

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
de Santa Catarina

Florianópolis/SC, 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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

PATRÍCIA MARIA QUINTANILHA DE MOURA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Santa Catarina

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)

COORDENAÇÃO

Rosemary Zucareli (NAOP/SC)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Frederico Ozanam B. de Oliveira (NAOP/SC)
Rosemary Zucareli (NAOP/SC)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Município: Florianópolis – SC.

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 avaliado das manifestações: novembro/2022 a outubro/2023.

Data de execução: janeiro/2024 a março/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo 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, da Portaria CGU nº 581/2021, então vigente à época abrangida pelo escopo dos exames, bem como da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, atualmente em vigor (referência para as recomendações construídas no bojo do presente trabalho de avaliação).

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, carece de aprimoramentos no exercício das atividades de ouvidoria estabelecidas nas normas relativas ao tema.


Nesse sentido, foram identificadas as seguintes fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade:

- a) inobservância às normas e aos procedimentos gerais aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante;
- b) inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria;
- c) uso de ferramentas inadequadas para envio de manifestações para as áreas responsáveis, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação; e
- d) inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: realizar tratativas junto à administração do IFSC a fim de que sejam compatibilizados os recursos humanos necessários para o adequado exercício das atribuições da UA; utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todos os tipos de manifestação; definir e publicizar fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria;



encaminhar denúncias ou comunicações de irregularidade apenas para as áreas do IFSC com competência formal para realizar a devida apuração; e promover a elaboração de respostas conclusivas com linguagem precisa, objetiva, simples e de forma compatível com cada tipo de manifestação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUP	Conselho Superior
DEPE	Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFSC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
MEC	Ministério da Educação
MMOuP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
NUP	Número Único de Protocolo
OGU	Ouvidoria-Geral da União
Profoco	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SETEC	Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. Achados	11
1.1.Inobservância às normas e aos procedimentos gerais aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante.....	11
1.2.Inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria	15
1.3.Uso de ferramentas inadequadas para envio de manifestações para as áreas responsáveis, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação.....	16
1.4.Inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria	16
RECOMENDAÇÕES.....	17
CONCLUSÃO.....	18
APÊNDICES.....	20
Apêndice A	21
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	41
Apêndice D	43

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600, de 19.06.2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público, ao controle interno e auditoria governamental, à integridade pública e privada, à correição, à prevenção e combate à corrupção, à ouvidoria e ao incremento da transparência e acesso à informação.

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, Transparência e Acesso à Informação e, nos termos do Decreto nº 9.492, de 05.09.2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26.06.2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces 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.

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581, de 09.03.2021, então vigente à época abrangida pelo escopo dos exames, bem como na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18.03.2024, atualmente em vigor e que serve como referência para as recomendações construídas no bojo do presente trabalho de avaliação.

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.

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 do órgão, 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 pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18.11.2011.

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01.11.2022 a 31.10.2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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 - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01.11.2022 a 31.10.2023 constantes da Plataforma Fala.BR, num total de 482, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessa forma, foi gerada uma amostra com 100 manifestações para análise pela OGU.

De posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa, buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

UNIDADE AVALIADA

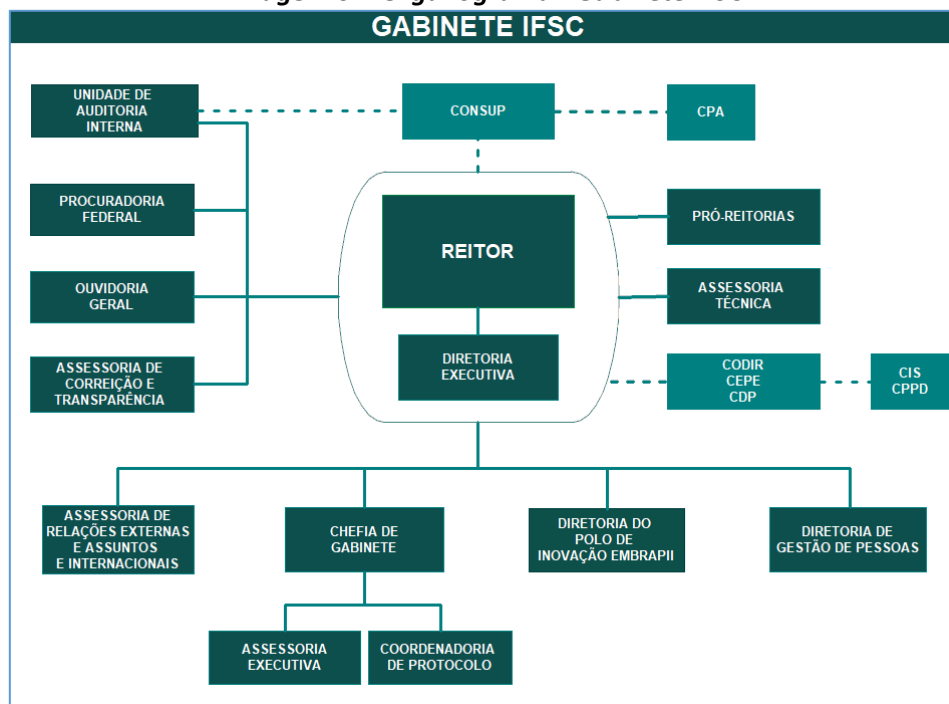
A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), unidade vinculada à estrutura organizacional do IFSC. O titular da UA deve ser nomeado/indicado por proposição do Reitor do IFSC, submetida à aprovação da Controladoria-Geral da União (CGU). O mandato do encargo de ouvidor é de três anos, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do IFSC está vinculada diretamente ao Gabinete do Reitor e é regida pela Resolução CONSUP nº 3, de 06.03.2023, que aprova o regulamento da Ouvidoria do IFSC.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Imagem 01: Organograma - Gabinete IFSC



Fonte: https://www.ifsc.edu.br/documents/23504/23639/organograma_GAB_2022/ca294a98-9e87-4d80-8b53-5c7c80ead221?t=1639140853406

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do site eletrônico do IFSC, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA, bem como por meio de interlocução com a UA realizada ao longo dos trabalhos de avaliação. Detalhes sobre a Ouvidoria do IFSC estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do IFSC.

1. Achados

1.1. Inobservância às normas e aos procedimentos gerais aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, em especial no que se refere às denúncias, cujo tratamento dispensado demonstrou fragilidades na proteção à identidade do manifestante

Para avaliar o tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra probabilística aleatória de 100 manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, considerando o total de 482 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de exame, entre 01.11.2022 e 31.10.2023.

A amostra foi analisada utilizando-se um questionário composto de quatorze perguntas, dividido em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação; satisfação do usuário; qualidade no tratamento da manifestação; e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR

e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas, não sendo a análise realizada pela equipe da CGU um padrão de resposta único.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quatorze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação do tratamento técnico dispensado às manifestações, considerando a amostra examinada, demonstra algumas inconsistências, a seguir apontadas.

a) Tratamento inadequado de manifestações do tipo denúncia

À luz da Portaria CGU nº 581/2021, deve-se avaliar, no tratamento de denúncias, a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia (art. 15, § 1º, da Portaria nº 581/2021). Preenchidos os requisitos mínimos, a manifestação deve ser encaminhada à unidade apuratória competente (art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021), observando-se, ainda, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Ocorre que, de forma diversa à previsão normativa (arts. 17 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019), foram identificados casos em que a Ouvidoria realizou o encaminhamento da manifestação para setores que não se caracterizam como unidade apuratória, incluindo, em algumas circunstâncias, a realização de diligências junto a servidores/departamentos envolvidos na denúncia.

Importa, ainda, destacar algumas manifestações analisadas que envolviam suposta infração disciplinar discente. Em referidos casos, foi verificado que a Ouvidoria encaminhou a manifestação para áreas diversas, a exemplo da direção geral do campus, coordenadoria de curso, Coordenadoria de Assuntos Estudantis, e Direção de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE). Entretanto, ainda que haja, no âmbito do IFSC, um Código de Convivência Discente (Resolução CEPE/IFSC nº 29, de 15.04.2021), que estabelece os setores do IFSC para os quais devem ser encaminhadas as denúncias que tratam da infração disciplinar discente, referido código ainda se encontra sob apreciação do Conselho Superior (CONSUP), carecendo, portanto, de ratificação/deliberação por parte do órgão máximo do IFSC.

Verifica-se, portanto, que, com base nos procedimentos atualmente adotados pela Ouvidoria do IFSC, acerca de manifestações que envolvam hipotética infração disciplinar discente, o teor da denúncia, o denunciante e o denunciado são conhecidos por diversos setores e servidores, o que muito dificulta o cumprimento do dever de proteger a identidade do denunciante. Como causa para a ocorrência da falha descrita, cita-se a ausência de um normativo validado pelo CONSUP definindo unidade apuratória específica associada a infrações disciplinares discentes.

A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUP avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx;

23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; e
23546.xxxxxx/2023-xx⁴.

b) Tratamento inadequado em relação a outras tipologias de manifestação

Em relação a manifestações registradas de forma anônima (comunicação), tem-se que, de acordo com o art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021, o tratamento a ser dado nesses casos deve ser equivalente ao de manifestação do tipo denúncia. Logo, por se tratar de comunicação/relato de irregularidades (prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes), cabe à Ouvidoria, observada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, distribuir referida denúncia à área de apuração competente (art. 85 da Portaria CGU nº 581/2021), bem como observar o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

No entanto, foram constatadas manifestações cujo tratamento realizado pela Ouvidoria não observou os procedimentos descritos, tendo havido o encaminhamento de manifestações para setores do IFSC que não representam/caracterizam, formalmente, uma unidade apuratória. A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUP avaliados: 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; e 23546.xxxxxx/2023-xx.

Relativamente a manifestações do tipo reclamação, foram constatadas situações cujo tratamento dado foi genérico e não enfrentou objetivamente a reclamação e respectivas circunstâncias alegadas/descritas pelo manifestante, inobservando, assim, o art. 19, II, da Portaria CGU nº 581/2021.

Houve, ainda, manifestações do tipo reclamação, em que, apesar de a resposta ao manifestante abordar sobre o fato reclamado, faltou a devida clareza e objetividade da resposta. Tais aspectos ficaram prejudicados em função de não ter sido formulada uma resposta coesa e conclusiva pela própria unidade de ouvidoria a partir das informações colhidas com os setores competentes (art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021).

A título de exemplo, podem-se citar os seguintes NUP avaliados cujo tratamento contém as fragilidades descritas: 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; 23546.xxxxxx/2023-xx; e 23546.xxxxxx/2023-xx.

No que se refere às manifestações do tipo solicitação e do tipo elogio, constatou-se a elaboração de respostas conclusivas que não observaram o conteúdo mínimo previsto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, a exemplo dos NUP 23546.xxxxxx/2023-xx e 23546.xxxxxx/2023-xx, respectivamente.

⁴ Destaque especial para o NUP 23546.xxxxxx/2023-xx, em que se verificou a descrição, no bojo de documento juntado à própria manifestação (Relato 02 – 20/04/2023), de procedimento de recebimento e tratamento da manifestação contrário ao previsto na Portaria CGU nº 581/2021, conforme trecho a seguir: “procedimento padrão quando recebe um e-mail com denúncias, ou seja, chama as partes acusadas para ouvi-las e tomar as providências cabíveis para cada caso. Que posteriormente, poderá ser realizado uma tentativa de conciliação entre as partes”.

Por fim, cabe ainda ressaltar a ocorrência de outras inobservâncias às normas e aos procedimentos gerais aplicáveis ao tratamento de manifestações de ouvidoria, conforme a seguir demonstrado:

- Sobre o registro de resolutividade da manifestação: verificou-se que, para 19% das manifestações amostradas, a UA efetuou tal registro de forma equivocada. De acordo com o art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021, a manifestação só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável, ou seja, quando houver uma decisão administrativa final sobre a manifestação recebida, não bastando que a UA envie a manifestação à unidade responsável. A marcação quanto à resolutividade requer a demonstração de providências por parte do setor responsável, o que, portanto, deve ser objeto de acompanhamento por parte da UA.
- Sobre a classificação incompatível das manifestações com a sua real tipologia: verificou-se que, para 13% das manifestações amostradas, houve classificação incompatível das manifestações, à luz das definições estabelecidas no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018. Não houve, por parte da UA, na fase de análise prévia da manifestação, adequação da classificação/tipologia da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021). Cabia à UA reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.
- Sobre a falta de readequação do campo assunto: para 15% das manifestações amostradas, não houve, na fase de análise prévia da manifestação, readequação do “assunto” indicado pelo manifestante (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021), apesar de sua incompatibilidade em relação ao teor da manifestação.
- Sobre a não realização do pronto encaminhamento à ouvidoria de manifestações recebidas por outras unidades do IFSC: verificou-se a existência de manifestações que foram objeto de prévia análise (tratamento) por parte de unidades distintas da Ouvidoria, só chegando, posteriormente, para conhecimento da Ouvidoria por meio do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, inobservando, portanto, o art. 13, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.
- Sobre o descumprimento do prazo estabelecido para o tratamento das manifestações: constatou-se que, para 7% das manifestações amostradas, houve descumprimento do prazo estabelecido na legislação para elaboração da resposta conclusiva à manifestação, em inobservância ao disposto no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018 (c/c o art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021).

1.2. Inexistência de fluxos de trabalho e/ou norma formal que institua os processos de tratamento de manifestação de ouvidoria

Com base nos exames realizados, verificou-se que não foram desenhados/formalizados fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento dos diversos tipos de manifestações de ouvidoria, em que pese a relevância da construção desses fluxos para o bom andamento das atividades de ouvidoria, bem como para o adequado encaminhamento das manifestações aos setores internos competentes.

Atualmente, conforme descrito pela UA, o registro da análise e do tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria é realizado e concluído dentro da Plataforma Fala.BR. A depender do tipo de manifestação, a Ouvidoria repassa, aos setores responsáveis pela adoção de providências, o conteúdo da manifestação. Nos casos de denúncia e de comunicação de irregularidades, este encaminhamento é feito por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, enquanto para os demais tipos de manifestação (reclamação, solicitação, sugestão e elogio), o encaminhamento ainda é realizado via SIPAC ou por e-mail.

Importa salientar que a definição dos fluxos internos pode trazer benefícios às atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão, além de possibilitar a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Assim, por meio dessa definição de fluxos, torna-se possível, em especial:

- a) detalhar os critérios e etapas para tratamento de manifestações recebidas via e-mail ou presencial, incluindo o registro na Plataforma Fala.BR e o respectivo tratamento;
- b) 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 e/ou registro de conclusão do tratamento;
- c) descrever as tratativas para tipos específicos de manifestações, tal como “denúncias”; e
- d) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFSC durante o processo.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento harmoniza-se às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º), bem como aos princípios da eficiência e da celeridade em relação aos procedimentos administrativos adotados no tratamento das manifestações de ouvidoria, também previstos na Lei nº 13.460/2017.

1.3. Uso de ferramentas inadequadas para envio de manifestações para as áreas responsáveis, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação

Verificou-se que a Ouvidoria do IFSC ainda utiliza o e-mail institucional e/ou o SIPAC para interagir com os demais setores do órgão envolvidos no tratamento às manifestações recebidas na Ouvidoria.

Em que pesem as denúncias contarem com o encaminhamento feito por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR (art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021), verificou-se que, para os demais tipos de manifestação (reclamação, solicitação, sugestão e elogio), o encaminhamento ainda é realizado via SIPAC ou por e-mail.

Assim, as informações e documentos relacionados ao tratamento de diversos tipos de manifestações ainda tramitam fora do sistema Fala.BR, de forma manual e por meio de e-mail ou do SIPAC.

Sobre o assunto, a Ouvidoria assim se manifestou por meio do Questionário de Avaliação:

“Em todas as tramitações institucionais da Ouvidoria é buscado ao máximo centralizar na plataforma FALA.BR, em casos de memorandos, documentos e processos internos que a plataforma não contemple é utilizado o SIPAC ou o e-mail institucional”.

Ainda que seja possível que a UA opte por adotar outra ferramenta para a tramitação interna de informações ou documentos, esta outra ferramenta deve possuir medidas de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Replicar, desnecessariamente, o armazenamento de manifestações de ouvidoria em outro repositório/plataforma (rede local), encaminhando-as também por outros meios (e-mail ou SIPAC) que não a Plataforma Fala.BR, pode contribuir para a ocorrência de falhas relacionadas à segurança da informação.

Ressalta-se que o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR permite o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando rastreabilidade, geração de informações gerenciais e gestão das demandas, com maior segurança e celeridade, em observância aos princípios da eficiência e da celeridade contidos na Lei nº 13.460/2017.

1.4. Inobservância de diretrizes, objetivos e competências do SisOuv em decorrência de recursos humanos em quantidade insuficiente para o adequado desempenho das atividades de ouvidoria

A Portaria CGU nº 581/2021 prevê, em seus arts. 4º, 5º, 6º e 7º, extenso rol de diretrizes, objetivos, competências e atividades das unidades integrantes do SisOuv.

Dentre as diretrizes, pode-se citar a *“busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações”* (art. 4º, IV).

Referentemente aos objetivos, cita-se, a título de exemplo, a necessidade de *“zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços”* (art. 5º, III).

Quanto às competências, menciona-se o dever de promover, em benefício do usuário de serviços públicos, o *“acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos”* (art. 6º, III).

Por fim, em relação às atividades de ouvidoria, pode-se salientar aquela atinente a adoção de *“medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes”* (art. 7º, XIV).

Verifica-se, assim, ser essencial que a força de trabalho seja compatível ao volume e complexidade da função das unidades do SisOuv.

Ocorre, que, atualmente, a Ouvidoria do IFSC conta, apenas, com dois servidores efetivos, a própria Ouvidora e o Ouvidor Adjunto, com o agravante de que ambos acumulam outras funções alheias à ouvidoria. O Ouvidor Adjunto é também o responsável pelo SIC (Portaria do Reitor nº 1882, de 27.06.2023), enquanto a Ouvidora é docente titular no IFSC, com atuação em sala de aula. Em que pese a extrema relevância do exercício da docência, tal função, na prática, reduz a disponibilidade da servidora no papel de Ouvidora, dificultando o cumprimento das atividades privativas da ouvidoria.

Note-se que a necessidade de aumento da equipe foi apontada em respostas fornecidas ao Questionário de Avaliação, conforme a seguir destacado:

“o que dificulta o cumprimento de todas as ações é a falta de mais pessoas atuando na Ouvidoria. Destaco também a dificuldade da presencialidade nos campus, pela distância e a necessidade de foco contínuo nas manifestações protocoladas.”

“A composição atual não é a ideal para atendimento a todas as atribuições da Ouvidoria, destacando atendimento aos 22 Câmpus e Reitoria, ressaltando que a demanda de ações requer uma equipe multidisciplinar para atender toda a comunidade acadêmica. O IFSC conta com sérios problemas de composição de servidores, principalmente na carreira administrativa. A gestão está em diálogo constante com o MEC/SETEC para buscar soluções que supram a demanda de novos servidores.”

Nesse mesmo sentido, o Regulamento da Ouvidoria do IFSC dispõe, em seu art. 5º, §1º, que *“cabará à Reitoria do IFSC garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao exercício das atribuições da Ouvidoria”*.

Considerando, assim, o volume e complexidade das atividades de ouvidoria previstas na legislação, em especial aquelas do art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, a necessidade de pessoal apontado pela própria unidade de ouvidoria, e, ainda, as demais inadequações apontadas no presente relatório, mostra-se relevante a busca pela ampliação de recursos humanos disponíveis à Ouvidoria do IFSC.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. realizar tratativas junto à administração do IFSC, a fim de que sejam compatibilizados pela Reitoria, com fulcro no art. 5º, §1º, do Regulamento da Ouvidoria do IFSC, os recursos humanos necessários para o pleno e adequado exercício das atribuições da Ouvidoria, em especial aquelas previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 116/2024;
- II. definir e publicizar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, observando a legislação pertinente, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas do IFSC envolvidas no processo de tratamento;
- III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a fim de trazer maior segurança, rastreabilidade e resolutividade das manifestações, bem como salvaguarda de proteção à identidade dos denunciantes; e
- IV. garantir tratamento adequado das manifestações em relação ao prazo de resposta, à linguagem clara e objetiva das respostas, ao registro da resolutividade da manifestação, bem como à qualificação de tipologia e dos assuntos das manifestações.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada carece de melhorias no desempenho das atividades de ouvidoria, visto que estas não estão sendo plena e adequadamente exercidas.

Como causa principal para o não cumprimento pleno das diretrizes, objetivos, competências e atividades estabelecidas para as unidades integrantes do SisOuv (arts. 4º, 5º, 6º e 7º da Portaria CGU nº 581/2021), pode-se destacar a reduzida força de trabalho da UA, composta por apenas dois servidores, a própria Ouvidora e o Ouvidor Adjunto, com o agravante de que ambos acumulam outras funções alheias à ouvidoria.

Dentre os principais achados, pode-se destacar aqueles decorrentes da análise referente às manifestações amostradas. Das 100 manifestações analisadas quanto aos procedimentos de tratamento, verifica-se que: 55 foram consideradas adequadas, 26 parcialmente adequadas e 19 inadequadas.

A maior concentração da avaliação como “inadequada” e “parcialmente adequada” foi verificada no tratamento das denúncias e reclamações.

Nesse sentido, verificou-se que a UA, no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, nem sempre observou a necessária linguagem precisa, objetiva, simples e de forma compatível com cada tipo de manifestação. Constatou-se, ademais, o encaminhamento de denúncias para áreas internas do órgão que não possuem característica/competência de unidade apuratória, inclusive com inobservância à vedação de não realizar diligências junto aos agentes e áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados pelo denunciante (ou pelo comunicante de irregularidade).

Pode-se, ainda, citar outros aspectos a se aprimorar, tais como: registros equivocados relacionados à resolutividade da manifestação, uma vez que a manifestação, à luz dos normativos vigentes, só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e classificação incompatível da tipologia das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e do respectivo campo assunto, ambos registrados na Plataforma Fala.BR.

As inconsistências identificadas devem ser dirimidas pela unidade, pois, além de impactarem diretamente no cumprimento das suas obrigações legais, configuram oportunidades de aprimoramento para a ouvidoria avaliada, possibilitando, dentre outros, melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados; aperfeiçoamento da interlocução com o cidadão; ampliação e fortalecimento da participação social; e elevação do nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: melhorias no cumprimento das competências legais da Ouvidoria; formalização de fluxos internos de tratamento das manifestações; adoção de medidas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes; respostas conclusivas adequadas; e classificação e natureza do assunto ajustadas ao teor da manifestação. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O 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 do órgão	Setor do IFSC, autarquia vinculada ao Ministério da Educação
Posição no Organograma	Vinculada à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ifsc.edu.br
Página na Internet	https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria
Endereço	Reitoria Rua 14 de Julho, 150, Bairro Coqueiros, Florianópolis –SC CEP 88.075-010
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR; e-mail; online por agendamento; e presencialmente
Horário de funcionamento	13h00min às 17h00min
Ouvidor	Maria Bertilia Oss Giacomelli
Ouvidor Adjunto	Samuel de Souza Evangelista

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do IFSC integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

As competências/atribuições da Ouvidoria do IFSC estão dispostas em seu Regulamento (Resolução CONSUP nº 03/2023), em especial em seu art. 12:

“Art. 12. A Ouvidoria, que está vinculada à Reitoria do IFSC, conforme o disposto no Art. 1º da Instrução Normativa do IFSC n.º 13, de 10 de julho de 2020; é um órgão de apoio para o acompanhamento do processo pedagógico e administrativo, e ao seu titular compete:

I - receber, analisar e encaminhar manifestações - solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, 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 Resolução, referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFSC;

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

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

IV - propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

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

VI - requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos setores e às unidades da Instituição; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

VII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos; (conforme Art. 24C do decreto 9492/2018)

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

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; (conforme Art. 23 da Lei 13460/2017 e Art. 11 do Decreto 9094/2017)

X - 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;

XI - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: (conforme Art. 24 E Decreto 10228/2020)

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

XII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

XIII - realizar a articulação, no que se refere às competências da Ouvidoria do IFSC, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XIV - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XV - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XVI - exercer a atividade de Responsável Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

XVII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 alterado pelo Decreto nº 10890, de 08 de dezembro de 2021;

XVIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.;

XIX - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XX- produzir anualmente o relatório de gestão;”

Cabe destacar que os pedidos de acesso à informação são tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que integra a estrutura administrativa da Ouvidoria do IFSC, nos termos do art. 5º da Resolução CONSUP nº 03/2023. Atualmente, o Ouvidor Adjunto tem exercido a função de responsável pelo SIC.

“Art. 5º A Ouvidoria do IFSC ficará localizada na Reitoria do IFSC e terá a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidoria;

II - Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.”

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do IFSC, foram identificados os seguintes normativos relacionados à Ouvidoria do IFSC:

- Portaria IFSC nº 1.782, de 28.11.2011, que criou a Ouvidoria do IFSC.
- Portaria do Reitor nº 1376, de 13.05.2022, que designou a servidora Maria Bertilia Oss Giacomelli para exercer a função de Ouvidora Geral do IFSC.
- Portaria do Reitor nº 1810, de 22.06.2023, que designou o servidor Samuel de Souza Evangelista para exercer a função de Ouvidor Adjunto do IFSC.
- Resolução CONSUP nº 03, de 06.03.2023, que aprova o regulamento da Ouvidoria do IFSC.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria do IFSC conta apenas com dois servidores efetivos, sendo a própria Ouvidora e o Ouvidor adjunto, que acumula, ainda, o cargo de responsável pelo SIC (Portaria do Reitor nº 1882/2023).

O tamanho atual da equipe se mostra insuficiente quando se observa não só a dimensão da comunidade universitária do IFSC, mas também a abrangência de atuação da Ouvidoria do IFSC, que engloba uma estrutura multicampi (22 campi e Reitoria) espalhada por todas as regiões de Santa Catarina. Considerando, ainda, o volume e complexidade das competências legalmente atribuídas às ouvidorias públicas federais, mostra-se relevante e necessária a ampliação de recursos humanos disponíveis à

Ouvidoria do IFSC, conforme consignado em achado específico deste relatório, que aponta recursos humanos insuficiente da Ouvidoria para cumprimento de sua missão.

Sobre a atual Ouvidora, trata-se de servidora efetiva do IFSC (docente), com doutorado em Química Analítica. Foi nomeada como Ouvidora do IFSC em maio/2022, tendo, posteriormente, obtido a certificação em ouvidoria no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), exigência esta prevista no art. 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Quanto ao aspecto capacitação/treinamento, não se identificou a existência de um controle institucionalizado que considere as capacitações realizadas e as competências já adquiridas pela Ouvidoria.

A UA destacou, que, nos últimos dois anos, a Ouvidora e/ou o Ouvidor Adjunto realizaram diversos cursos, tais como: serviços públicos e defesa do usuário; avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; controle social; acesso à informação; atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública; resolução de conflitos; assédio moral; tratamento de denúncias em ouvidoria; e gestão em ouvidoria.

Assim, quando se observa a relação de cursos realizados pela Ouvidora e pelo Ouvidor Adjunto, verifica-se, que, em grande medida, os cursos realizados nos últimos dois anos (2022/2023) estavam voltados à obtenção da certificação em ouvidoria.

Quanto à estrutura física (instalações) disponível no IFSC para a realização das atividades de ouvidoria, verificou-se, que, atualmente, a Ouvidoria está fisicamente localizada no campus Florianópolis-Continente, em uma sala independente dos demais setores e de fácil acesso para os usuários.

Em relação aos equipamentos disponíveis à Ouvidoria, a UA destacou, por meio do Questionário de Avaliação, que a estrutura de bens materiais é suficiente e adequada para as atividades de ouvidoria (computadores, mesas, cadeiras, sofá etc.).

A.5 Mandato do Ouvidor

A atual Ouvidora do IFSC foi designada para exercer a função de titular da UA em maio/2022 (Portaria IFSC nº 1376/2022, de 13 de maio de 2022), com início de mandato já sob a vigência da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Segundo informações prestadas pela UA, a Ouvidora já obteve a Certificação em Ouvidoria do PROFOCO, requisito este também previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA, inclusive para seu público interno, são:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. Online (por agendamento).

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que sempre que recebe manifestações pelos demais canais distintos da Plataforma Fala.BR, orienta o manifestante a fazer o devido registro na mencionada plataforma, a fim de se obter um protocolo para acompanhamento da manifestação.

Quanto ao atendimento presencial, esclareceu a UA que este tipo de atendimento é realizado diretamente pela Ouvidoria, em sua sede, de forma centralizada.

Por fim, em relação aos pedidos de acesso à informação, estes são tratados diretamente pelo SIC do IFSC, que tem por responsável o atual Ouvidor adjunto.

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade verifica-se link de encaminhamento para a Plataforma Fala.BR:

Imagem 02: Sítio eletrônico do IFSC (seção Ouvidoria)



Fonte: Sítio do IFSC, consulta realizada em janeiro/2024 (<https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>).

Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do IFSC, no que se refere às tipologias de reclamação, elogio, sugestão e solicitação, ainda utiliza o e-mail institucional e/ou o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) para tramitar para as áreas envolvidas as demandas recebidas pela Ouvidoria pelo Fala.BR. O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SIPAC é feito manualmente.

Verificou-se, em análise a manifestações contidas na Plataforma Fala.BR, que o encaminhamento das manifestações para as áreas responsáveis/apuratórias só tem sido realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR nos casos de denúncia ou de comunicação de irregularidades. Note-se que, segundo o §1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o encaminhamento de manifestações,

independentemente de sua tipologia, deveria ocorrer, preferencialmente, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade (mesmo comando está disposto no art. 44 da Portaria CGU nº 116/2024, que recentemente revogou a Portaria CGU nº 581/2021).

Com isso, a Ouvidoria do IFSC tem atuado com falhas relacionadas aos aspectos de segurança e rastreabilidade, replicando o armazenamento de manifestações de ouvidoria em outro repositório/plataforma (rede local), e encaminhando-as também por outros meios (e-mail ou SIPAC) que não a Plataforma Fala.BR.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O registro da análise e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria é realizado e concluído dentro da Plataforma Fala.BR. A depender do tipo de manifestação, a Ouvidoria repassa, aos setores responsáveis pela adoção de providências, o conteúdo da manifestação. Nos casos de denúncia e de comunicação de irregularidades, este encaminhamento é feito por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Entretanto, para os demais tipos de manifestação (reclamação, solicitação, sugestão e elogio), o encaminhamento é realizado via SIPAC ou por e-mail, em que pese o disposto nas normas orientadoras (art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021).

Com base nos exames realizados, conclui-se que não foram desenhados/formalizados fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações de ouvidoria, em que pese a relevância da construção desses fluxos para o bom andamento das atividades de ouvidoria, bem como para o adequado encaminhamento das manifestações aos setores internos competentes.

A Ouvidoria ainda informou que acompanha os assuntos mais demandados na ouvidoria, levando tais temas ao conhecimento da alta administração, em especial por meio do relatório anual de gestão.

Sobre a promoção de mediação e conciliação entre o usuário e o IFSC, verificou-se que o órgão vem empregando esforços nesse sentido, podendo-se citar, como exemplo, a criação do Grupo de Trabalho Espaço Mediação (Portaria do Reitor nº 3.559/2022). Todavia, não foi identificado procedimento devidamente regulamentado, no âmbito do IFSC, para a execução de mediação e conciliação, exigência esta prevista no § 1º, do art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021 (revogada), ou no art. 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (atualmente).

Por fim, a UA informou não realizar acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na UA e encaminhadas para apuração.

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/usuários quais os serviços públicos 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.

Em consulta ao sítio da UA (<https://www.ifsc.edu.br/carta-de-servicos-do-ifsc>), localizou-se a Carta de Serviços do IFSC (versão de 2021), que informa aos usuários os serviços públicos que realiza e a forma de acessá-los. Cabe destacar que referida carta também consta do portal gov.br (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-santa-catarina>).

De acordo com as informações prestadas pela UA, o IFSC irá constituir grupo de trabalho, com membros indicados por cada pró-reitoria, a fim de que a atualização da carta de serviços ao usuário ocorra em 2024.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou, que, em função da sua reduzida equipe, não executa, dentre suas ações de rotina, a avaliação dos serviços públicos prestados pelo IFSC, a qual teria por objetivo promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

Atualmente, a participação das unidades de ouvidoria na avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão a que estão vinculadas está prevista no art. 67 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

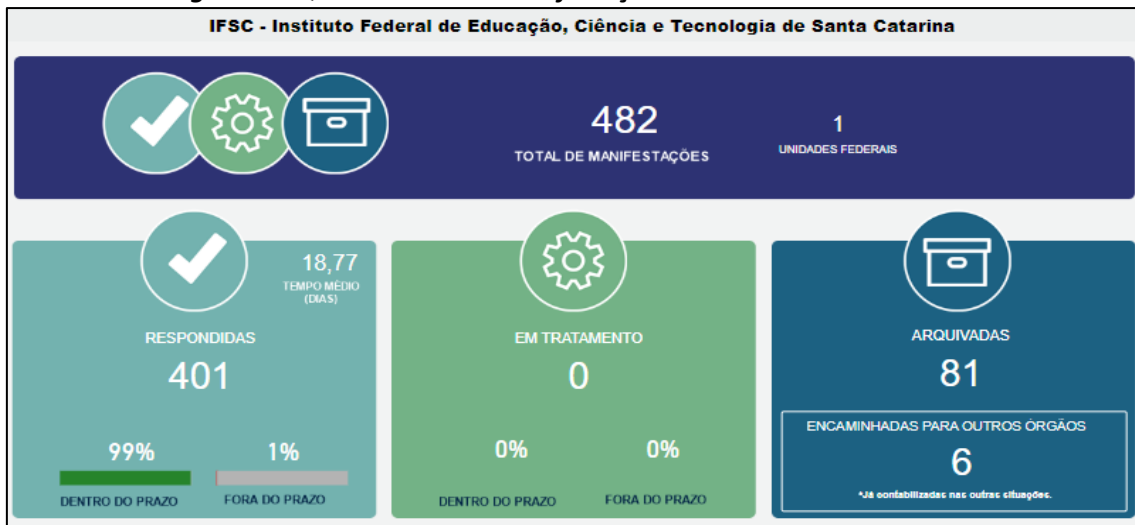
Relativamente à promoção da participação social como instrumento de governança pública, a exemplo da realização de eventuais ações de ouvidoria ativa (art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021, ou, atualmente prevista no art. 56 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), não foram identificadas, seja em consulta ao sítio eletrônico da UA ou em resposta ao Questionário de Avaliação, notícias de participação da UA em eventos/feiras, ou nos locais de prestação do serviço, para prestar orientações junto aos usuários, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas quanto aos serviços prestados pela IFSC. A reduzida força de trabalho da UA, somada à extensão geográfica abrangida pela estrutura que integra o IFSC (22 campus e Reitoria), são causas mencionadas pela UA como dificuldades para a realização de ações dessa natureza.

Quanto ao uso da resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o IFSC, a exemplo dos métodos da mediação e conciliação, a UA informou, em resposta ao Questionário de Avaliação, que vem buscando realizar a conciliação entre as partes envolvidas em conflitos. Como demonstração de ações nesse sentido, citou a criação do Grupo de Trabalho Espaço Mediação (Portaria do Reitor nº 3.559/2022). Destaque-se, entretanto, não ter sido identificado procedimento devidamente regulamentado, no âmbito do IFSC, para a execução de mediação e conciliação, exigência esta prevista no § 1º, do art. 47 da Portaria CGU nº 581/2021, já revogado, ou no art. 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

a) Quantitativo Geral:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 01.11.2022 a 31.10.2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 22.01.2024.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – 01.11.2022 a 31.10.2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 22.01.2024.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 05: Quantitativo de Manifestações – 01.11.2022 a 31.10.2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 22.01.2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 06: Quantitativo de Manifestações – 01.11.2022 a 31.10.2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 22.01.2024.

Verifica-se, a partir das imagens acima, que, no período de exame, a Ouvidoria recebeu 482 manifestações pela Plataforma Fala.BR, das quais 81 foram arquivadas (ou encaminhadas para outros órgãos), e as demais 401 manifestações foram respondidas conclusivamente (99% destas respondidas dentro do prazo legal).

A título de comparação com o SisOuv, quando considerado o mesmo período de exame (01.11.2022 a 31.10.2023), verifica-se, por meio de consulta ao Painel *Resolveu?*, que o nível de satisfação média com o atendimento prestado pela UA foi de 24,14% (universo de apenas 29 respostas), enquanto aquele obtido pelo SisOuv foi de 39,21% (universo de 48.609 respostas); e o tempo médio de resposta da UA foi de 18,77 dias, enquanto o do SisOuv foi de 19,51 dias.

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 01.11.2022 e 31.10.2023, compreendendo 401 manifestações.⁵

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro 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	23	21
Denúncia	23	31
Elogio	2	3
Reclamação	33	20
Solicitação	16	8
Sugestão	3	22
Total	100	20

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.

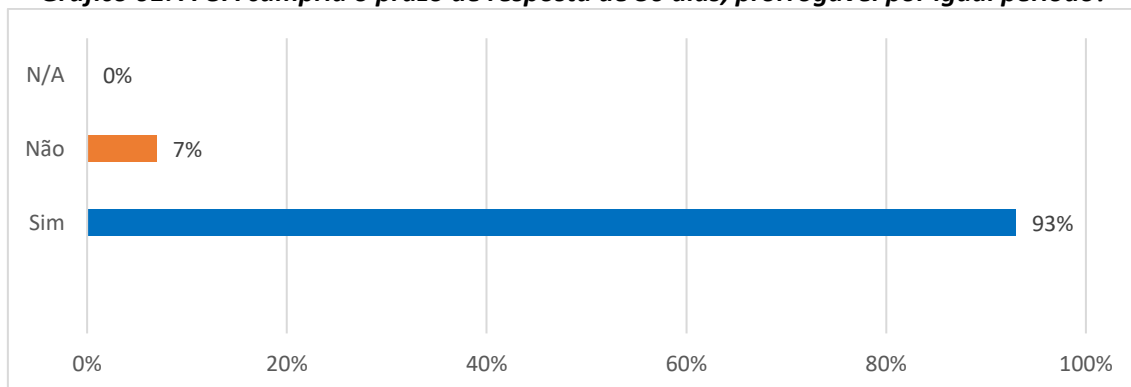
⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

- 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 então vigente Portaria CGU nº 581/2021 (art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, atualmente em vigor, após a revogação 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. Atualmente, a previsão de comunicação com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, está prevista no art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, norma esta que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

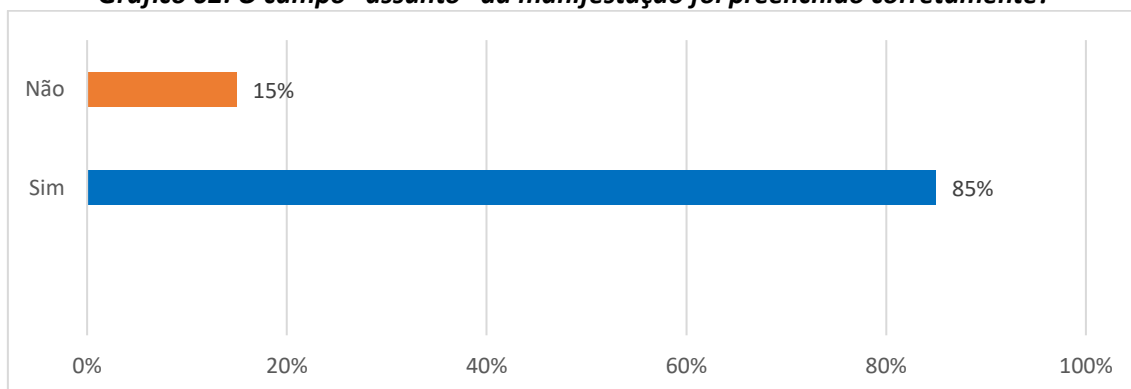
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA não respondeu todas as manifestações amostradas no prazo estipulado na legislação. Em 7% das manifestações analisadas foram verificados descumprimentos de prazo de resposta, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

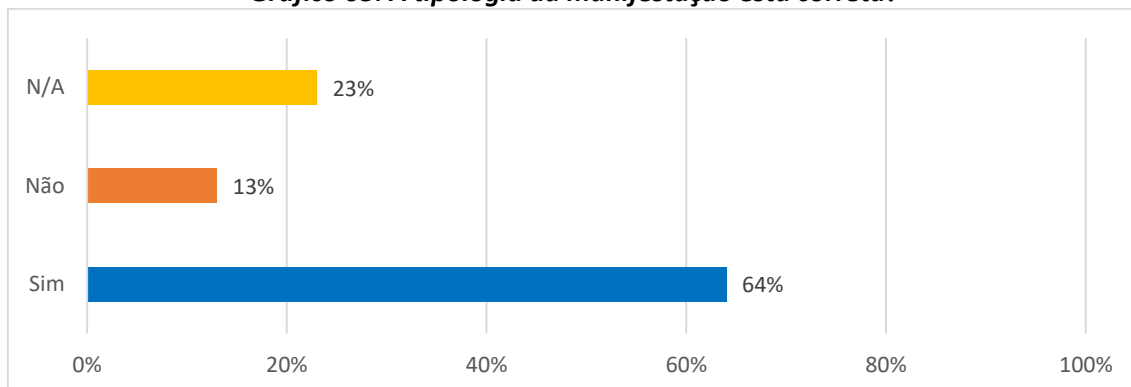
Gráfico 02: O campo "assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à adequação do campo “assunto” indicado pelo manifestante (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, então vigente), verifica-se, a partir do gráfico, que em 15% das manifestações analisadas foram constatadas inconsistências de classificação. Atualmente, o art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece a necessidade de a unidade de ouvidoria promover a reclassificação, quando cabível, a fim de qualificar a manifestação.

Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?

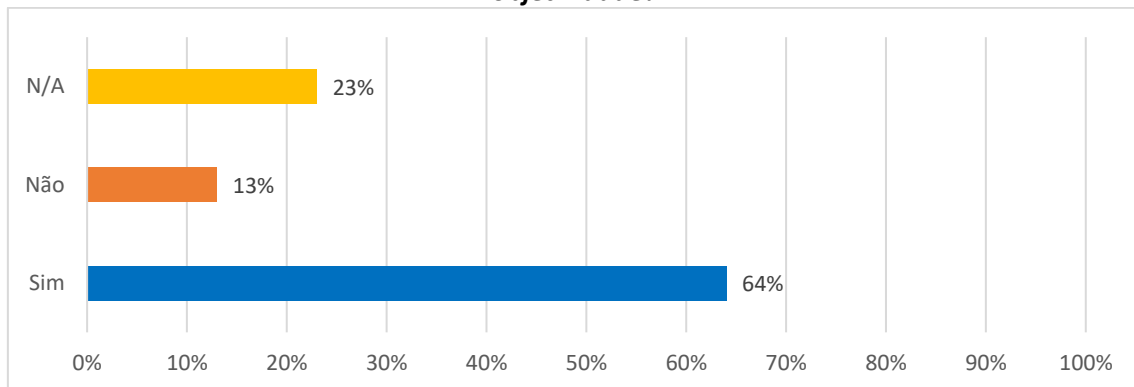


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 77 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 64 foram classificadas corretamente contra 13 manifestações classificadas incorretamente. Logo, para 16,8% das manifestações analisadas houve classificação incompatível das manifestações. Não houve, na fase de análise prévia da manifestação por parte da UA, adequação da classificação/tipologia da manifestação (art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, então vigente). Cabia à UA reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, conforme prevê, atualmente, o art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Relativo as demais 23 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade refere-se à informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

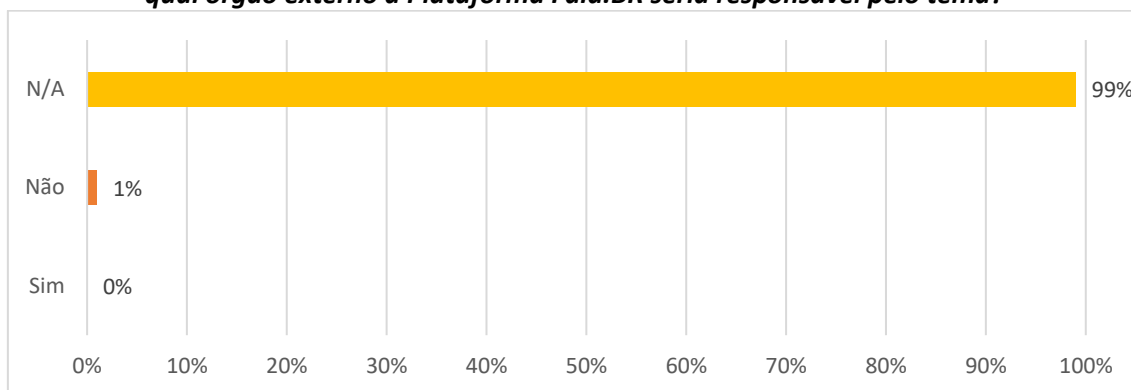
Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 4, o N/A também se refere às comunicações de irregularidade, em que não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda (manifestação anônima). Observa-se que 13 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas foram formuladas de maneira genérica, não enfrentando objetivamente os pontos alegados na manifestação, enquanto outras foram apresentadas de forma truncada, tratando-se de transcrição de respostas/informações colhidas junto a outros setores do órgão, sem que a unidade de ouvidoria tivesse fornecido sua própria resposta contextualizando as informações obtidas ao longo do tratamento da manifestação.

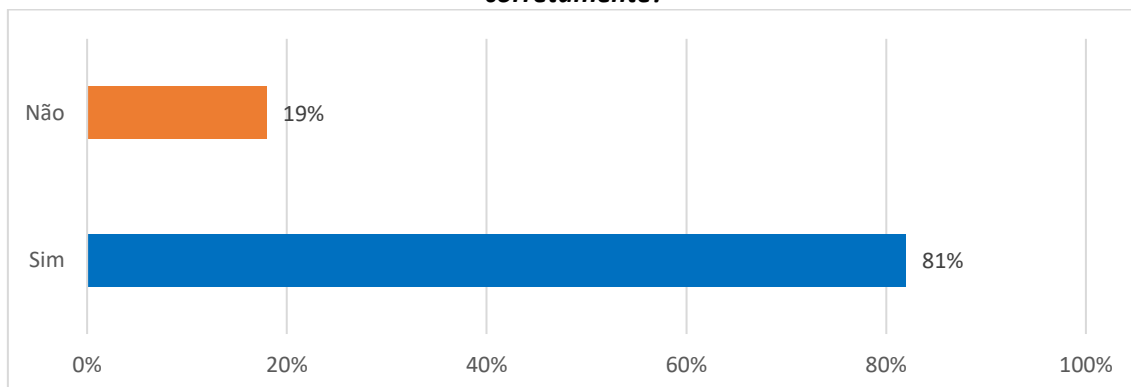
Gráfico 05: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Conforme o gráfico, 99% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFSC (pelo fato de as demandas serem de sua competência, a resposta para a pergunta foi considerada “não se aplica” para 99% das manifestações). Houve, entretanto, uma manifestação que versava sobre matéria alheia à competência do IFSC, em que a unidade de ouvidoria não encaminhou, via Plataforma Fala.BR, referida manifestação para a unidade do SisOuv competente.

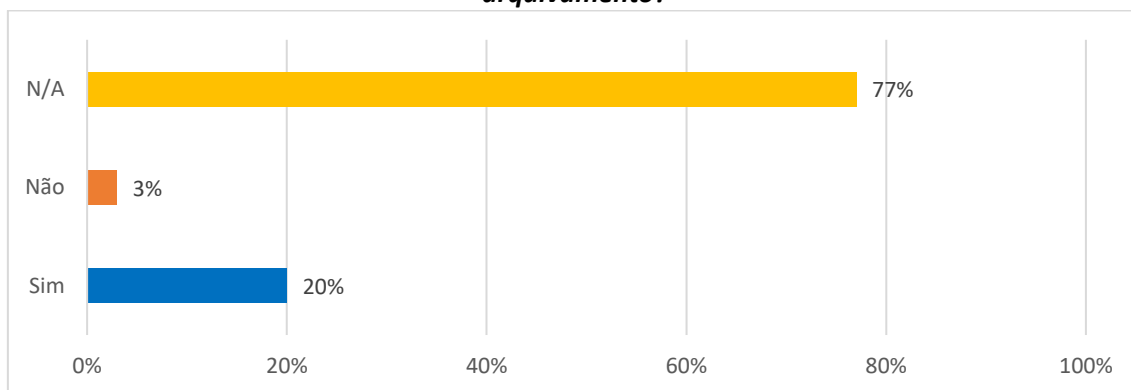
Gráfico 06: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico indica que, para 19% das manifestações amostradas, a UA registrou equivocadamente informação sobre a resolutividade da manifestação. De acordo com o art. 19, §§ 4º e 5º, da Portaria CGU nº 581/2021, deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. Atualmente, com a revogação da Portaria CGU nº 581/2021, encontra-se em vigência a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que, em seu art. 29, parágrafo único, trata do registro da informação sobre a resolutividade da manifestação.

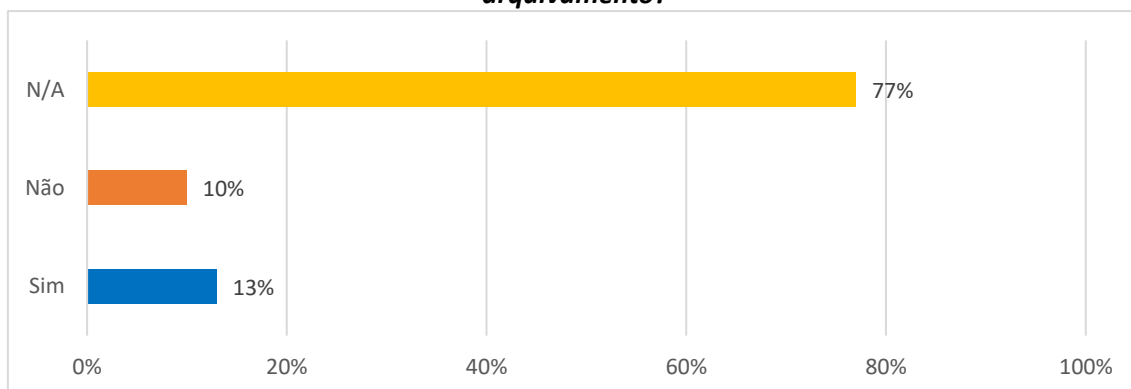
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 23 comunicações presentes na amostra, 20 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 3 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 77 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

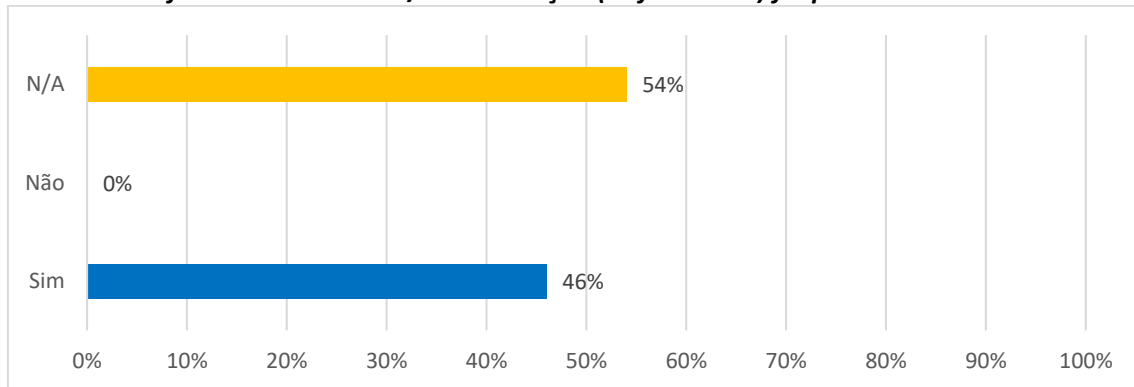
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 23 denúncias analisadas, 13 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre as providências adotadas, o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Já para as demais 10 denúncias, não houve justificativa adequada para seu arquivamento e/ou não foram encaminhadas para o setor de apuração. As demais 77 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

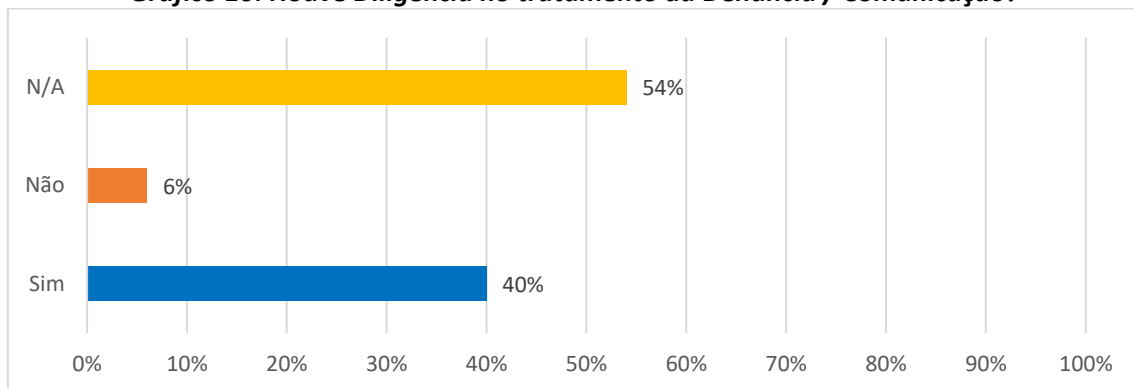
Gráfico 09: A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Das 46 denúncias/comunicações analisadas, todas foram automaticamente pseudonimizadas/anonimizadas pela própria Plataforma Fala.BR.

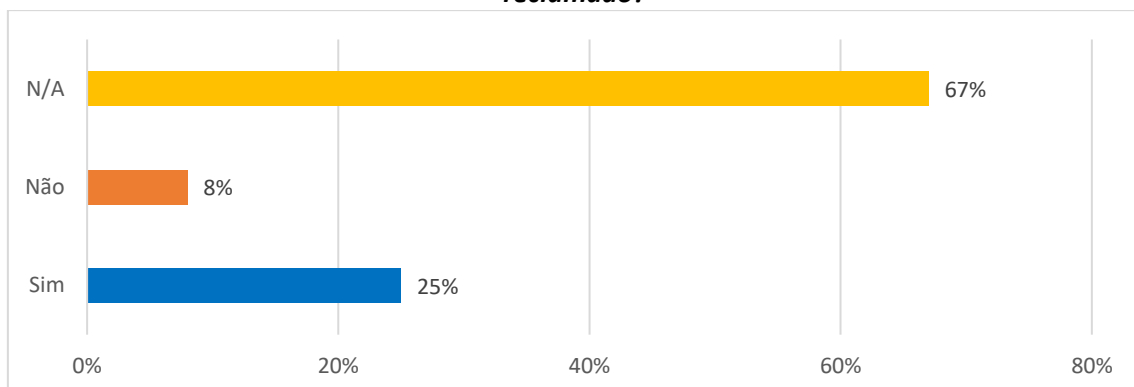
Gráfico 10: Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Das 46 denúncias/comunicações analisadas, há sinais de diligência em 40 manifestações, enquanto outras 6 manifestações não apresentam indicativos de realização de diligências.

Gráfico 11: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

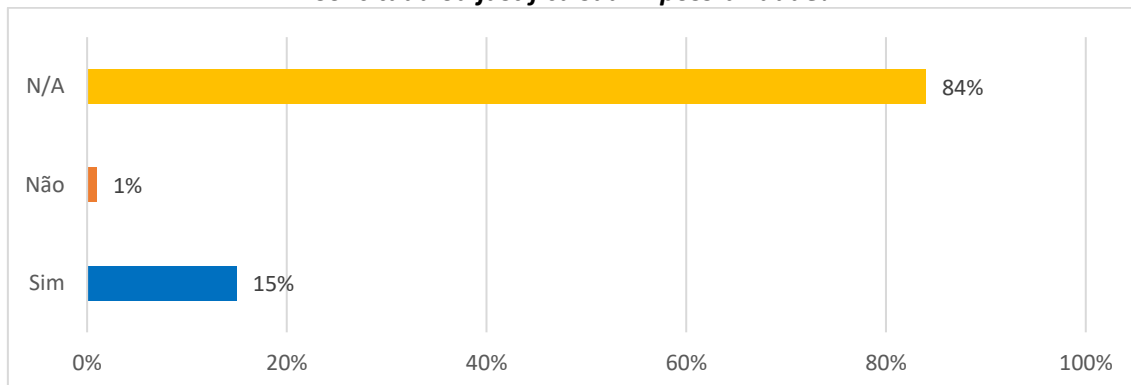


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 25 das 33 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 8 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e

esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 67 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

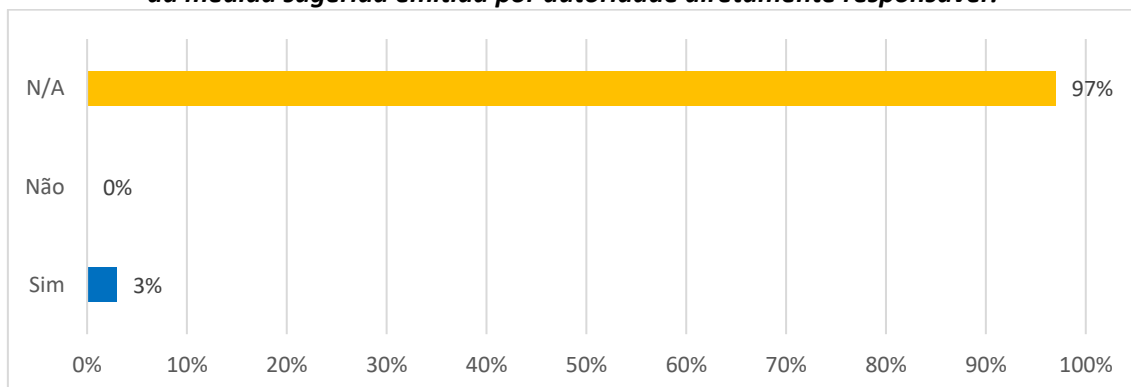
Gráfico 12: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 16 solicitações, em 15 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Entretanto, em 1 solicitação amostrada, foi verificado que a resposta dada pela UA não apresentou os esclarecimentos devidos. As demais 84 manifestações não se enquadram como solicitação.

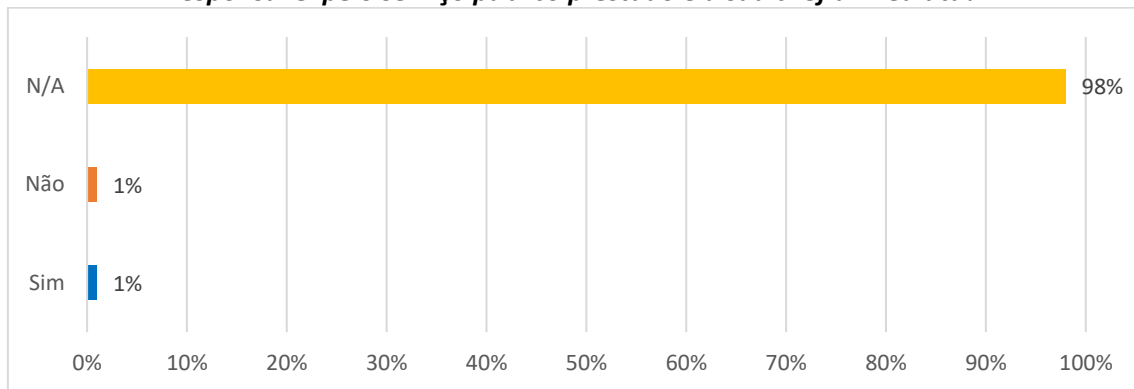
Gráfico 13: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações com tal tipologia, sendo que as respostas fornecidas continham pronunciamento acerca da possibilidade de adoção das medidas sugeridas. As demais 97 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 14: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



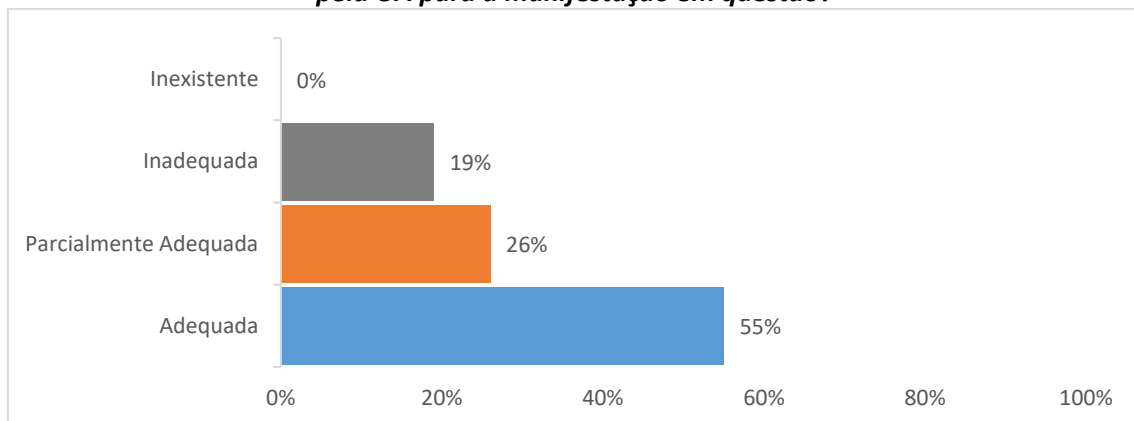
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos 2 elogios analisados, verificou-se que, para um deles, não foi promovida a devida ciência à totalidade dos servidores/chefias citados/elogiados na manifestação. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

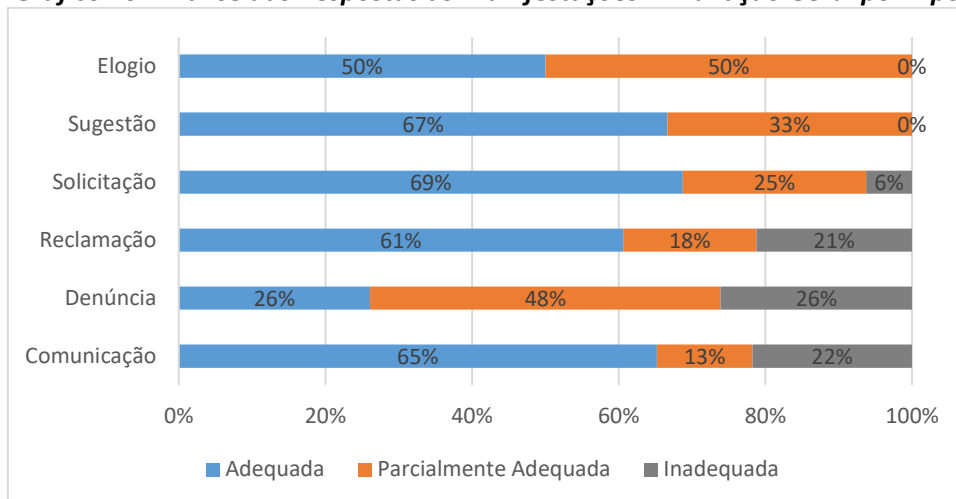
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 55 foram consideradas adequadas, 26 parcialmente adequadas e 19 inadequadas.

Gráfico 15: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 16: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

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. Dentre essas 26 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 11 denúncias, 6 reclamações, 4 solicitações, 3 comunicações, 1 sugestão e 1 elogio.

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, verifica-se, dentre as 19 manifestações inadequadas, 7 reclamações, 6 denúncias, 5 comunicações e 1 solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável acerca do tratamento técnico dado pela UA, considerando a amostra examinada. A maior concentração da avaliação como “inadequada” se verificou no tratamento das reclamações, comunicações e denúncias. Já em relação à avaliação como “parcialmente adequada”, o acúmulo foi verificado no tratamento das denúncias.

Nesse sentido, verificou-se que a UA, no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, nem sempre observou a necessária linguagem precisa, objetiva, simples e de forma compatível com cada tipo de manifestação. Constatou-se, ademais, o encaminhamento de denúncias para áreas internas do órgão que não possuem característica/competência de unidade apuratória, inclusive com inobservância à vedação de não realizar diligências junto aos agentes e áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados pelo denunciante (ou pelo comunicante de irregularidade).

Pode-se, ainda, citar outros aspectos a se aprimorar, tais como: registros equivocados relacionados à resolutividade da manifestação, uma vez que a manifestação, à luz dos normativos vigentes, só deve ser considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e classificação incompatível da tipologia das manifestações (denúncia, reclamação,

solicitação, sugestão e elogio) e do respectivo campo assunto, ambos registrados na Plataforma Fala.BR.

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 Manifestações⁶. 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.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 11775/2024/NAOP-SC/SANTA CATARINA/CGU, de 05.08.2024, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Em 30.09.2024, houve reunião de busca conjunta de soluções, oportunidade em que foram discutidos os achados e as respectivas recomendações formuladas.

Em 05.11.2024, a UA encaminhou o Ofício nº 472/2024 – Reitor/IFSC, contendo suas considerações a respeito das recomendações consignadas na versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFSC.

Reproduz-se, adiante, a manifestação da UA para as recomendações formuladas.

“I. realizar tratativas junto à administração do IFSC, a fim de que sejam compatibilizados pela Reitoria, com fulcro no art. 5o, §1o, do Regulamento da Ouvidoria do IFSC, os recursos humanos necessários para o pleno e adequado exercício das atribuições da Ouvidoria, em especial aquelas previstas no art. 7º da Portaria CGU no 116/2024:

a) Sugerimos que a Controladoria Geral da União faça um encaminhamento para a SETEC indicando uma estrutura mínima obrigatória para que pudéssemos ter um número adequado e uniforme em toda a rede federal de educação, em virtude da importância da Ouvidoria como uma assessoria na melhoria da gestão institucional;

II. definir e publicar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, observando a legislação pertinente, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas do IFSC envolvidas no processo de tratamento:

b) A ouvidoria já está providenciando juntamente com a Comissão de ética do IFSC e a Assessoria de Correição, um fluxo para as denúncias e também as manifestações como (solicitação, elogios, reclamações), faremos através de uma Instrução Normativa;

III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a fim de trazer maior segurança, rastreabilidade e resolutividade das manifestações, bem como salvaguarda de proteção à identidade dos denunciante:

c) A ouvidoria utiliza o e-mail ouvidoria@ifsc.edu.br para comunicação entre a gestão e a Ouvidoria, não utilizamos o SIPAC, precisamos ter um canal para conversar com a gestão e buscar responder as manifestações, estamos buscando fazer todas as manifestações pelo Fala Br, ainda não conseguimos atingir todas as manifestações apenas denúncias e comunicações;

IV. garantir tratamento adequado das manifestações em relação ao prazo de resposta, à linguagem clara e objetiva das respostas, ao registro da resolutividade da manifestação, bem como à qualificação de tipologia e dos assuntos das manifestações:

d) Agradecemos muito os esclarecimentos quanto ao tratamento adequado das manifestações recebidos na reunião do dia 30/09/2024, vamos buscar atender a esta recomendação.”

Análise da Equipe de Avaliação

A partir da análise das manifestações dos gestores, verificou-se que não houve discordância quanto às recomendações apresentadas, sendo, inclusive, mencionadas algumas ações e providências em andamento com o intuito de atender às referidas recomendações.

Em relação à recomendação específica acerca da adequação dos recursos humanos necessários para o pleno e adequado exercício das atribuições da Ouvidoria, os gestores sugerem que a CGU realize um encaminhamento à Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC) do Ministério da Educação (MEC), para que esta determine uma estrutura mínima de pessoal para as unidades de ouvidoria em toda a rede federal de educação.

No entanto, esta CGU entende que o dimensionamento adequado dos recursos humanos nas unidades de ouvidoria depende de uma série de variáveis, tais como as características específicas de cada órgão, o grau de maturidade da unidade de ouvidoria e o perfil da equipe existente, razão pela qual não se justifica, neste momento, qualquer encaminhamento por parte da CGU à SETEC/MEC.

Ademais, os gestores possuem o conhecimento e as informações necessárias para ajustar o número e o perfil da sua própria equipe de ouvidoria, de modo a garantir o pleno exercício das atribuições previstas no artigo 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Contudo, o IFSC, caso ainda considere necessário, pode, por sua própria iniciativa, solicitar o apoio pretendido diretamente à SETEC/MEC.

Por fim, cabe registrar que o acompanhamento do cumprimento das recomendações será realizado por meio do Plano de Ação a ser apresentado pela UA.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios
I. realizar tratativas junto à administração do IFSC, a fim de que sejam compatibilizados pela Reitoria, com fulcro no art. 5º, §1º, do Regulamento da Ouvidoria do IFSC, os recursos humanos necessários para o pleno e adequado exercício das atribuições da Ouvidoria, em especial aquelas previstas no art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;	- Solicitar a contratação de estagiários como colaboradores.	- Diretoria Executiva	- Março 2025	- Solicitação enviada ao Gabinete da Reitoria com justificativas.	- Ampliação da capacidade de atendimento e melhoria na prestação de serviços ao usuário, promovendo o acesso às informações e serviços públicos em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021.
II. definir e publicar fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, observando a legislação pertinente, especificando a integralidade das etapas, desde a recepção da manifestação até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão e/ou registro de conclusão do tratamento, bem como estipulando os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas do IFSC envolvidas no processo de tratamento;	- Criação de uma portaria normatizando o fluxo das manifestações da ouvidoria.	- Ouvidora Geral: Maria Bertília Oss Giacomelli - Ouvidor Adjunto: Samuel	- Março 2025	- Em fase de elaboração da portaria e normas.	- Redução de prazos de resposta, aumento da satisfação dos usuários, melhor articulação com unidades internas e identificação ágil de gargalos.

<p>III. utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a fim de trazer maior segurança, rastreabilidade e resolutividade das manifestações, bem como salvaguarda de proteção à identidade dos denunciante; e</p>	<p>- Estudar a viabilidade de tramitar todas as manifestações exclusivamente pelo Fala.BR.</p>	<p>- Ouvidora Geral e Ouvidor Adjunto</p>	<p>- Maio/Junho 2025</p>	<p>- Discussões em andamento com outras ouvidorias federais para coleta de boas práticas.</p>	<p>- Maior segurança, celeridade e rastreabilidade na gestão de demandas, em observação à Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021.</p>
<p>IV.garantir tratamento adequado das manifestações em relação ao prazo de resposta, à linguagem clara e objetiva das respostas, ao registro da resolutividade da manifestação, bem como à qualificação de tipologia e dos assuntos das manifestações.</p>	<p>- Instituir uma portaria normatizando o fluxo das manifestações da ouvidoria.</p>	<p>- Ouvidora Geral: Maria Bertília Oss Giacomelli - Ouvidor Adjunto: Samuel - Coordenadora do Comitê: Janaina Turcato Zanchin</p>	<p>- Março/Abril 2025</p>	<p>- O fluxo está sendo aplicado pela ouvidoria, mas ainda necessita de institucionalização através de portaria</p>	<p>- Estabelecimento de prazos e fluxos claros, garantindo o tratamento adequado às demandas dos usuários, em conformidade com normas internas.</p>



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.