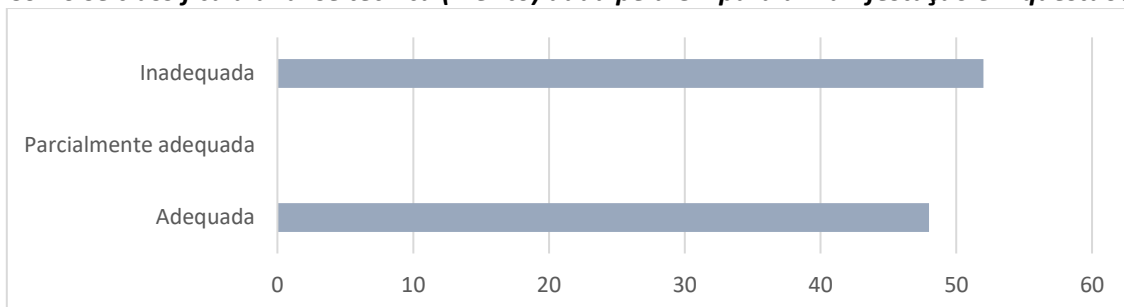


Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 12 pode-se observar que não foram identificadas ocorrências em que a Ouvidoria deveria oferecer resposta do Elogio informando sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata. Assim, foi registrado em 100% da amostra que o item de avaliação não se aplica - N/A à ocorrência.

Gráfico 13:

Como se classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 13, a classificação quanto à análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão foi adequada em 48% e inadequada em 52% das ocorrências analisadas. Não identificamos casos de análise técnica parcialmente adequada para o item avaliado. Já os casos de análise técnica inadequada correspondem às ocorrências de números 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 39, 40, 41, 42, 47, 53, 54, 58, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 88, 89, 90, 93, 95, 96, 97 e 100 da amostra.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas 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.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verificam-se dentre as 52 manifestações inadequadas 18 comunicações, 7 denúncias, 19 reclamações, 7 solicitações e 1 sugestão.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁴ Documento encaminhado via Ofício somente à Unidade Avaliada - UA, junto ao Relatório Preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Instada a manifestar-se, por meio do Ofício nº 3144/2024/RIO GRANDE DO SUL/CGU, de 08/03/2024, a Unidade Avaliada - UA registrou que *“neste apontamento informamos que já houve atualizações no site do IFSUL na seção Ouvidoria”*.

Por derradeiro, registra-se que, em resposta ao mesmo Ofício, a Unidade Avaliada - UA manifestou que os resultados dos exames apontados neste Relatório, de modo geral, estão *“de acordo com a realidade daquele momento em que foi realizada a avaliação na Ouvidoria do IFSul”*. Assim, são consignadas as recomendações que seguem, que deverão ser monitoradas por esta CGU, como Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, a fim de fomentar o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria e, por consequência, elevar o nível de satisfação dos usuários.

1. Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas

Instada a manifestar-se, por meio do Ofício nº 3144/2024/RIO GRANDE DO SUL/CGU, de 08/03/2024, a Unidade Avaliada - UA registrou que *“realmente ainda não estamos utilizando este Módulo, mas nos propomos a estudar a viabilidade de uso futuramente”*.

2. Ausência de manuais ou normativos internos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria

Instada a manifestar-se, por meio do Ofício nº 3144/2024/RIO GRANDE DO SUL/CGU, de 08/03/2024, a Unidade Avaliada - UA registrou que *“neste apontamento, já avançamos bastante, já possuímos quase que a totalidade da documentação necessária”*.

3. Inconsistências diversas no tratamento de manifestações e respostas ao cidadão

Instada a manifestar-se, por meio do Ofício nº 3144/2024/RIO GRANDE DO SUL/CGU, de 08/03/2024, a Unidade Avaliada - UA registrou que *“sobre este aspecto, estamos procurando melhorar nosso sistema em todos os aspectos apontados no relatório”*.

4. Fragilidades no cumprimento das obrigações de transparência

A análise do critério normativo foi efetuada pela equipe de avaliação diretamente sobre o sítio eletrônico da UA.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.