

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
- IFSP

São Paulo/SP, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corrleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/SP)
Sergio Takayuki Takibayashi

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Sergio Takayuki Takibayashi
Marcelo Levy Perrucci

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP.

Município: São Paulo – SP.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria-Geral do IFSP, conforme disposto no arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

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

Data de execução: fevereiro a dezembro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, busque pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021.

Foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como deficiência de normativos internos e baixa formalização de procedimentos e fluxos de trabalho, realização de diligências pela ouvidoria no tratamento de denúncias, ausência de registro de envolvimento de ocupantes de cargos comissionados, deficiências nos mecanismos de proteção aos manifestantes, não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, ausência de registro tempestivo de denúncias recebidas no Fala.BR, e baixa efetividade do tratamento de manifestações relacionadas a processos seletivos ou matrícula no Instituto.

A partir da avaliação, são recomendadas à Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo as seguintes providências:

I – adequar a Portaria Normativa RET/IFSP nº 77 ao conteúdo da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

II – desenvolver e formalizar procedimentos e fluxos de trabalho de modo a assegurar maior aderência à legislação e uniformização do tratamento de manifestações e de seus processos internos;

III – elaborar plano de comunicação que forneça orientações às unidades sobre as atividades de ouvidoria;

IV – ampliar as tratativas com as unidades de atendimento para melhoria dos processos de atendimento primário aos usuários, em especial para as situações que envolvem matrículas, processos seletivos, qualidade de ensino e avaliações, e eventualmente, propor processos de mediação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

APD	Análise Preliminar de Denúncia
CGAI	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
CGU	Controladoria-Geral da União
DALC	Diretoria de Apoio Legislativo e Correccional
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
Nusca	Núcleo Permanente de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
Suap	Sistema Unificado de Administração Pública
UA	Unidade Avaliada

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	12
6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Instituto.....	12
6.1.1. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares	12
6.1.2. Organização Institucional para tratar dos assuntos relacionados à Carta de Serviços ao Usuário	13
6.1.3. Colaboração para o fortalecimento do grupo de ouvidorias da Rede Federal	13
6.2. Constatções observadas no âmbito da Ouvidoria do IFSP	14
6.2.1. Deficiência de normativos internos e baixa formalização de procedimentos e fluxos de trabalho	14
6.2.2. Realização de diligências pela Ouvidoria no tratamento de denúncias	14
6.2.3. Ausência de registro de envolvimento de ocupantes de cargos comissionados DAS a partir do nível 4 ou equivalente	15
6.2.4. Deficiência nos mecanismos de proteção ao manifestante	15
6.2.4.1. Comunicação insuficiente de procedimentos de proteção aos manifestantes de denúncias	15
6.2.4.2. Punição de manifestante relacionada à denúncia registrada no Fala.BR	15
6.2.4.3. Descumprimento de requisitos de segurança e rastreabilidade.....	16
6.2.5. Recebimento de denúncia fora da unidade de ouvidoria e ausência de registro tempestivo de denúncias recebidas no Fala.BR.....	16
6.2.6. Tratamento de manifestação apresentada por terceiro sem confirmação de poderes de representação legal.....	16
6.2.7. Ausência de encaminhamento de manifestações para análise da unidade responsável pelo serviço	17
6.2.8. Inefetividade do tratamento das manifestações relacionadas a processos seletivos ou matrículas no Instituto	17
6.2.9. Ausência de registro de prorrogação de prazo	17
6.3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.....	18
7. RECOMENDAÇÕES	19
8. CONCLUSÃO	19
APÊNDICES	21

Apêndice A.....	22
Apêndice B.....	51
Apêndice C.....	61

1. 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, 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.

2. OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA

está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

3. 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 ouvidorias 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, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

4. METODOLOGIA

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

- a. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- b. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- c. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- d. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- e. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- f. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- g. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020-21 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de

1 No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 manifestações para análise.

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

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espécie é a **Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo**, instituição federal de ensino superior pertencente à Administração Pública federal indireta, nos moldes do art. 4º do Decreto-Lei nº 200/1967.

O Instituto criado pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, é **uma autarquia federal** vinculada ao Ministério da Educação (MEC), participante da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, instituída pela mesma lei. Historicamente, sua origem remonta à Escola de Aprendizes Artífices (EAA) de São Paulo, criada por meio do Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, sofrendo diversas transformações até resultar na criação do Instituto Federal. Sua estrutura organizacional basilar é definida nos art. 9º, 10, 11 e 13 da Lei nº 11.892/2008, com detalhamento no Estatuto², referendado pela Resolução n.º 1, de 31 de agosto de 2009, do Conselho Superior, alterado pelas Resolução nº 872, de 04 de junho de 2013, e pela Resolução nº 8, de 04 de fevereiro de 2014; e competências estabelecidas pelo Regimento Geral³, aprovado pela Resolução nº 871, de 4 de junho de 2013, alterado pela Resolução nº 7, de 4 de fevereiro de 2014, novas versões do Regimento foram aprovadas pela Portaria nº 5.212/IFSP, de 20 de setembro de 2021, e pela Portaria Normativa n.º 33/2021 - RET/IFSP, de 23 de dezembro de 2021. Com referência à Reitoria e Ouvidoria, foram identificadas pequenas discrepâncias entre a estrutura especificada no Estatuto e a estrutura mais atualizada especificada no Regimento da Reitoria do IFSP.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo integra, como unidade setorial o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal –

² ESTATUTO, disponível em < https://www.ifsp.edu.br/images/reitoria/docs/DocumentosInstitucionais_-_Arquivos_-_Drive_IFSP_1.pdf >. Acesso em 18/2/2022.

³ REGIMENTO GERAL, disponível em < <https://drive.ifsp.edu.br/s/HdNWJTc3BiZufbe#pdfviewer> >, e REGIMENTO DA REITORIA DO IFSP, < <https://bit.ly/3qjShin> >. Acesso em 18/2/2022.

SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. No Instituto, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 8º, inciso III, d, do Estatuto.

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos do IFSP.

Não foram identificadas normativos que estabelecessem as competências da Ouvidoria em período anterior a 20/09/2021. No Regimento Geral do IFSP, texto dado pela Resolução nº 7, de 04/02/2014, Art. 170, § único, definiu-se que a organização e funcionamento da Ouvidoria seriam definidos em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Superior, todavia não houve efetivação da previsão normativa, mas a Ouvidoria ressaltou que segue a legislação e atos normativos emitidos pela CGU durante o período.

Em 20/09/2021, a Portaria nº 5212/IFSP aprovou o Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP, e, em 23/12/2021, a Portaria Normativa nº 33/2021 – RET/IFSP aprovou novo texto do Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP. No que concerne à Ouvidoria, o conteúdo é idêntico nos dois normativos, exceto quanto à numeração. Na versão vigente, a caracterização, responsabilidades e atribuição estão assim definidas:

Seção 5: Da Ouvidoria – OUV

Art. 47 A Ouvidoria-Geral (OUV) do IFSP é a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), conforme previsto nos artigos 2º, inc. I e 6º, inc. II, do Decreto n. 9.492/2018, vinculada diretamente à autoridade máxima do órgão e sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU), instância representativa do Ministério da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do sistema. A Ouvidoria tem a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Art.48 É de responsabilidade da Ouvidoria-Geral a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, instância de transparência passiva, bem como o monitoramento para a efetiva implementação da transparência ativa prevista na Lei de Acesso à Informação, por meio da Autoridade de Monitoramento, conforme previsto no art. 40 da Lei nº 12.527/2011.

I. As atividades do SIC são consideradas serviços institucionais, que pela natureza e objetivo, complementam as atividades de ouvidoria;

II. A Autoridade de Monitoramento da LAI também é responsável pelo monitoramento para o cumprimento e efetividade da Política de Dados Abertos do IFSP.

Da Ouvidoria-Geral

Art. 49 São Atribuições da Ouvidoria-Geral e do SIC:

(...)

Da Coordenadoria de Tratamento de Manifestações (CTM-OUV)

Art. 50 Vincula-se à Ouvidoria-Geral a Coordenadoria de Tratamento de Manifestações (CTM-OUV). São suas atribuições:

(...)

A equipe é composta pelo Ouvidor-Geral e pela Coordenadora de Tratamento de Manifestações, tendo mantido o seu quadro de pessoal sem alteração quantitativa pelos últimos anos. Atualmente, o Ouvidor ocupa uma função gratificada FG1 e a Coordenadora uma FG4. O Ouvidor foi designado em 6 de janeiro de 2022 e, anteriormente, ocupava o cargo de Coordenador de Tratamento de Manifestações. O Ouvidor tem título de mestre, com 7 anos de experiência em atividades de ouvidoria, e a Coordenadora tem título de bacharel, com menos de 1 ano de experiência em ouvidoria.

Salienta-se que ambos concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Ademais, a equipe participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco/OGU e da Escola Virtual.Gov - EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria do IFSP (<https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/81>), dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do Relatório de Gestão do IFSP 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria do IFSP são dispostos no Apêndice A.

6. 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 de São Paulo**.

6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Instituto

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

6.1.1. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares

Por força das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, que

dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, a Ouvidoria do IFSP informou que somente o titular da unidade realiza a análise e o tratamento de denúncias recebidas, sendo uma adequada medida de segurança da informação ter uma equipe específica para tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria, a fim de estabelecer maior proteção dos dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

6.1.2. Organização Institucional para tratar dos assuntos relacionados à Carta de Serviços ao Usuário

A institucionalização no Regimento da Reitoria da responsabilidade da Ouvidoria em conjunto com a Diretoria Adjunta de Planejamento Institucional para a realização do inventário de serviços para público externo, a partir da atuação dos editores de serviços do portal Gov.br do IFSP junto aos gestores de serviços das áreas finalísticas e meio às quais estão vinculados, propicia maior agilidade para atualizar a Carta, a partir de orientações conjuntas do ME, MEC e CGU, bem como realizar a curadoria de serviços por meio de levantamento, além da avaliação de serviços.

A iniciativa foi, inclusive, recentemente apresentada para outros membros da Rede Federal e Universidades Federais, por meio de reunião organizada para auxiliar os demais colegas que ainda têm dificuldades para atuar nessa seara, devido às particularidades institucionais.

Como resultado, pode se destacar a realização em 2021 da primeira avaliação de serviços da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) do IFSP, que utilizaram os serviços em 2021. O contato com os usuários ocorreu por meio de convites via e-mail, utilizando base de dados de contato cedidas pelos gestores responsáveis pelos serviços avaliados.

6.1.3. Colaboração para o fortalecimento do grupo de ouvidorias da Rede Federal

Contínua colaboração no acolhimento e orientação de novos ouvidores, já que há um quantitativo expressivo de informações a serem assimiladas em pouco tempo e por servidores que muitas vezes não faziam parte da unidade de ouvidoria. A Ouvidoria entende ser uma prática salutar, tendo em vista que, apesar da importância do conhecimento teórico, a prática diária em ouvidoria em uma instituição de ensino tem situações muito particulares e, portanto, a troca de experiências colabora para o fortalecimento de todos os servidores que atuam nesse contexto.

6.2. Constatções observadas no âmbito da Ouvidoria do IFSP

A partir das análises realizadas pela equipe de avaliação, dentre os achados, algumas ações ou procedimentos adotados pela UA apresentam inadequações com as obrigações normativas ou necessitam de aprimoramentos. Segue a descrição de cada um.

6.2.1. Deficiência de normativos internos e baixa formalização de procedimentos e fluxos de trabalho

A análise das informações disponíveis no sítio do Instituto, das respostas ao questionário enviado e dos processos registrados no Fala.BR indica que a Unidade Avaliada apresenta deficiência em seus normativos internos. Até recentemente, setembro de 2021, o Instituto não dispunha de normativos que especificassem as competências da Ouvidoria. Naquele mês, foi aprovado o Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP que dispôs a caracterização, responsabilidades e atribuições da Ouvidoria.

Além disso, há pendência quanto à formulação de Regulamento próprio da Ouvidoria que estabelecesse a sua organização e funcionamento, prevista no parágrafo único, art. 170 do Regimento Geral do Instituto, em 4 de fevereiro de 2014, com texto dado pela Resolução nº 7.

Outra deficiência identificada é a inexistência de procedimentos e fluxos formalizados para tratamento das manifestações e principais atividades da Ouvidoria.

Questionada sobre o arcabouço normativo geral e específico ao qual os trabalhos estão submetidos, a Ouvidoria limitou-se a informar que observa todas as leis e normas infralegais relacionadas às atividades de ouvidoria, de abrangência nacional ou no âmbito do Poder Executivo federal, e, por estar vinculada a uma instituição de ensino federal, observa também dispositivos legais relacionados às atividades finalísticas da instituição e ao seu público-alvo. Em uma outra resposta, citou que a maior oportunidade de melhorias estaria no estabelecimento de normas e diretrizes internas que otimizassem os fluxos de trabalho.

A existência de normativos internos e a formalização de procedimentos e fluxos de trabalho favorecem o tratamento de situações mais específicas da unidade, facilitam o conhecimento e a familiarização com as etapas de tratamento tanto da ouvidoria, como de outras unidades do Instituto, e trazem maior agilidade, uniformidade e equidade ao tratamento das manifestações.

6.2.2. Realização de diligências pela Ouvidoria no tratamento de denúncias

A análise da documentação indica que a Ouvidoria realizou diligência junto aos agentes ou áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados, praticada vedada no art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, e, atualmente, pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A situação foi identificada em 11 de 100 processos: comunicação (5), Denúncias (4) e reclamações (2). A realização de diligências pela ouvidoria é uma ação precipitada e pode comprometer o processo de apuração pois podem ocorrer: constrangimento dos agentes, retaliação aos manifestantes, alerta aos infratores, destruição de evidências, bloqueio de apurações, descarte indevido de processos

apuratórios pela utilização de técnicas ou ferramentas inadequadas ou inacessíveis à ouvidoria, entre outros.

6.2.3. Ausência de registro de envolvimento de ocupantes de cargos comissionados DAS a partir do nível 4 ou equivalente

Foram identificados três processos com envolvimento de ocupantes de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente, sendo duas comunicações e uma denúncia. Em uma comunicação e uma denúncia, não houve a marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR sobre a existência de denúncia envolvendo tais agentes, conforme requisito do art. 20 da Portaria CGU nº 581/2021, e, atualmente, pelo art. 36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A ausência prejudica a identificação de casos mais sensíveis pelo órgão superior.

6.2.4. Deficiência nos mecanismos de proteção ao manifestante

6.2.4.1. Comunicação insuficiente de procedimentos de proteção aos manifestantes de denúncias

Em um processo, observou-se que em resposta à manifestação, o ocupante de cargo comissionado referenciado na manifestação, ele próprio citado na manifestação, requer ao final que seja revelada a identidade do manifestante para apuração do crime previsto no art. 339 do Código Penal, denúncia caluniosa.

O tratamento inadequado de manifestações com a exposição de denúncias e comunicações a possíveis “denunciados”, com exacerbação do confronto, resulta em exposição desnecessária dos próprios “denunciados” e de manifestantes, bem como a demanda pelos “denunciados” por ações punitivas contra os manifestantes, totalmente contrárias às salvaguardas necessárias aos manifestantes. A condução de processos de modo sigiloso é essencial para o adequado funcionamento das ações de ouvidoria por, também, não alertar a possíveis “denunciados” a existência de ações investigativas.

Questionada sobre as ações de comunicação de procedimentos de proteção ao manifestante, a Ouvidoria informou que:

Na gestão anterior da ouvidoria não foram estabelecidas ações comunicacionais específicas de divulgação da proteção ao manifestante. Pretendemos implementar ações nesta gestão, estando abertos para contribuições.

É essencial que haja disseminação de informações sobre a proteção aos denunciantes para que haja maior incentivo à participação de todos nas ações de ouvidoria e a conscientização de gestores sobre o adequado tratamento a eventuais denunciantes.

6.2.4.2. Punição de manifestante relacionada à denúncia registrada no Fala.BR

Em um conjunto de processos relacionados a um mesmo fato inicial observou-se que, ao final, o manifestante acabou advertido por escrito. A aplicação de penalidade

por conta de denúncia registrada no Sistema Fala.BR indica fragilidade nos procedimentos adotados pela Ouvidoria.

No decorrer dos processos, houve a reclassificação de denúncia para reclamação, acesso das denunciadas à identidade do denunciante, ameaças de retaliação, apresentação de denúncia por parte da primeira denunciada contra o denunciante inicial, tentativa de mediação junto ao denunciante inicial, agora na posição de denunciado, e aplicação de pena de advertência por escrito a ele.

Na análise, identificou-se: falha na reclassificação da manifestação, realização de diligências por parte da Ouvidoria, deficiência na salvaguarda da identificação do denunciante e à proteção das informações recebidas, ameaças de retaliação.

6.2.4.3. Descumprimento de requisitos de segurança e rastreabilidade

O exame da documentação evidencia que a unidade não utilizou o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR e tramitou mensagens de tratamento das manifestações por e-mail. Conforme previsão do parágrafo 1º do artigo 19 da Portaria CGU nº 581/2021, e, atualmente, pelo art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a situação fragiliza requisitos de segurança e rastreabilidade.

Além disso, foi identificado que a documentação arquivada apresentava lapsos de comunicação, prejudicando a segurança jurídica do procedimento, pois a demonstração da motivação do ato administrativo e do correto trâmite das manifestações ficaram fragilizados. A situação foi evidenciada em seis processos, sendo duas comunicações, três denúncias e uma reclamação.

6.2.5. Recebimento de denúncia fora da unidade de ouvidoria e ausência de registro tempestivo de denúncias recebidas no Fala.BR

Em um processo de denúncia, observou-se a ausência de registro tempestivo da denúncia no sistema Fala.BR, em descumprimento ao previsto no parágrafo 3º do artigo 4º do Decreto nº 10.153/2019 e no parágrafo 3º do artigo 13 da Portaria CGU nº 581/2021, e, atualmente, pelo § 2º, art. 23 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A denúncia recebida fora do sistema Fala.BR foi registrada no sistema apenas decorridos mais de trinta dias do recebimento da denúncia. O recebimento de denúncias fora do sistema de ouvidoria é atividade que desrespeita o prevista no § 1º, art. 4º do Decreto nº 10.153/2019 que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade de denunciante.

6.2.6. Tratamento de manifestação apresentada por terceiro sem confirmação de poderes de representação legal

Inobservância ao artigo 15 do Decreto nº 9.492/2018. Em quatro processos de reclamação, sendo dois pertencentes à amostra, e um processo de solicitação pertencente à amostra, a Ouvidoria forneceu informações pessoais de terceiros sem que fosse houvesse a comprovação de poderes de representação legal.

6.2.7. Ausência de encaminhamento de manifestações para análise da unidade responsável pelo serviço

Em dois processos de reclamação e dois processos de sugestão, a Ouvidoria não encaminhou as manifestações à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, evidenciando o descumprimento dos artigos 20, reclamação, e 21, sugestão, do Decreto nº 9.492/2018.

6.2.8. Inefetividade do tratamento das manifestações relacionadas a processos seletivos ou matrículas no Instituto

Observou-se que a Ouvidoria acolhe diversas manifestações relacionadas a processos seletivos ou matrículas no Instituto que demandam prazos de resposta de alguns dias, vinculados a editais, bem inferiores aos prazos de tratamento de manifestações de ouvidoria, 30 dias. Assim, mesmo que a resposta da Ouvidoria ocorra dentro do seu prazo de resposta, em algumas situações, ela não é efetiva pois o prazo para o usuário do serviço já expirou, tornando o serviço da Ouvidoria inefetivo, em desacordo com o previsto no artigo 4 da Lei nº 13.460/2017.

Em geral, a ouvidoria apresenta resposta céleres às manifestações por meio de respostas padronizadas ou a partir de informações já publicadas pelo Instituto.

Todavia, há casos em que o tratamento não é tão bem-sucedido.

Questionada sobre a eventualidade de uma resposta “padronizada” inadequada, a Ouvidoria respondeu que:

Se observado que a resposta anterior enviada não foi suficiente, ou não atendeu ao que o usuário desejava efetivamente, podemos reabrir a manifestação, se necessário, tramitando para a área responsável para análise e novas orientações ou, se o usuário abrir novo protocolo, realizamos os encaminhamentos pertinentes. Entendemos que seja o procedimento mais adequado para a situação hipotética descrita.

Ainda relacionado com a questão, a Ouvidoria informou sobre controle de prazos de atendimento:

Pretendemos, no mapeamento de fluxos e estabelecimento do regimento interno da unidade, propor prazos inferiores para manifestação das áreas, em casos considerados prioritários, como aqueles envolvendo processos seletivos, emissão de documentos acadêmicos, etc. Contudo, ainda cabe estudo específico para tanto.

6.2.9. Ausência de registro de prorrogação de prazo

Conforme informado no subitem anterior, apesar de apresentar, no geral, respostas céleres às demandas apresentadas, foram encontradas situações em que a manifestação recebe uma resposta em prazo superior ao estipulado, sem que seja registrado no sistema qualquer prorrogação e/ou justificativa, situação em desacordo com o parágrafo 2º do artigo 12 da Portaria CGU nº 581/2021, e, atualmente, pelo § 1º, art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Foi identificada tal situação em três Comunicações.

6.3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 315 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020-21 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos 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.

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 treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando a amostra gerada de 100 manifestações.

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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada, entretanto foram identificadas situações que demandam melhorias estruturais como a formalização de normativos internos, procedimentos e fluxos de trabalho de modo a assegurar um tratamento adequado e uniforme para as demandas apresentadas à Ouvidoria do Instituto. Essas situações mais específicas já foram detalhadas em itens anteriores. Situações de caráter mais geral são apontadas a seguir.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações do tipo reclamação (40%) não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável: as respostas fazem referências vagas a outros documentos que não estão no processo, tratam parcialmente dos assuntos indicados pelos manifestantes ou são respostas para a Ouvidoria e não para os manifestantes.

Nessa esteira, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

Ressalta-se que a análise de toda amostra quando ao tratamento dispensado (adequado, parcialmente ou inadequado), bem como apontamentos específicos que se relacionem ao teor da manifestação e eventuais ajustes em relação à resposta registrada pela unidade de ouvidoria foram objeto de encaminhamento em documento específico para ciência da unidade.

7. 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 IFSP:

- I. adequar a Portaria Normativa RET/IFSP nº 77 ao conteúdo da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. desenvolver e formalizar procedimentos e fluxos de trabalho de modo a assegurar maior aderência à legislação e uniformização do tratamento de manifestações e de seus processos internos, com particular atenção ao cumprimento do previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema, quanto a: não realização de diligências pela ouvidoria no tratamento de denúncias; adequado registro de envolvimento de ocupantes de cargos comissionados nas situações apontadas nas manifestações; mecanismos de proteção aos manifestantes; registro tempestivo de denúncias recebidas no Fala.BR; arquivamento de informações e documentos que assegurem rastreabilidade e motivação do ato administrativo; acesso à informações pessoais de terceiros; encaminhamento de manifestações às unidades responsáveis pelos serviços; e adequado registro do trâmite dos processos;
- III. elaborar plano de comunicação que forneça orientações às unidades sobre as atividades de ouvidoria, as precauções a serem adotadas no caso de denúncias recebidas diretamente, precauções no tratamento de manifestações e aspectos de proteção ao denunciante e outros temas que forem considerados prioritários;
- IV. ampliar as tratativas com as unidades de atendimento para melhoria dos processos de atendimento primário aos usuários, em especial para as situações que envolvem matrículas, processos seletivos, qualidade de ensino e avaliações, e eventualmente, proposição de processos de mediação.

8. CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, atualmente Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos.

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 pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte desta Controladoria Regional, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2020-

2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão regular dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, considerado o perfil das manifestações recebidas, salientando-se ainda que é uma equipe enxuta, composta por dois servidores.

Foi identificada fragilidade na gestão da Ouvidoria, devido à baixa formalização de normativos internos, procedimentos e fluxos de trabalho. Como consequência da fragilidade, há falhas no tratamento de denúncias que estão detalhadas no item 6.2 e demandam um melhor controle interno dos processos, a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, consequentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: consolidação de procedimentos aderentes aos normativos que tratam das atividades de ouvidoria; incremento dos mecanismos de proteção aos denunciantes; melhoria das ações de comunicação voltadas a divulgar atividades de ouvidoria e de orientações às unidades; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria e maior participação social nas atividades do Instituto.

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 e complementadas por questões à UA.

A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	autarquia federal
Data de criação	04/06/2013 ⁴
E-mail	ouvidoria@ifsp.edu.br
Página na Internet	https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/81
Canal de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br/
Endereço	Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Rua Pedro Vicente, nº 625, Bloco A, Canindé, São Paulo/SP, CEP 01109-010
Telefone	(11) 3775-4600 e (11) 3775-4597
Ouvidor	Rafael Inácio Sousa Martins
	ouvidoria@ifsp.edu.br
	servidor efetivo - Técnico em Secretariado
	experiência de 7 anos em ouvidoria designado ao cargo em 06/01/2022

A.2. Competências

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. No Instituto, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 8º, inciso III, alínea d, do Estatuto:

Art. 8º - A organização geral do IFSP compreende:

(...)

III – ÓRGÃOS EXECUTIVOS

a) Reitoria

(...)

d) Ouvidoria

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos do IFSP.

⁴ A Ouvidoria não indicou uma portaria específica e citou o Estatuto do IFSP, de 4 de junho de 2013, como referência para a criação. No Estatuto, há apenas a citação do nome Ouvidoria, sem maiores detalhamentos.

No Regimento Geral, aprovado pela Resolução nº 871, de 4 de junho de 2013, alterado pela Resolução nº 7, de 4 de fevereiro de 2014, houve referência a um Regulamento próprio:

Seção IV: Da Ouvidoria

Art. 170 - A Ouvidoria é órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa.

Parágrafo único – A organização e funcionamento da Ouvidoria serão definidos em Regulamento próprio, aprovado pelo Conselho Superior.

Todavia, não foi identificado esse Regulamento próprio. Questionada sobre o normativo, a Ouvidoria informou que não houve efetivação da previsão normativa de estabelecer um regulamento interno, mas ressaltou que segue a legislação e atos normativos emitidos pela CGU durante o período.

Em 20/09/2021, a Portaria nº 5212/IFSP aprovou o Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP, e, em 23/12/2021, a Portaria Normativa nº 33/2021 – RET/IFSP aprovou novo texto do Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP. No que concerne à Ouvidoria, o conteúdo é idêntico nos dois normativos, exceto quanto à numeração. Na versão vigente, a caracterização, responsabilidades e atribuições estão assim definidas:

Seção 5. Da Ouvidoria – OUV

Art. 47 A Ouvidoria-Geral (OUV) do IFSP é a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), conforme previsto nos artigos 2º, inc. I e 6º, inc. II, do Decreto n. 9.492/2018, vinculada diretamente à autoridade máxima do órgão e sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União (OGU), instância representativa do Ministério da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do sistema. A Ouvidoria tem a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Art. 48 É de responsabilidade da Ouvidoria-Geral a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão, instância de transparência passiva, bem como o monitoramento para a efetiva implementação da transparência ativa prevista na Lei de Acesso à Informação, por meio da Autoridade de Monitoramento, conforme previsto no art. 40 da Lei nº 12.527/2011.

I. As atividades do SIC são consideradas serviços institucionais, que pela natureza e objetivo, complementam as atividades de ouvidoria;

II. A Autoridade de Monitoramento da LAI também é responsável pelo monitoramento para o cumprimento e efetividade da Política de Dados Abertos do IFSP.

Da Ouvidoria-Geral

Art. 49 São Atribuições da Ouvidoria-Geral e do SIC:

I. Atendimento e orientação aos usuários do IFSP, bem como a defesa de seus direitos perante o órgão;

II. Recebimento, análise, tratamento e resposta às manifestações registradas na Plataforma Fala.BR da CGU do tipo reclamação, denúncia, solicitação de

providências administrativas, elogios, sugestões e solicitações de simplificação de serviços;

III. Recebimento, análise, tratamento e resposta às solicitações de acesso à informação registradas na Plataforma Fala.BR da CGU;

IV. Monitoramento e orientação para o efetivo cumprimento de dispositivos legais de defesa dos direitos dos usuários e das políticas de simplificação e desburocratização de serviços e de transparência e dados abertos;

V. Elaboração de relatórios anuais obrigatórios de ouvidoria e transparência;

VI. Elaboração de relatórios temáticos e de levantamentos de informações estratégicas por iniciativa própria do setor ou por requerimento de gestores;

VII. Coordenar, em conjunto com a Diretoria Adjunta de Desenvolvimento Institucional, a realização do inventário de serviços para público externo, a partir da atuação dos editores de serviços do portal Gov.br do IFSP junto aos gestores de serviços das áreas finalísticas e meio às quais estão vinculados;

VIII. Encaminhar ao Comitê de Governança Digital o inventário de serviços para ciência, contendo as indicações de inclusão de novos serviços no Plano de Transformação Digital, para atualização da Carta de Serviços ao Usuário (CSU);

IX. Acompanhar e orientar os editores de serviços na implementação da CSU do IFSP no portal Gov.br e sua atualização sempre que necessário, a partir das revisões do Plano de Transformação Digital aprovado pelo Comitê de Governança Digital do IFSP;

X. Avaliar os serviços da CSU do IFSP por meio dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos (Consusp), utilizando a Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos desenvolvida pela CGU;

XI. Implementar campanhas para estimular a adesão de usuários de serviços públicos do IFSP como conselheiros de serviços do IFSP na plataforma;

XII. Elaborar o relatório de análise dos dados coletados nas enquetes de avaliação de serviços, apresentando os resultados aos gestores de serviços e à CGU;

XIII. Participar de atividades institucionais onde sejam requeridos conhecimentos relacionados às práticas em ouvidoria e acesso à informação;

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

XV. Realizar outras atividades que venham a ser incorporadas por lei, decreto ou outros atos normativos.

Parágrafo único. As atividades desenvolvidas pelos servidores da Ouvidoria-Geral serão executadas seguindo os princípios legais, administrativos e éticos próprios do serviço público, bem como os princípios legais e normativos próprios das atividades finalísticas da unidade.

Da Coordenadoria de Tratamento de Manifestações (CTM-OUV)

Art. 50 Vincula-se à Ouvidoria-Geral a Coordenadoria de Tratamento de Manifestações (CTM-OUV). São suas atribuições:

I. Desempenhar atividades operacionais de atendimento das demandas de ouvidoria e acesso à informação, de atendimento aos usuários, de

representação da unidade quando requerido, e demais atividades designadas pelo titular da Ouvidoria.

Assim, não foram identificadas normativos que estabelecessem as competências da Ouvidoria em período anterior a 20/09/2021.

A.3. Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria do IFSP, não foram identificados normativos internos relacionados ao tema de ouvidoria. Questionada sobre o arcabouço normativo geral e específico ao qual os trabalhos estão submetidos, a Ouvidoria limitou-se a informar que observa todas as leis e normas infralegais relacionadas às atividades de ouvidoria, de abrangência nacional ou no âmbito do Poder Executivo federal, e, por estar vinculada a uma instituição de ensino federal, observa também dispositivos legais relacionados às atividades finalísticas da instituição e ao seu público-alvo, que possui características particulares, além de terem algumas previsões legais específicas no seu atendimento, como direitos da criança e do adolescente, da pessoa idosa e das pessoas com deficiência, por exemplo, porém não identificou normativos internos que tratassem de suas atividades e procedimentos de modo mais específico.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Conforme informações da página da Ouvidoria, complementadas por respostas do Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor titular e uma Coordenadora de Tratamento de Manifestações, tendo mantido o seu quadro de pessoal sem alteração quantitativa pelos últimos anos. Ambos possuem Certificação em Ouvidoria, promovida pela Parceria CGU/ENAP. O Ouvidor anterior era contemplado com um Cargo de Direção CD4 e o atual com uma Função Gratificada FG1. Questionada, a Reitoria informou que a alteração se deveu a necessidade de readequar o IFSP ao modelo constante na Portaria nº 713/2021 SETEC/MEC, que estabelece diretrizes para a organização dos Institutos Federais, define parâmetros e normas para a sua expansão e dispõe sobre a criação e implementação do modelo de dimensionamento de cargos efetivos, cargos de direção e funções gratificadas e comissionadas. Em março de 2022, a Reitoria pleiteou modificações no modelo com aumento da quantidade de Cargos de Direção, embora não haja menção específica ao caso da Ouvidoria.

O Ouvidor concluiu mestrado profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, e cursa Especialização em Ouvidoria Pública (OEI/CGU) e Licenciatura em Educação Profissional e Tecnológica. A experiência profissional em termos de ouvidoria é de 7 anos, sendo 2 anos como Coordenador de Tratamento de Manifestações, e desde janeiro como Ouvidor.

A Coordenadora é Bacharela em Nutrição e sua experiência profissional em termos de ouvidoria é inferior a 1 ano.

Salienta-se que ambos concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Programa de Formação Continuada em

Ouvidoria - Profoco/OGU e da Escola Virtual.Gov - EVG/ENAP. Há um Plano de Desenvolvimento de Pessoal, por meio do qual as áreas indicam necessidades de capacitação. No caso da Ouvidoria, foram indicados: aquisição de conhecimentos em edição de serviços Govbr; ampliação de conhecimentos em gestão em ouvidoria e tratamento de denúncias; e foco nos resultados para os cidadãos e orientação por valores éticos.

Questionada sobre a adequação da força de trabalho ao cumprimento da missão institucional, a Ouvidoria informou que a considera adequada. Quanto a discrepância de avaliação em relação à inadequação exposta no Relatório de Gestão de 2020, a Ouvidoria entende que a distribuição das atividades do setor e a ampliação do relacionamento com outros setores são elementos que embasam a percepção atual de adequação da força de trabalho.

Não há especificação de metas individuais e nem avaliações periódicas da equipe da Ouvidoria.

No que tange ao desempenho dos trabalhos, atualmente, somente o ouvidor-geral realiza o tratamento de denúncias, considerando a complexidade envolvida na análise preliminar. A coordenadora de Tratamento de Manifestações tem acesso aos trâmites realizados, considerando a necessidade de conhecer os procedimentos, tendo em vista a eventual necessidade de realizar um tratamento dessa natureza. Não há metas individuais em relação à repartição do trabalho.

Em termos de recursos materiais para execução dos trabalhos, a Ouvidoria informa que dispõe de sala própria, em local de fácil acesso e visualização, com espaço adequado para permanência dos servidores e atendimento ao público, possuindo mobiliário próprio. Aguarda possível atualização do mobiliário por peças que otimizem ainda mais o espaço físico. Sobre equipamentos e sistemas informatizados para a realização das atividades da Ouvidoria, informa que foram disponibilizados computadores de última geração no último semestre de 2021, substituindo os computadores que eram utilizados. Há acesso à rede de internet cabeada e Wi-Fi.

Como sistemas informatizados, são utilizados a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR no recebimento e tratamento das manifestações, o Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), por meio de modelo padronizado de relatório de análise preliminar de denúncias, e tramitação por e-mail para os demais tipos de manifestações.

A.5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail institucional;
- iii. atendimento presencial, apenas no Câmpus central;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

O canal oficial de atendimento da Ouvidoria-Geral do IFSP para recebimento de manifestações é a Plataforma Fala.BR. São disponibilizados também o e-mail de contato da Ouvidoria, do SIC e da Autoridade de Monitoramento LAI, bem como os dois ramais

telefônicos para contato do público, para eventuais orientações. A Ouvidoria citou que devido às orientações pertinentes para registro de manifestações no Fala.BR que constam no portal do IFSP, muito raramente são recebidos e-mails com teor de manifestação. Os atendimentos presenciais ou telefônicos também são raros no âmbito da ouvidoria, principalmente pelo fato da maioria dos câmpus serem distantes geograficamente da Reitoria.



Publicado: Terça, 29 de Agosto de 2017, 13h43 | Última atualização em Quinta, 31 de Março de 2022, 14h41 | Acessos: 120615

INSTITUTO FEDERAL
São Paulo

Processos Seletivos
Cursos

IFSP

- Câmpus
- Reitoria
- Administração
- Planejamento e Desenvolvimento Institucional
- Ensino
- Extensão
- Pesquisa e Pós-Graduação
- Inova - Agência de Inovação
- Unidade Embrapii
- Conselhos
- Horário de Atendimento
- Documentos Institucionais
- Relações Internacionais

NAVEGAR POR PERFIL

- Aluno
- Servidor

Apresentação | **Atribuições Legais** | **Como se Manifestar** | **Orientações Gerais**

Para Estudantes | **Para Servidores** | **Legislação, Normas e Documentos** | **Relatórios e Dados**

Endereço e Contatos

Ouvidoria-Geral e Serviço de Informação ao Cidadão

Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Rua Pedro Vicente, nº 625, Bloco A, Canindé, São Paulo/SP, CEP 01109-010

Funcionamento presencial e remoto de segunda a sexta-feira, conforme [escala do setor](#).
Contatos telefônicos para orientações: 11 3775 4600 | 11 3775 4597

E-mails para orientações ou agendar atendimento presencial:
Assuntos sobre ouvidoria: ouvidoria@ifsp.edu.br
Assuntos sobre acesso à informação: sic@ifsp.edu.br
Assuntos relacionados à transparência: autoridadelai@ifsp.edu.br

Para registro de manifestações e solicitações de acesso à informação:
<https://falabr.cgu.gov.br/>

ATENÇÃO: Caso deseje informações, orientações ou relatar problemas relativos aos **processos seletivos para cursos técnicos e de graduação** do IFSP, entre em contato com o e-mail estudeaquai@ifsp.edu.br informando seu nome ou o nome do candidato, número de inscrição [quando for o caso] e detalhes do assunto.

Para solicitar seu **certificado** ou **declaração parcial de proficiência Encceja** ou **Enem**, siga as orientações do **Edital nº 484/2021** [clique no redirecionamento].

A Ouvidoria-Geral centraliza todos os atendimentos presenciais na Reitoria do IFSP, não havendo representações ou ouvidorias locais nos 37 câmpus da instituição.

Importa mencionar que os canais de atendimento ao público interno e externo ao Instituto estão disponibilizados na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link: <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/81#endereco-e-contatos>.

Apesar da página da Ouvidoria ter sido recentemente remodelada e ser bastante informativa, verifica-se a baixa utilização de elementos gráficos com a predominância de textos explicativos. A predominância de textos diminui a atratividade da página e dificulta o acesso de parcelas com menor nível de escolaridade e do público mais jovem, já familiarizado com a predominância de interfaces gráficas em diversos dispositivos.

Além do atendimento de ouvidoria, atualmente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFSP segue vinculado à Ouvidoria e as atividades são desempenhadas pela equipe da Ouvidoria.

A.6. Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade⁵ há indicação da tipologia de manifestações, porém há pouco destaque para acesso ao Fala.BR, as páginas contêm muitos elementos em texto e poucos elementos gráficos que destaquem o acesso ao Fala.BR. Mesmo na aba de Endereços e Contatos, vista anteriormente, a visualização do atalho é pouco chamativa.

PÁGINA INICIAL



Processos Seletivos

Cursos

IFSP

Câmpus

Reitoria

Administração

Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Ensino

Extensão

Pesquisa e Pós-Graduação

Inova - Agência de Inovação

Unidade Embrapii

Conselhos

Horário de Atendimento

Ouvidoria-Geral do IFSP

Publicado: Terça, 29 de Agosto de 2017, 13h43 | Última atualização em Quinta, 31 de Março de 2022, 14h41 | Acessos: 120615

Apresentação

Atribuições Legais

Como se Manifestar

Orientações Gerais

Para Estudantes

Para Servidores

Legislação, Normas e Documentos

Relatórios e Dados

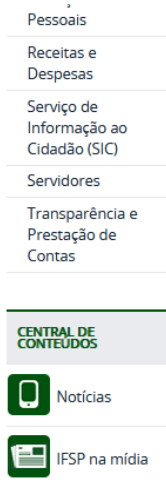
Endereço e Contatos

O primeiro passo ao decidir que deseja protocolar uma manifestação na Ouvidoria-Geral do IFSP é, sem dúvidas, compreender em qual tipo se enquadra o teor do que você deseja manifestar. A partir do Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2019), apresenta-se o Quadro 1:

Quadro 1 - Definição, conceituação e exemplos de tipos de manifestação

TIPO	DEFINIÇÃO	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido	Opinião favorável ou agradecimento por um atendimento prestado por servidores ou serviço público oferecido pelo IFSP	Receber atendimento célere para uma solicitação no câmpus e desejar manifestar sua satisfação
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes	Comunicação de possíveis irregularidades administrativas ou educacionais, práticas de corrupção, infrações disciplinares ou éticas, crimes, violações de direitos legalmente vigentes. A investigação e repressão desses atos é realizada pelas instâncias	Assédio moral ou sexual entre servidores ou com estudantes Irregularidades envolvendo processos licitatórios ou contratos Condutas antiéticas durante o processo

⁵ <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/81>



O segundo passo é verificar se, no caso de solicitações de providências, reclamações, elogios, sugestões ou solicitações de simplificação, há a possibilidade de dialogar diretamente com a instância responsável pelo assunto ou instâncias hierarquicamente superiores, seja no âmbito dos câmpus ou da Reitoria. É ideal que as situações administrativas e educacionais sejam sempre tratadas, inicialmente, junto às instâncias competentes, pois possuem discricionariedade sobre o assunto, sendo responsáveis diretas por análises, encaminhamentos e decisões.

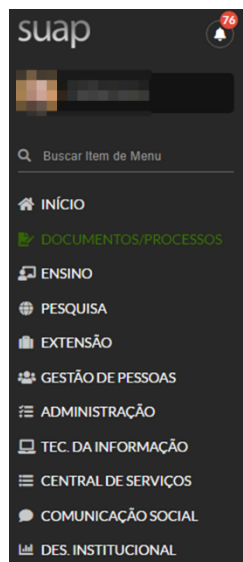
As manifestações direcionadas ao IFSP deverão ser protocoladas por meio do sistema Fala.BR, que funciona 24 horas durante o ano todo [caso o *hyperlink* não funcione, acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/>], conforme determinado no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Portanto, os contatos de e-mail e telefone da Ouvidoria-Geral do IFSP devem ser utilizados apenas para solicitar orientações sobre os serviços prestados pela unidade. O envio de correspondência física também não é ideal, pois não garante a segurança adequada das informações. O Suap também não deve ser utilizado para encaminhar manifestações.

O prazo de atendimento de uma manifestação registrada no sistema Fala.BR é de 30 [trinta] dias corridos, prorrogável uma única vez por igual período, totalizando 60 [sessenta] dias corridos. Quando necessário, poderá ser requerida complementação da manifestação, para encaminhamento de informações ou dados complementares que viabilizem uma melhor compreensão do teor da manifestação. A complementação deverá ser encaminhadas por meio do sistema em até 20 [vinte] dias corridos e, caso não ocorra a efetivação, o protocolo será arquivado automaticamente. Durante o período em que não ocorrer a complementação, o prazo de resposta do sistema ficará suspenso e será recontado pelo sistema a partir da data em que ocorrer a efetivação da complementação.

Na Ouvidoria atualmente são utilizados dois sistemas informatizados de informação. Além da mencionada Plataforma Fala.BR, há o Sistema Unificado de Administração Pública (Suap).

Na Plataforma Fala.BR são recebidas as manifestações de ouvidoria e acesso à informação, sendo realizado o tratamento para cada tipo e, em seguida, após a análise da equipe, é identificada a área respondente.

No tratamento de denúncias, o sistema utilizado é o Suap. O sistema possui um maior controle de acesso que possibilita o trâmite das denúncias por meio de processo digital com nível de acesso restrito para a instância apuratória competente, na mesma plataforma. As demais manifestações e solicitações são tramitadas por e-mail (Gmail), encaminhadas ao gestor da unidade, setor ou serviço relacionado.



Ambos os servidores têm acesso ao Fala.BR, tendo o Ouvidor-geral o nível de acesso Gestor e a Coordenadora de Tratamento de Manifestações o de respondente, até o momento. O nível de acesso ao Suap é o de editor e leitor de documentos e processos de ambos os setores.

Com referência a sistemas com informações de usuários de serviços públicos necessários para a execução de atividades da Ouvidoria, o sistema mais utilizado é o próprio Suap que centraliza a gestão da maioria dos registros das áreas finalísticas e

meio da instituição. Por ele, é possível observar alguns dados, por exemplo, de servidores e alunos, muitas vezes necessários para encaminhar adequadamente uma manifestação. Porém, o acesso ao Suap é limitado por níveis e a Ouvidoria tem limitações de acesso a algumas informações.

Em sequência de aprimoramento de sua gestão, a Ouvidoria estuda a possibilidade de já implementar o módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR na tramitação de denúncias para a Câmara de Juízo de Admissibilidade, atendendo ao exposto na Portaria CGU nº 581/2021.

Solicitada a indicar pontos para o aprimoramento do Fala.BR, a Ouvidoria apresentou o seguinte:

“As eventuais sugestões de melhorias tem sido comunicadas ao suporte da plataforma, que eventualmente as têm atendido, como a implementação da possibilidade de edição do local do fato, sugerida em mais de uma ocasião.

Já sugerimos também que sejam implementados campos onde possamos assinalar se uma denúncia, por exemplo, possui os requisitos mínimos para tratamento, como no modelo que criamos.

Outro ponto relevante seria que, ao remover um envolvido, não fosse exibido em uma exportação, por exemplo, pois muitas vezes o usuário acaba citando o próprio nome nesse campo ou mesmo de pessoas que em nada se relacionam efetivamente aos fatos descritos. Contudo, o suporte informou anteriormente que isso não seria possível no momento.

Outra melhoria imprescindível e já assinalada ao suporte é que possamos cadastrar tags por meio do envio de arquivo CSV, pois o cadastro manual um a um é exaustivo e pode levar a erro ou até perda do cadastro, pois quando finalizado timer da plataforma, se ocorrer atualização automática da página sem que os dados tenham sido salvos, ocorre a perda do trabalho, que não fica salva em rascunho.

Também seria ideal que o cadastro de subassuntos pudesse ser em CSV e aberto a todos os assuntos, pois eventualmente um mesmo subassunto é útil a outro assunto, mas para que possamos utilizar, temos de criar um novo cadastro vinculado, o que é moroso e nem sempre prático.

Creio que seria interessante poder editar o tipo de manifestação sem ter de reabrir uma manifestação, pois eventualmente é observada a necessidade posterior de adequação e acaba exigindo a reabertura, o que pode causar compreensão equivocada para o usuário, já que temos de registrar nova resposta para concluir o protocolo.

Também seria muito oportuno que as comunicações tivessem um campo a mais, denominado “Subtipo”, onde possamos assinalar qual o contexto do teor da manifestação, já que muitas vezes não se trata de denúncia.

Por fim, registro que a exportação de dados do Fala.BR não tem trazido a coluna Local do Fato e características do usuário, o que nos deixa dependentes exclusivamente dos painéis da CGU para coleta de dados e produção dos relatórios estatísticos. O ideal é que esses dados de caracterização estejam disponíveis no inteiro teor da exportação ou que possamos escolher os campos que desejamos exportar.”

Para identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas para o cidadão, a Ouvidoria utiliza o Painel *Resolveu?* da CGU. Segundo a área, a busca de melhorias constantes para aprimorar o tratamento de manifestações refletiu, em

2021, no menor Tempo Médio de Resposta (TMR) de 12,53 dias, menor valor desde 2014, e expressivamente menor do que o valor de 2019, TMR de 17,28 dias.

A.7. Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento é pouco documentado, em pesquisa ao sítio do Instituto e nas respostas ao questionário, não foram identificados normativos internos com detalhamento do fluxo. No panorama descrito pela Ouvidoria, o recebimento das manifestações ocorre por meio da Plataforma Fala.BR e observa as orientações da Portaria CGU nº 581/2021.

A análise inicial de todos os tipos de manifestações pode ser feita por ambos os servidores da Ouvidoria. Atualmente, o ouvidor-geral concentra principalmente a responsabilidade na análise e tratamento de denúncias e comunicações, dada a complexidade desses tipos e pelo fato de a Coordenadora de Tratamento de Manifestações ter ingressado recentemente no setor, estando ainda em desenvolvimento das competências necessárias para tratar esses tipos. Nos casos de outros tipos de manifestações cujo teor apresenta maior grau de complexidade no teor, o ouvidor realiza a análise e orienta quanto aos encaminhamentos a serem feitos.

Nos casos de reclamações, solicitações de providências, elogios, solicitações de simplificação (sem ocorrências, até o momento) e sugestões, após a análise inicial, observa-se se há necessidade de adequação do tipo de manifestação, bem como do preenchimento dos campos de classificação da manifestação. Posteriormente, há verificação da necessidade de solicitação de complementação de informações para o adequado tratamento, da eventual necessidade de arquivamento (no caso de duplicidade de teor com outro protocolo, falta de urbanidade etc.) ou de encaminhamento para outro órgão pelo sistema. Na etapa seguinte, avalia-se a possibilidade de tratamento a partir de respostas padronizadas ou de informações já publicadas pelo IFSP.

Solicitada a detalhar o procedimento de respostas padronizadas, a Ouvidoria informou:

Nos casos em que o teor da manifestação traz uma questão já abordada em outro protocolo recentemente, do próprio manifestante ou de outros, verificamos com a área se a resposta continua válida e, se sim, entendemos se pode ser replicada. Se não, efetuamos o encaminhamento para a área se manifestar novamente, a partir do novo cenário.

No caso de respostas baseadas em documentos, como por exemplo as orientações para certificação Encceja/Enem, são informações que em geral há períodos específicos para mudança do edital de certificação e, portanto, acompanhamos esses movimentos internos para atualizar eventualmente nosso texto. No caso do Encceja/Enem, também temos de observar, por exemplo, as orientações da Secretaria de Estado da Educação de São Paulo, pois também indicamos o link de acesso às orientações do órgão, considerando que nem sempre somos a instituição certificadora escolhida pelo usuário no ato de inscrição do exame.

Entendemos que, se visualizada uma situação onde possa ser emitida uma resposta padronizada como orientações, é possível solicitar à área responsável para discutir se há de fato a necessidade e possibilidade, por exemplo.

E sobre eventuais providências para os casos em que se constate que a resposta padronizada não era a mais adequada:

Se observado que a resposta anterior enviada não foi suficiente, ou não atendeu ao que o usuário desejava efetivamente, podemos reabrir a manifestação, se necessário, tramitando para a área responsável para análise e novas orientações ou, se o usuário abrir novo protocolo, realizamos os encaminhamentos pertinentes. Entendemos que seja o procedimento mais adequado para a situação hipotética descrita.

Considera-se que a prática pode acelerar o tratamento de manifestações, porém há riscos de apresentação de respostas inadequadas. Além disto, nos processos examinados, não se observou o fluxo de informações detalhado pela Ouvidoria.

Prosseguindo a análise, nos casos em que esses protocolos apresentam situações específicas ou pessoais, há o encaminhamento para a autoridade superior responsável pelo setor ou serviço, para análise e esclarecimentos pertinentes. A partir do recebimento da resposta, há verificação se o teor está adequado e claro, ou se há necessidade de adequação. Para finalizar, há o registro na plataforma com o encerramento do protocolo.

Nos casos de pedidos de acesso à informação que envolvam dados pessoais, há consulta ao Encarregado da LGPD, para análise quanto à viabilidade de disponibilização de dados pessoais anonimizados, principalmente no caso de pesquisas científicas.

Para os casos de denúncias identificadas, é feita a leitura inicial e avaliação se há necessidade de adequar o tipo da manifestação, pois em algumas ocasiões o teor não apresenta características de denúncia. No caso de manutenção do tipo, é feita avaliação de necessidade de solicitação de complementação de informações pelo usuário, para melhor compreensão dos fatos. Nos casos em que a informação é suficiente ou foi suficientemente complementada, há a elaboração da análise preliminar de denúncia no Suap e, caso haja elementos mínimos, o encaminhamento à instância apuratória para juízo de admissibilidade e encerramento do protocolo com resposta de que o teor foi considerado apto e informações dos números da análise e do processo, instância destinatária e forma de acompanhamento, que pode ser feito por acesso à informação (Obs. Em apenas 1 de 12 casos em que houve indicação do processo de apuração, houve a indicação da forma de acompanhamento). Esse procedimento foi iniciado a partir de novembro de 2020 e, em novembro de 2021, ganhou os contornos atuais. O arquivamento de denúncias pode ocorrer automaticamente quando não há complementação dos fatos ou quando o teor da manifestação não apresenta elementos mínimos para a adequada compreensão dos fatos.

Nos casos de comunicações, a leitura inicial verifica com qual tipo o teor se relaciona, pois em alguns casos, elas não têm teor de denúncia ou mesmo de reclamação. Os procedimentos já descritos são seguidos também para comunicações, considerando o tipo ao qual o teor se relaciona e a impossibilidade de complementação de informações.



No preenchimento da análise prévia de denúncias e comunicações com teor de denúncia, há verificação de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração, complementada por outros itens que são considerados pertinentes, porém não houve a indicação de parâmetros para a verificação.

Solicitada a identificar as unidades de apuração, a resposta foi:

São consideradas unidades de apuração:

I. Diretoria de Apoio Legislativo e Correcional (DALC): juízo de admissibilidade de denúncias cujo teor se relacione a possível irregularidade disciplinar;

II. Comissão de Ética (COET): juízo de admissibilidade de denúncias cujo teor se relacione a possível irregularidade ética, podendo a instância encaminhar o teor para análise da DALC, caso ao longo da análise verifique que há outros elementos de natureza disciplinar;

III. Unidade de Auditoria Interna (Uadin): juízo de admissibilidade de denúncias relacionadas à governança, integridade e controle de processos como licitações, execução de políticas públicas com impacto financeiro ao erário, execução de normas e procedimentos, podendo encaminhar à DALC o processo, caso vislumbre elementos de potencial irregularidade disciplinar;

IV. Diretoria de Gestão de Pessoas da Reitoria: juízo de admissibilidade de denúncias relacionadas às questões de pessoal com impacto financeiro ao erário, como descumprimento do regime de dedicação exclusiva por docentes; atividade esporádica docente executada fora dos parâmetros previstos; questões envolvendo pessoal temporário docente e técnico-administrativo especializado. Considera-se o encaminhamento inicial, tendo em vista normas de pessoal exaradas pelo Sipec. Se vislumbrada a necessidade, após conclusão dos procedimentos próprios da área, o processo é remetido para juízo de admissibilidade disciplinar no âmbito da DALC.

Cumprе ressaltar que denúncias relativas ao corpo discente têm trâmites específicos, não possuindo instâncias centralizadas no nível da Reitoria até o momento, dadas as particularidades didático-pedagógicas que envolvem essas questões. Contudo, durante a consulta pública para revisão do

Regimento Disciplinar Discente, apontamos as indicações de melhoria para adequar os fluxos procedimentais para apuração de irregularidades envolvendo discentes, de modo a garantir uma estrutura processual mínima, rastreável e que garanta efetivamente o direito ao contraditório e ampla defesa dos discentes, prazos e instâncias recursais, pareado ao que é garantido aos servidores. Conforme informado pelo Diretor de Assuntos Estudantis, o documento revisado deve ser publicado até esta semana, oportunidade em que poderemos verificar se as indicações foram acolhidas.

Ainda, sobre o registro de análise prévia das manifestações, ele ocorre apenas nos casos de denúncias e comunicações com teor de denúncia, nos demais casos, é feita uma análise textual atenta do teor de cada manifestação e verificado se há necessidade de adequação dos campos caracterizadores, necessidade de complemento, a indicação para qual área deverá ser enviada a manifestação, ou se a situação já tem orientações postas em documentos que devem ser seguidas, incluindo as instâncias a serem acionadas, porém não há registro em sistema. Como a troca de informações é feita por e-mails, os documentos recebidos são arquivados no computador da ouvidoria ou, durante o trabalho remoto, em computador pessoal. Contudo, os arquivos de documentos são eliminados periodicamente, pelo fato de que estariam armazenados no e-mail institucional e na própria manifestação no Fala.BR. Sobre a rastreabilidade dos documentos, não houve resposta conclusiva, porém foi informado que a adesão futura ao módulo de triagem poderá trazer melhorias aos quesitos de rastreabilidade e arquivamento.

O controle de prazos para tratamento das manifestações foi aprimorado pela utilização de uma planilha. Há pretensão de, no mapeamento de fluxos e estabelecimento do regimento interno da unidade, propor prazos inferiores para manifestação das áreas, em casos considerados prioritários: casos que envolvem processos seletivos e emissão de documentos acadêmicos, porém ainda não há estudo específico para tal.

Atualmente, a Ouvidoria não dispõe de um painel próprio para acompanhamento geral das manifestações. Há acompanhamento pelo Painel *Resolveu?* e a perspectiva de desenvolvimento de um painel para apresentar informações mais específicas sobre o detalhamento das manifestações, já que o painel da CGU não contempla indicados de subassuntos e tag ou locais dos fatos, que no caso do IFSP, sempre estará atrelado a um câmpus ou à Reitoria. As informações do Painel *Resolveu?* são utilizadas para proposição de melhorias de indicadores de tempo e satisfação dos usuários.

Não há um tratamento diferenciado para as demandas de ouvidoria interna, elas são tratadas da mesma forma que as demais manifestações, a particularização decorrerá, eventualmente, da necessidade de atuação de uma unidade de atendimento ou apuração mais específica para o tratamento.

A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153, de 2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informa que as denúncias, por

configuração padrão do Fala.BR, não exibem a identificação do denunciante e, na maioria das vezes, os denunciantes têm preferido utilizar a comunicação anônima para se manifestar. Eventualmente, se o denunciante se identifica de alguma forma no texto, há a criação de um extrato no sistema, mantendo-se a identificação dos usuários restritas.

Para as demais tipologias, nas situações em que o teor da manifestação pode ser tratado pela administração sem a necessidade de identificar o usuário, sua identificação é preservada. Apenas nos casos em que a identificação é imprescindível ao adequado tratamento da manifestação é que ocorre o seu encaminhamento ao gestor do setor ou serviço.

Nos casos em que o teor da manifestação apresenta dados pessoais que não sejam relevantes ao atendimento, cria-se um extrato sem os dados para envio. Anexos que contenham dados pessoais e que não sejam relevantes ao atendimento não são encaminhados. Quando há necessidade de encaminhamento, o servidor respondente é alertado quanto à necessidade de preservar restrito o acesso ao teor do e-mail e dados nele contidos. Essas situações são muito raras no âmbito do Instituto.

Os processos de denúncia são encaminhados para as áreas respondentes por meio do Sistema Unificado de Administração Pública – Suap como nível de acesso “Restrito”. Cabe destacar que o nível de acesso "Restrito" permite que apenas os servidores em exercício nos setores pelos quais o processo tramitar, além do próprio interessado, consigam visualizar o processo administrativo.

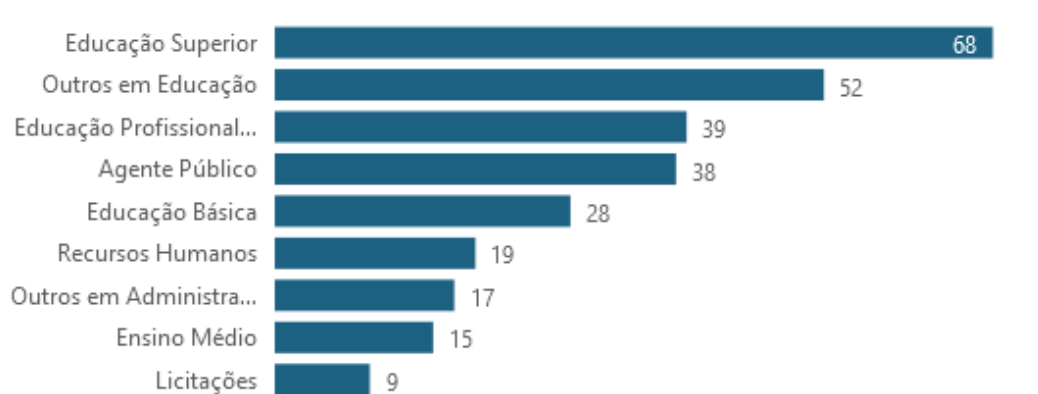
A.9. Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

- a) Educação Superior;
- b) Outros em Educação;
- c) Educação Profissionalizante
- d) Agente Público; e
- e) Educação básica.

Conforme Painel *Resolveu?*, de outubro/2020 a setembro/2021, estes assuntos representaram um total de 225 das 334 respondidas no período.

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Os cinco primeiros assuntos representam 71,4% de todas as manifestações respondidas no período.

Assuntos das manifestações	
Assunto	Quantidade
Educação Superior	68
Outros em Educação	52
Educação Profissionalizante	39
Agente Público	38
Educação Básica	28
Recursos Humanos	19
Outros em Administração	17
Ensino Médio	15
Licitações	9
Curso Técnico	7
Planejamento e Gestão	7
Processo Seletivo	6
Universidades e Institutos	4
Transparência ativa	2
Acesso à informação	1
Auxílio	1
Concurso	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Total	315

Fonte: Painel *Resolveu?*, período de 1/10/2020 a 30/09/2021, consulta em 22/02/2022.

Cabe observar que o rol de assuntos obtidos do Painel *Resolveu?* não corresponde necessariamente ao “assunto” indicado pelo manifestante, uma vez que a Ouvidoria pode alterar os termos para melhor caracterização da manifestação.

A.10. Mediação e conciliação

Conforme informação do questionário, a página Atividade Correcional, o IFSP implementou a Política Interna de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos, por meio da Portaria Normativa nº 06, de 23 de junho de 2021, criando também o Núcleo Permanente de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos (Nusca), vinculado à Diretoria de Apoio Legislativo e Correcional, instância responsável pela correição na instituição. A Ouvidoria não compõe o Nusca diretamente, mas pode ser convidada a participar de mediações que envolvam casos oriundos de manifestações encaminhadas ao núcleo.

DALC NUSCA COET Legislação Perguntas frequentes Denúncias

O NUSCA foi criado pela [Portaria Normativa RET IFSP n. 062021](#) e atua de forma preventiva com ações de mediação e conciliação de potenciais conflitos.

Na busca da [cultura de paz](#) da [UNESCO](#), o NUSCA visa ajudar os câmpus e reitoria para amenizar soluções e tornar o ambiente organizacional saudável.

Um conflito pode ser uma causa iminente de infração disciplinar administrativa ou ainda ser uma infração administrativa de menor potencial ofensivo que pode ser corrigido por um [Termo de Ajustamento de Conduta](#), que poderia ser punida com uma advertência.

Todavia, preferimos corrigir a punir!

[Apresentação do NUSCA](#)

Contato: nusca@ifps.edu.br
Caminho SUAP: NUSCA-GAB

Da portaria que implementa a Política Interna de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos no âmbito do IFSP, destaca-se:

Art. 1º Fica implementada a Política Interna de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos no âmbito do IFSP tendente a assegurar a todos o direito autocomposição por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, em especial pela mediação e conciliação e solução pacífica de conflitos na persecução da perpetuação de uma cultura de paz.

Art. 2º A Política Interna de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos no âmbito do IFSP é uma iniciativa baseada nos modernos modelos de gestão pública, inspirada nos princípios constitucionais da Administração Pública, em especial, no Princípio da Eficiência; e ainda, no Princípio Jurídico da Proteção pelo Estado da Solução pela Autocomposição de Conflitos e no Princípio do Interesse Público.

(...)

Art. 6º A mediação e a conciliação serão orientadas pelos seguintes princípios:

I - imparcialidade do mediador/conciliador;

II - isonomia entre as partes;

III - oralidade;

IV - informalidade;

V - Autonomia da vontade das partes;

VI - busca do consenso;

VII - confidencialidade;

VIII - boa-fé;

IX - pacificação social;

X - autocomposição dos conflitos.

§ 12 Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de conciliação.

§ 22 Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 32 A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 42 O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser feita judicialmente.

A.11. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Ouvidoria não reporta gargalos significativos para o cumprimento de prazos, mas indica que os que mais impactam são manifestações complexas, por exemplo, que envolvam mais de um setor ou que necessitem do estabelecimento de diálogo com os atores envolvidos e tomada de decisão do gestor, como exemplo ilustrativo, uma reclamação hipotética sobre a qualidade das aulas e cumprimento de ementa de disciplina por um docente X, que demanda a mobilização da diretoria adjunta Educacional, coordenação de curso, o docente reclamado e, em alguns casos, inclusive dos alunos da turma, para verificar se a reclamação é pontual ou coletiva, por exemplo.

No tocante a estoque de manifestações não tratadas oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR, a Ouvidoria registrou que não há estoque de manifestações ou pedidos de acesso à informação não tratados pelo IFSP.

Sobre o mapeamento dos assuntos mais demandados, a UA informa que são observados os indicadores anuais de assuntos tratados em ouvidoria e acesso à informação. Por ter dois públicos internos muito bem definidos [alunos e servidores], os assuntos abordados por esses públicos são muito semelhantes de um ano para outro, como questões de registros acadêmicos ou gestão de pessoas, serviços muito demandados institucionalmente.

Com relação ao aprimoramento de processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da entidade, apesar da Ouvidoria não descrever um processo formalizado de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, foram feitas análises se o teor da manifestação se relacionava a um fato que deveria ser tratado com prioridade, por exemplo, com o estabelecimento de prazos internos de tratamento diferenciado para manifestações relacionadas a serviços educacionais que necessitam de resposta imediata ou em curto prazo para estudantes. Outra situação é a que envolve o atendimento de usuários de processos seletivos, que é um público com particularidades, em que se avalia proposição ao gestor do serviço de seleção a criação de um canal de relacionamento interno ao sistema de inscrições, para aprimorar a relação com esse público, que hoje é feita prioritariamente por e-mail e com alguns registros de manifestações no Fala.BR.

Não foi identificado um processo estruturado de acompanhamento posterior às respostas das manifestações. Para os casos de denúncias, avalia-se a definição de um fluxo de acompanhamento definido normativamente; atualmente, a Diretoria de Apoio Legislativo e Correcional informa espontaneamente alguns casos ou mediante requisição de usuários. Nos casos de manifestações relacionadas a serviços, a Ouvidoria citou vagamente que podem acontecer melhorias imediatas ou de curto prazo, porém não foram detalhados procedimentos para isso, em situações que a melhoria pode estar relacionada à mudança de normas ou procedimentos padronizados, o assunto é levado ao conhecimento do gestor do serviço para análise de viabilidade de melhoria, porém como o procedimento não é normatizado, a evolução do processo só é conhecida pela Ouvidoria quando do recebimento de minutas ou solicitações de participações em comissões, ou mesmo de consultas públicas, em que ela reconhece o assunto tratado anteriormente.

O tratamento de questões relacionadas aos servidores apresenta baixa recorrência de temas, segundo a Ouvidoria.

Não existe fluxo definido para interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão/entidade 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 órgão/entidade esse tipo de situação. Quando necessário, situações em que se vislumbre a necessidade ou possibilidade de melhorias são levadas ao conhecimento dos pró-reitores finalísticos ou de apoio, ou diretores sistêmicos vinculados a serviços. Se constatada a necessidade, também pode ser levado ao conhecimento do reitor, chefia de gabinete e diretores-gerais de câmpus. Outra forma de atuação se dá pela participação de ações conjuntas em comissões e grupos de trabalho que propiciam contato com outras áreas e se constituem em oportunidades de discussão de melhorias, a partir de mudanças normativas.

Destaca-se, ainda, que a Ouvidoria e a Diretoria de Desenvolvimento Institucional são responsáveis pelo inventário de serviços, a partir da atuação dos editores de serviços Gov.br e cooperação de gestores de serviços para subsidiar o aprimoramento do Plano de Transformação Digital e da Carta de Serviços aos Usuários.

A.12. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

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

A indicação do atual Ouvidor foi submetida à Ouvidoria-Geral da União, em 13 de outubro de 2021. O Parecer nº 88/2021/CGOUV/OGU, tendo por base a qualificação técnica demonstrada, comprovada por meio da documentação encaminhada, e a verificação de não condenações considerou os requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020 atendidos e propôs a aprovação da indicação. Em 27 de outubro de 2021, o Ouvidor-Geral da União aprovou a indicação e a comunicou por meio do Ofício nº 20.583/2021/CGOUV/OGU/CGU.

A.13. Relatório de Gestão

Em nossa pesquisa inicial realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, apenas, a existência dos relatórios anuais de gestão. No Relatório de 2013, foram encontradas as primeiras referências à implantação do sistema de ouvidoria (PDTI 4.6), porém não houve registro das ações da Ouvidoria. No Relatório de 2014, foi reportado a implantação do sistema de ouvidoria e de uma sala para atendimento presencial; e a quantidade de manifestações atendidas. Nos Relatórios de 2015, 2016 e 2017 as informações resumiram-se à quantidade de atendimentos. No Relatório de 2018, houve

um maior detalhamento das informações quantitativas referentes aos atendimentos. No Relatório de 2019, houve a descrição da finalidade da Ouvidoria, indicação dos quantitativos de atendimentos por tipo de manifestações, identificação dos principais assuntos e indicativo de discussões sobre os pontos recorrentes nas manifestações. No Relatório de 2020, houve a apresentação das informações conforme os tópicos estabelecidos na Portaria CGU nº 581/2021 para o relatório anual de gestão (de ouvidorias). O Relatório de 2021 encontra-se em fase de elaboração. Os relatórios estão disponíveis em <https://www.ifsp.edu.br/component/content/article/91-assuntos/desenvolvimento-institucional/desenv-institucional/137-relatorio-de-gestao>.

Em resposta ao questionário, a UA informou que, em 2021, o Relatório de Gestão da Ouvidoria havia sido incorporado ao Relatório de Gestão de 2020, porém neste exercício o relatório foi apresentado como um relatório específico.

Mais recentemente, houve a atualização do sítio do Instituto e na página da Ouvidoria a inclusão do Relatório Anual de Gestão de Manifestações em Ouvidoria e do Relatório Anual de Gestão da Unidade Setorial de Ouvidoria do Sisouv, ambos referentes ao exercício de 2021.

A análise desses relatórios indica o atendimento aos requisitos da Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021.

A.14. 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 eletrônico do Instituto, identificou-se na página Ações e Programas uma referência à Carta de Serviços ao Usuário (CSU).

Publicado: Segunda, 21 de Outubro de 2013, 16h02 | Última atualização em Segunda, 25 de Outubro de 2021, 11h36 | Acessos: 52907

Ações e Programas

Programas e Ações | Carta de Serviços ao Usuário | Renúncia de Receitas

Programas Financiados pelo FAT

Esta subseção divulga o redirecionamento para o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário do IFSP no Portal do Governo do Brasil, em cumprimento ao art. 11, do Decreto nº 9.094/2017, o art. 4º do Decreto nº 8.936/2016 e o art. 7º, inc. V, da Lei nº 12.527/2011.

[CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO](#)

A Carta que contém os serviços públicos disponíveis do IFSP está disponível no portal Gov.br, a plataforma integrada de serviços do governo federal: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-sao-paulo>. A carta está no formato eletrônico e contempla dez serviços:

Serviços disponíveis

- Matrícula em Curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSP**
- Matrícula em Curso de Formação Inicial e Continuada - IFSP (Curso de Extensão) (Matr.-FIC-IFSP)**
- Matrícula em Curso de Pós-Graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu) – IFSP**
- Matrícula em Curso Técnico (Educação de Jovens e Adultos, Integrado, Concomitante ou Subsequente) - IFSP**
- Obter Certificado ou Declaração Parcial de Proficiência do Ensino Médio pelo ENCCEJA ou ENEM IFSP**
- Participar de Processo Seletivo Pós-Graduação (Lato Sensu e Stricto Sensu) - IFSP**
- Processo Seletivo para Curso de Formação Inicial e Continuada - IFSP**
- Processo Seletivo para Curso Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSP**
- Processo Seletivo para Curso Técnico (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSP**
- Solicitação de diploma ou 2ª via de diploma - IFSP**

Sobre a atualização da CSU, a Ouvidoria informou que ela ocorre com frequência mínima anual, podendo ocorrer em outras ocasiões, como na mudança de parâmetros de oferta de um serviço, e acrescentou que ela é regimentalmente responsável por acompanhar e orientar os editores de serviços responsáveis pela atualização, bem como pela elaboração conjunta com a Diretoria de Desenvolvimento Institucional do inventário de serviços, instrumento que terá o objetivo de subsidiar a melhoria ou elaboração do Plano de Transformação Digital e, por conseguinte, da CSU.

A.15. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que o Serviço de Informação ao Cidadão está vinculado regimentalmente à Ouvidoria-Geral e não possui força de trabalho própria.

A.16. Independência e Acesso à Alta Administração

Questionada se o posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica do Instituto permite a atuação com grau de independência funcional para o exercício pleno das atividades, a Ouvidoria respondeu positivamente e complementou que devido à subordinação direta ao reitor, a Ouvidoria-Geral goza de maior independência funcional e mobilidade nas relações com os demais setores, independentemente de não possuir ter mais um cargo de direção vinculado ao ouvidor, o que demonstra o compromisso institucional na manutenção da autonomia do setor para o exercício de suas atividades.

Entretanto, conforme citado anteriormente, considera-se que o suporte normativo para as atividades de ouvidoria ainda é precário. O Regulamento próprio que definiria a organização e funcionamento da Ouvidoria, previsto no Regimento Geral, aprovado pela Resolução nº 871, de 4 de junho de 2013, ainda não foi delineado. A definição da Ouvidoria como órgão executivo junto à Reitoria, no Estatuto do IFSP, a indicação da sua vinculação à autoridade máxima do órgão e a definição de suas atribuições no Regimento Geral da Reitoria e dos Câmpus do IFSP, a partir de setembro de 2021, são pontos positivos do suporte normativo para as atividades da Ouvidoria, porém é necessária uma maior agilidade nos demais normativos legais e procedimentais para assegurar segurança jurídica e tratamento adequado e uniforme das questões submetidas à Ouvidoria.

Com referência à vinculação à autoridade máxima do órgão, sugere-se avaliar a conveniência e oportunidade da submissão da indicação do Ouvidor ao Conselho Superior como forma de demonstrar o compromisso do IFSP com as atividades de Ouvidoria, a exemplo de outras Instituições de Ensino Superior do Governo Federal.

Com relação à sua competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais unidades da entidade (relativas às questões de ouvidoria), informa a UA, por meio do questionário avaliativo, que ela deriva da atribuição disposta no art. 46, inc. IV, do Regimento da Reitoria: *“monitoramento e orientação para o efetivo cumprimento de dispositivos legais de defesa dos direitos dos usuários e das políticas de simplificação e desburocratização de serviços e de transparência e dados abertos”*.

A.17. Avaliação da Ouvidoria dos Serviços Prestados pelos Órgãos do Instituto

Em 2021, houve a primeira avaliação de serviços da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) do IFSP, que utilizaram os serviços em 2021. O contato com os usuários ocorreu por meio de convites via e-mail, utilizando base de dados de contato cedidas pelos gestores responsáveis pelos serviços avaliados.

Considerado o contato com outras ouvidorias da Rede Federal, bem como de universidades, a Ouvidoria entende que o processo foi bem-sucedido com a avaliação

de todos os 10 serviços da carta, fato não alcançado por muitos órgãos com os quais foi feito contato em grupos de WhatsApp.

A avaliação dos serviços prestados pelo Instituto começou a ser realizada a partir da criação dos Conselhos de Usuários através da Ouvidoria, porém ainda não chegou às conclusões finais para apresentação aos gestores e publicização para acesso da comunidade, e à eventual análise da implementação de melhorias na prestação dos serviços decorrentes da avaliação.

A.18. Trabalho Participativo com a Sociedade

O relato único de trabalho participativo com a Sociedade foi a realização da Avaliação da Ouvidoria dos serviços prestados pelos órgãos do Instituto. O trabalho ainda em fase de análise das respostas não apresenta um resultado que possa ser divulgado.

O IFSP dispõe de uma página relativa à Participação Social, porém o seu conteúdo ainda é incipiente.

PÁGINA INICIAL > PARTICIPAÇÃO SOCIAL



Participação Social

Publicado: Sexta, 01 de Setembro de 2017, 14h02 | Última atualização em Terça, 29 de Março de 2022, 08h27 | Acessos: 20538

Participação Social | Ouvidoria-Geral | Audiências e Consultas Públicas

Conselhos e Órgãos Colegiados | Conferências | Avaliação de Serviços Públicos | Outras Ações

Nesta seção são divulgadas informações referentes às instâncias de participação social, audiências e consultas públicas e outras ações de estímulo à participação da comunidade interna e externa na gestão pública no âmbito do Instituto Federal de São Paulo.

Conforme descrito pela Controladoria-Geral da União (2019, p. 15):

Por meio das instâncias e mecanismos de participação social, o Estado disponibiliza informações, esclarece dúvidas, abre debates e presta contas à sociedade sobre ações e projetos de relevante impacto ou interesse social. Por esse motivo, a Lei nº 12.527/2011 determinou que o acesso a informações públicas seja assegurado mediante a realização de audiências ou consultas públicas e pelo incentivo à participação popular.

Referência: BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC). *Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal* [versão 6]. Brasília: fev. 2019, p. 15. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/46643>. Acesso em: 1 abr. 2021.

INSTITUTO FEDERAL São Paulo

Processos Seletivos

Cursos

IFSP

Câmpus

Reitoria

Administração

Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Ensino

A.19. Plano de Dados Abertos – PDA

O Portal de Dados Abertos do IFSP pode ser acessado na seção de Acesso à Informação, subseção Dados abertos: <https://www.ifsp.edu.br/plano-de-dados-abertos>.



Processos Seletivos

Cursos

IFSP

Câmpus

Reitoria

Administração

Planejamento e
Desenvolvimento
Institucional

Ensino

Dados Abertos

Publicado: Quarta, 14 de Agosto de 2019, 16h06 | Última atualização em Terça, 19 de Abril de 2022, 09h56 | Acessos: 24117

Dados Abertos

Plano de Dados Abertos

Portal de Dados Abertos

Esta subseção disponibiliza o **Plano de Dados Abertos - PDA** do IFSP e a norma que o aprova. O PDA 2021-2022 é o documento atualmente em vigor no órgão.

- PDA 2021-2022 [PDF]
- PDA 2021-2022 [Assinado]
- Resolução n. 86, de 29 de dezembro de 2020 - Aprova o Plano de Dados Abertos 2021 a 2022

PDA concluído:

- PDA 2017-2019 [PDF]
- PDA 2017-2019 [Assinado]
- Resolução n. 69, de 01 de agosto de 2017 - Aprova o Plano de Dados Abertos 2017 a 2019

Comissão Permanente

Atos Normativos

Governança e Relatórios

A governança do PDA no âmbito do IFSP segue as disposições do art. 5º, §2º e 4º, do Decreto n. 8.777/2016. Conforme disposto no art. 5º, §4º do Decreto, Compete à **Autoridade de Monitoramento da LAI** assegurar a

O Plano de Dados Abertos do IFSP⁶, 01/2021 a 12/2022, aprovado pela Resolução nº 86, de 29 de dezembro de 2020, tem como objetivos:

3.1 Objetivo Geral

Promover a abertura de dados e a transparência ativa do IFSP, garantindo que sejam dados completos, primários, atuais, acessíveis, processáveis em máquinas, não-discriminatórios, não-proprietários e livres de licenças; tendo como norteadores os princípios fundamentais da Administração Pública.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as prioridades e disponibilizar os dados em formato aberto, de maneira progressiva e sustentável;
- b) Facilitar o acesso aos dados divulgados;
- c) Melhorar a gestão da informação e de dados da instituição;
- d) Estimular o desenvolvimento de soluções em TI baseadas no uso dos dados publicados;
- e) Estimular o cruzamento de dados e a produção de conhecimento em proveito da sociedade e do poder público;
- f) Incrementar o processo de transparência e de acesso às informações públicas;
- g) Fomentar a produção de conhecimento e a gestão pública participativa, a partir da utilização dos dados pela sociedade civil.

Para se estabelecer priorização dos conjuntos de dados a serem publicados, foram considerados o grau de relevância das informações para o cidadão, o alinhamento com os instrumentos de planejamento estratégico, a disponibilidade de dados já gerenciados pelo Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), as bases de dados mantidas pelos setores da instituição, ou seja, o Inventário de Bases de Dados do IFSP, bem como consulta pública.

⁶ Consultado em <https://drive.ifsp.edu.br/s/rfDG3MDqGNJi10#pdfviewer>.

No Relatório de Atividade nº 4/2022 – OUV-RET/RET/IFSP⁷, de 21 de março de 2022, o Ouvidor na posição de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação apresentou os seguintes resultados:

I. Plano de ação para elaboração e sustentação do PDA:

- Itens cumpridos nos prazos previstos: 03;
- Itens em cumprimento após o prazo previsto: 02;
- Item não cumprido e em revisão: 01;
- Itens a serem cumpridos em 2022: 02.

II. Plano de ação para abertura de bases de dados:

- Item a ser cumprido após o prazo previsto: 01;
- Itens em cumprimento após o prazo previsto: 02.

III. Plano de ação para promoção e fomento ao uso e reuso das bases de dados:

- Itens a serem cumpridos após o prazo previsto: 02.

O conjunto de dados previsto para abertura a partir de 2021 é composto por 13 bases. Constatou-se a seguinte situação do cumprimento de prazos de abertura:

- Abertura dentro do prazo: não houve.
- Abertura após o prazo: Egressos; Estágios - Alunos IFSP; Publicações Lattes; Assistência Estudantil; Alimentação Escolar.
- Aguardando abertura após o prazo: Estágio - Alunos externos; Bolsas de Ensino; Cursos - Ingressantes e Matriculados; Treinamento e Desenvolvimento; Representação Estudantil; Hospedagem - Revista Compartilhar; Matrículas - Formação Inicial e Continuada.

Quanto à atualização dos conjuntos de dados abertos durante a vigência do PDA 2017-2019, verificou-se a seguinte situação de cumprimento de prazos de atualização em 2021:

- Atualização no prazo: Informações sobre os câmpus; Patrimônio; Ações de Extensão; Acordos de Cooperação - Extensão; Cursos de Pós-Graduação; Patentes - Propriedade Intelectual; Hotel de Projetos/Incubadoras; Inovação - Acordos de Parceria; Bibliotecas; Matrículas - Ensino; Processos Seletivos; Organograma.
- Atualização parcial no prazo: Compras e Contratos; Execução Orçamentária; Situação de Matrícula - Ensino; Servidores; Dados de cursos de graduação.
- Atualização após o prazo: Programas e projetos fomentados - Extensão; Iniciação Científica - Fomento Interno; Iniciação Científica - Fomento Externo; Programas e Projetos de Pesquisa - Fomento Interno.
- Aguardando atualização: Cursos IFSP.

⁷ Consultado em <https://drive.google.com/file/d/1aGrjuur8z6ccTBuov54GWM309bRQ3IXW/view>.

E concluiu com as seguintes recomendações:

Recomenda-se a possível atualização do PDA vigente, adequando alguns pontos em que se observam dificuldades para o seu efetivo cumprimento, como prazos de abertura e atualização de dados, instâncias responsáveis pela disponibilização dos dados e organização destes para publicação.

Se observada a necessidade, remover os conjuntos de dados que não possam ser efetivamente disponibilizados, justificando a motivação. Oportunamente, se observada a viabilidade, sugere-se a inclusão de novos conjuntos de dados, observando o interesse dos usuários.

A.20. Impacto da Pandemia

Informa a UA, no questionário avaliativo, que não foi observado impacto significativo nas atividades de ouvidoria, tendo em vista que os atendimentos são prioritariamente pela Plataforma Fala.BR e por e-mail. Além disso, há alguns anos o Instituto permite aos servidores o trabalho remoto nos períodos de férias escolares, fato que colaborou na rápida adaptação às condições impostas pela pandemia.

A Ouvidoria avaliou que o trabalho remoto propiciou uma melhora na produtividade devido a um ambiente de maior introspecção para análise de manifestações e avaliações de serviços, e abre a perspectiva de implementação de um regime híbrido de trabalho.

A.21. Boas práticas e Ações de Melhoria

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma:

- 1. Implementação da Política Interna de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos no âmbito do IFSP:** Em 23 de junho de 2021, o Instituto lançou a Portaria Normativa RET IFSP nº 6. A Portaria implementa a política Interna tendente a assegurar a todos o direito de autocomposição por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, em especial pela mediação e conciliação e solução parificca de conflitos na persecução da perpetuação de uma cultura de paz. Para execução da Política, a Portaria criou o Núcleo Permanente de Gestão e Solução de Conflitos Administrativos – Nusca, integrante da Diretoria de Apoio Jurídico, para exercer funções preventivas e ações conjuntas com as instâncias de processos Administrativos Disciplinares e a Comissão de ética do Instituto.
- 2. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares:** Por força das Leis nº 12.527/2012 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente. Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a

identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente. Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias. Nesse sentido, a Ouvidoria do IFSP informou que somente o titular da unidade realiza a análise e o tratamento de denúncias recebidas, sendo uma adequada medida de segurança da informação ter uma equipe específica para tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria, a fim de estabelecer maior proteção dos dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

- 3. Organização Institucional para tratar dos assuntos relacionados à Carta de Serviços ao Usuário:** A institucionalização no Regimento da Reitoria da responsabilidade da Ouvidoria em conjunto com a Diretoria Adjunta de Planejamento Institucional para a realização do inventário de serviços para público externo, a partir da atuação dos editores de serviços do portal Gov.br do IFSP junto aos gestores de serviços das áreas finalísticas e meio às quais estão vinculados, propicia maior agilidade para atualizar a Carta, a partir de orientações conjuntas do ME, MEC e CGU, bem como realizar a curadoria de serviços por meio de levantamento, além da avaliação de serviços. A iniciativa foi, inclusive, recentemente apresentada para outros membros da Rede Federal e Universidades Federais, por meio de reunião organizada para auxiliar os demais colegas que ainda têm dificuldades para atuar nessa seara, devido às particularidades institucionais. Como resultado, pode se destacar a realização em 2021 da primeira avaliação de serviços da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) do IFSP, que utilizaram os serviços em 2021. O contato com os usuários ocorreu por meio de convites via e-mail, utilizando base de dados de contato cedidas pelos gestores responsáveis pelos serviços avaliados.
- 4. Colaboração para o fortalecimento do grupo de ouvidorias da Rede Federal, colaborando continuamente no acolhimento e orientação de novos ouvidores, já que há um quantitativo expressivo de informações a serem assimiladas em pouco tempo e por servidores que muitas vezes**

não faziam parte da unidade de ouvidoria. A Ouvidoria entende ser uma prática salutar, tendo em vista que, apesar da importância do conhecimento teórico, a prática diária em ouvidoria em uma instituição de ensino tem situações muito particulares e, portanto, a troca de experiências colabora para o fortalecimento de todos os servidores que atuam nesse contexto.

- Iniciativa de estabelecer o modelo padronizado de análise preliminar de denúncia no Sistema Unificado de Administração Pública (Suap).** O modelo padronizado e o fluxo utilizado permitem a produção de um documento com informações organizadas e um envio restrito para as áreas apuratórias, garantindo maior segurança nos encaminhamentos.

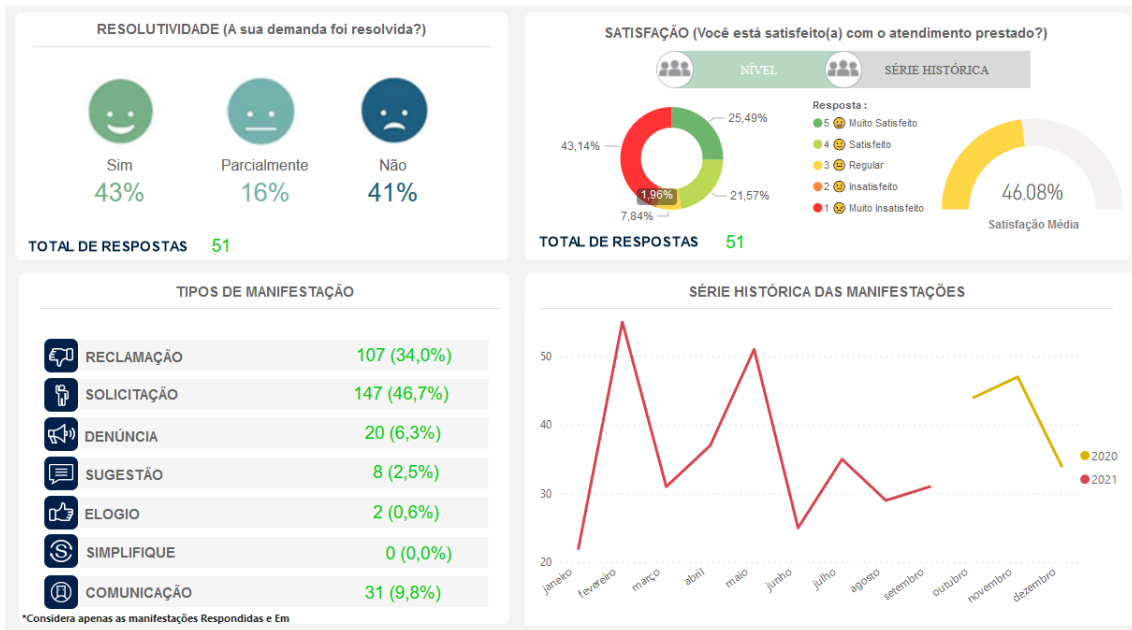
A.22. Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação⁸ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Para o período de 01/10/2020 a 30/09/2021, o Painel *Resolveu?* apresenta as seguintes informações estatísticas:



⁸ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



LOCALIZAÇÃO



RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra

A população inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/10/2020 a 30/09/2021**, era composta de **315** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	31
Denúncia	20
Elogio	2
Reclamação	107
Simplifique	0
Solicitação	147
Sugestão	8
Total	315

A amostra dos dados objeto para análise, em um total de **100 manifestações**, foi gerada a partir da população inicial de 315, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/10/2020 a 30/09/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

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

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

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

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12 Portaria nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a 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, nos termos da Portaria nº 581/2021, art. 7º, inciso IV.

- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º, 3º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na análise da amostra foi levado em conta a aplicação de dois normativos em continuidade, que são a IN CGU nº 05, de 2018, e a Portaria CGU nº 581, de 2021.

Para efeitos da amostra a IN nº 05 se aplica de 01.06.2020 a 10.03.2021, data em que se inicia a aplicação da Portaria nº 581/2021, com sua publicação no Diário Oficial da União, para até a data limite da amostra que é 31.05.2021.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*
- 8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*

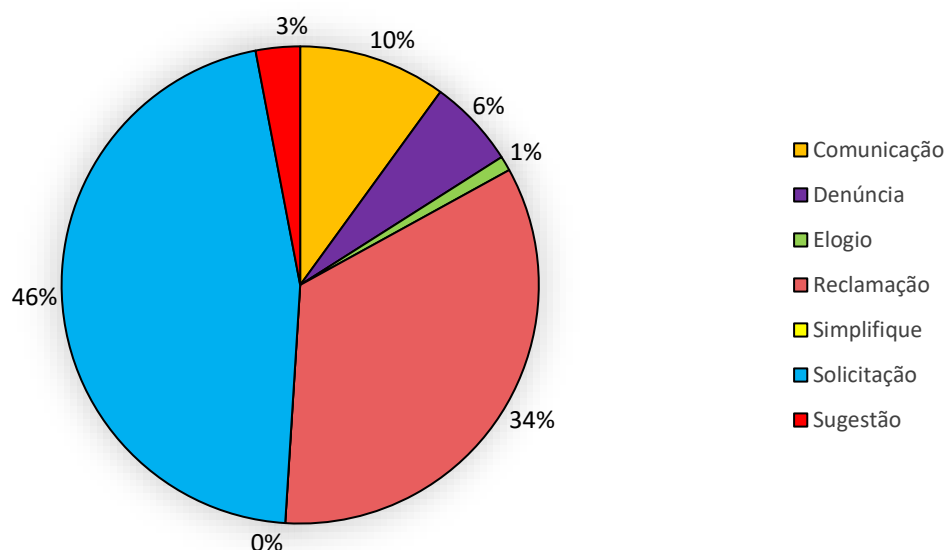
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 a 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessa forma, a amostra foi gerada tendo como base um total de 315 manifestações, sem duplicidade.

Desse total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSP no período de 10/2020 a 09/2021 foram reservadas 100 manifestações para análise, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra⁹, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR:



A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

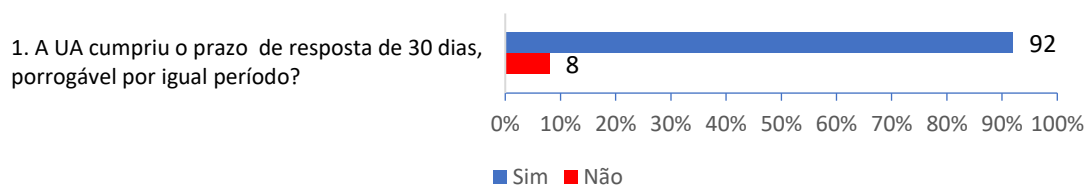
Resumo do Teor da Manifestação			
Tipo	Detalhe	Quantidade	Quantidade
Comunicação	“Denúncia” envolvendo servidor	6	10
	“Denúncia” sobre cota racial	1	
	“Denúncia” envolvendo discentes	1	
	Serviços administrativos	1	
	Outros	1	
Denúncia	Denúncia envolvendo discentes	5	6
	Licitação	1	
Elogio	Elogio a servidores	1	1
Reclamação	Processo seletivo	9	34
	Matrícula	7	
	Serviços administrativos	7	
	Docentes	4	
	Outros	3	
	Licitante/fornecedor	2	
	Acesso processo administrativo	1	
	“Denúncia” envolvendo servidor	1	
Solicitação	Matrícula	17	46
	Serviços administrativos	17	
	Processo seletivo	5	

⁹ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

	Outros	3	
	Docentes	2	
	Fornecedores	2	
Sugestão	Criação de cursos	2	3
	Outros	1	
Total da amostra		100	100

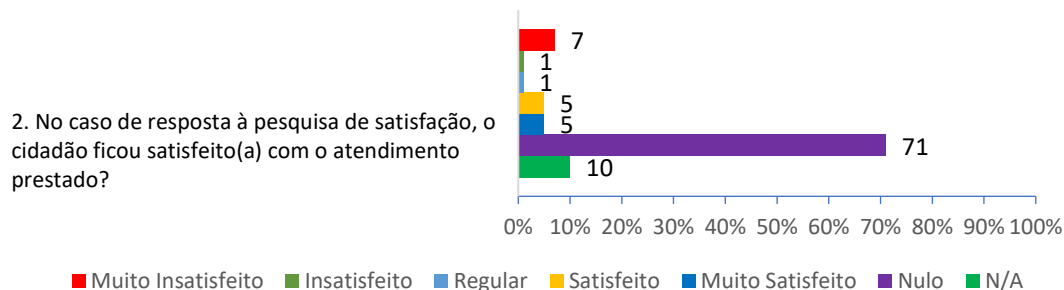
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹⁰:

Pergunta 1



O gráfico da Pergunta 1 indica que a unidade respondeu 92% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação. Das 8 manifestações que não tiveram resposta no prazo legal, 2 eram comunicações, 2 eram denúncias e 4 eram reclamações. Das 8 manifestações, 5 foram assim consideradas porque as prorrogações de atendimento não estavam adequadamente justificadas ou registradas.

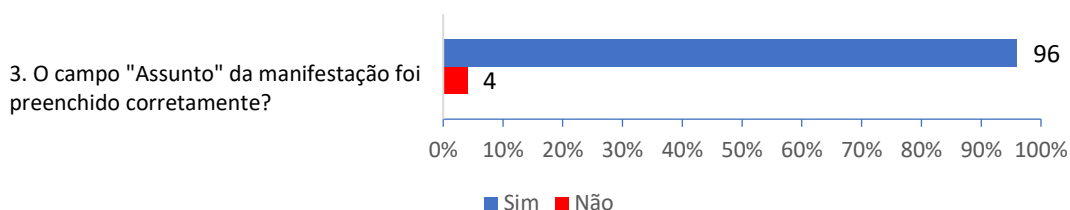
Pergunta 2



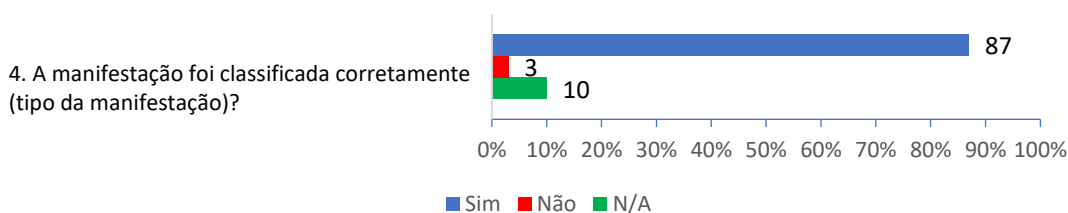
O gráfico da Pergunta 2 indica um baixo quantitativo de respostas à pesquisa de satisfação, sendo 7% dos manifestantes muito insatisfeitos, 6 reclamações e 1 solicitação; 1% insatisfeitos, 1 reclamação; 1% regular, 1 denúncia; 5% satisfeitos, 1 denúncia, 1 reclamação, 2 solicitações e 1 sugestão; e 5% muito satisfeitos, 3 reclamações e 2 solicitações.

¹⁰ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 3

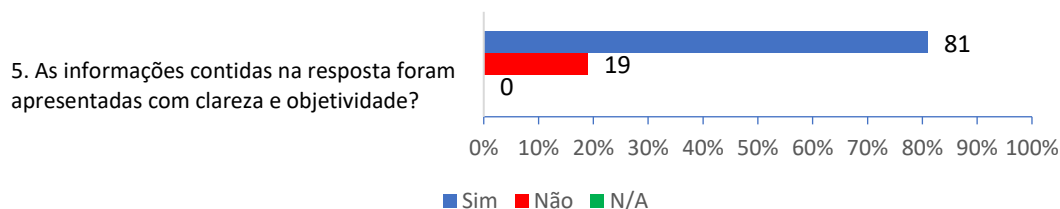


Pergunta 4



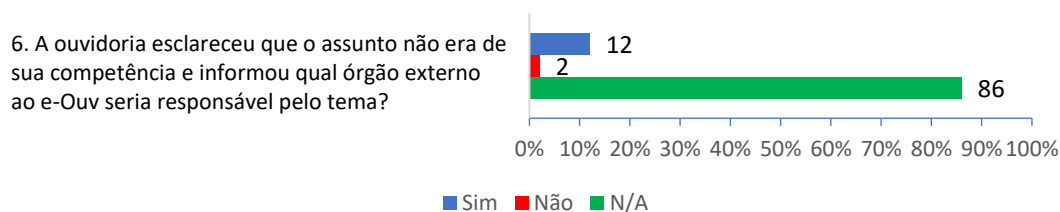
Os gráficos das Perguntas 3 e 4 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não é permitida a reclassificação pela Ouvidoria. Das 3 manifestações consideradas incorretamente classificadas, 2 são reclamações e 1 é solicitação, destaca-se ainda que uma denúncia foi reclassificada para reclamação, porém deveria ter sido mantida como denúncia.

Pergunta 5



O gráfico da Pergunta 5 refere-se à clareza e objetividade das respostas. No caso de comunicações, as respostas não ficam visíveis aos manifestantes, porém são acessíveis aos servidores da Ouvidoria e servem como registro de execução dos procedimentos. Das 19 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade, 2 são comunicações, 1 é denúncia, 15 são reclamações e 1 é solicitação.

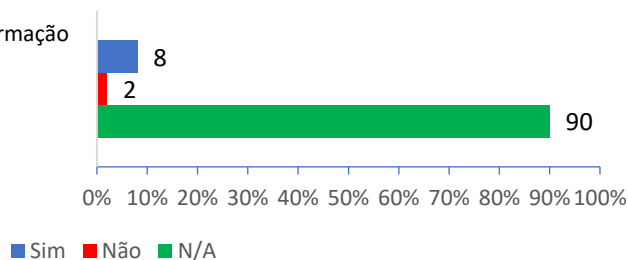
Pergunta 6



O gráfico da Pergunta 6 indica que 86% das manifestações examinadas foram consideradas como de competência da Unidade, porém em muitas situações as manifestações tratam de situações que, talvez por conta de restrições causadas pela pandemia, são apresentadas à ouvidoria, mas deveriam ser tratadas diretamente pelas unidades de atendimento: problemas com matrículas, questões relacionadas a processos seletivos e até situações relacionadas a notas de provas. Em 2 casos, a Ouvidoria registrou na resposta que o assunto não era de sua competência, porém apresentou resposta obtida com as áreas de atendimento.

Pergunta 7

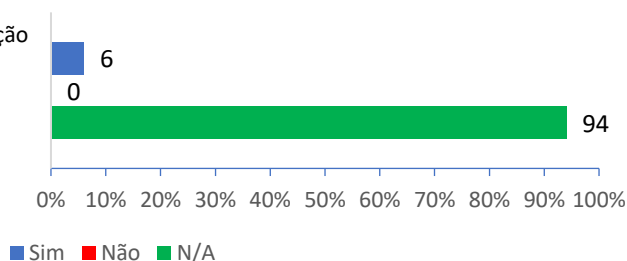
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico da Pergunta 7 informa que a Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações, porém 2 das respostas não apresentaram os elementos informativos adequadamente. 2 tratamentos não registraram adequadamente a prorrogação do prazo de atendimento. Das comunicações, 5 tiveram tratamento considerado adequado, 1 parcialmente adequado e 4 tratamento inadequado.

Pergunta 8

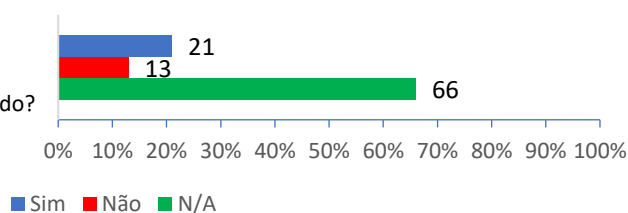
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Das denúncias, 1 extrapolou o prazo de atendimento, outra não registrou adequadamente a prorrogação do prazo; 1 não apresentou resposta clara e objetiva; 5 manifestações tiveram tratamento considerado adequado e 1 manifestação teve tratamento considerado inadequado.

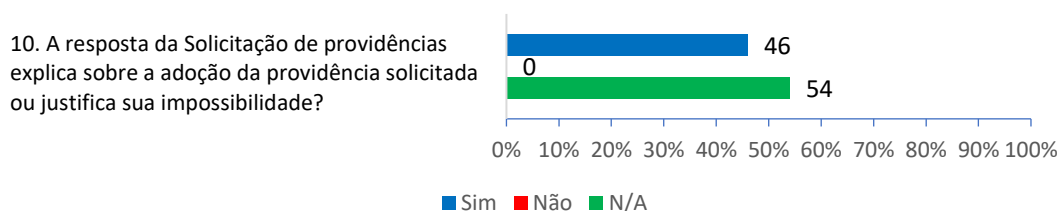
Pergunta 9

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



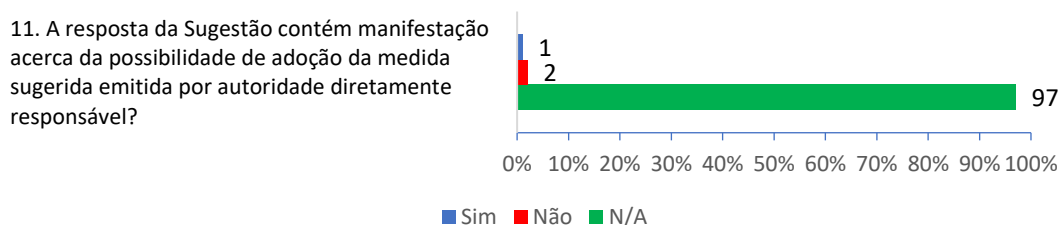
O gráfico da Pergunta 9 trata do tipo de manifestação com tratamento mais deficiente. De 34 manifestações, 13 não tiveram esclarecimento adequado a respeito do fato reclamado. Das 34 reclamações, 2 não foram respondidas no prazo e outras 2 não registraram adequadamente a prorrogação; de 11 respostas de satisfação, 3 informaram muita satisfação, 1 satisfação, 1 insatisfação e 6 muita insatisfação; como registrado anteriormente, 1 denúncia foi reclassificada para reclamação, porém deveria ter sido mantida como denúncia; 15 respostas não foram apresentadas com clareza e objetividade; 13 tiveram tratamento considerado inadequado, 5 parcialmente adequado e 16 adequado.

Pergunta 10



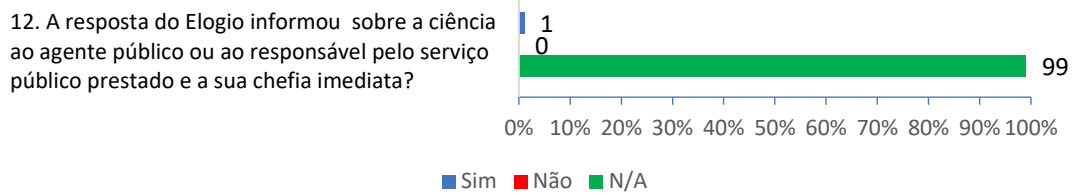
O gráfico da Pergunta 10 indica que as respostas de solicitações explicaram sobre as providências adotadas ou justificaram a impossibilidade de atendimento. Das 5 respostas de satisfação, 1 informou muita insatisfação, 2 satisfação e 2 muita satisfação; 1 solicitação deveria ter sido reclassificada para reclamação; 1 resposta foi considerada sem clareza e objetividade; 10 manifestações tiveram indicação de outra área para atendimento; 2 manifestações tiveram tratamento considerado inadequado, 1 parcialmente adequado e 43 adequado.

Pergunta 11



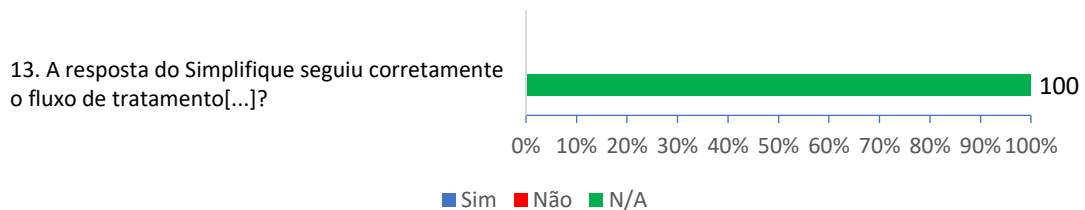
O gráfico da Pergunta 11 indica que 2 manifestações não foram encaminhadas para a autoridade responsável, por isso foram consideradas com tratamento inadequado; a outra teve tratamento considerado adequado e recebeu uma manifestação de satisfação do usuário.

Pergunta 12



A manifestação caracterizada como elogio recebeu tratamento considerado adequado.

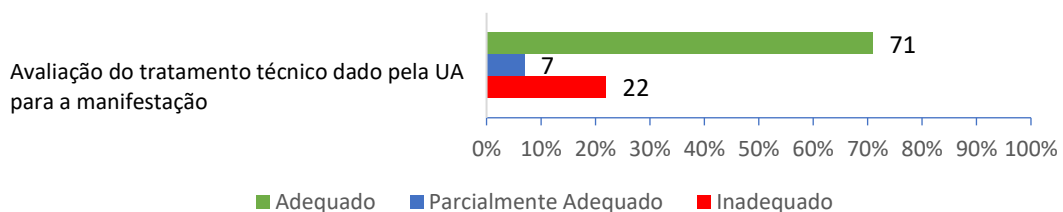
Pergunta 13



Na amostra selecionada não houve nenhuma manifestação classificada como simplifique.

Com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho regular – de 71% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada, entretanto foram identificadas situações que demandam melhorias estruturais com a formalização de normativos internos, procedimentos e fluxos de trabalho de modo a assegurar um tratamento adequado e uniforme para as demandas apresentadas à Ouvidoria do Instituto.

Apêndice C

Respostas de Ouvidoria

C.1. Respostas de Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 3044/2024/GAB-SP/CGU, de encaminhamento do relatório preliminar, a Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo apresentou o Ofício nº 2/2024-OUV-RET-RET/IFSP, em 2 de abril de 2024.

Em sua resposta, o Instituto não apresentou contestação aos itens apontados, porém apresentou comentários aos pontos de recomendação:

“I – desenvolver e propor às instâncias de governanças adequadas novos normativos internos, (...)”

Foi informado que foram regulamentadas as atividades de ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação por meio da Portaria Normativa RET/IFSP nº 77, de 22 de dezembro de 2022, e nº 84, de 23 e fevereiro de 2023, respectivamente. Na própria resposta, foi identificada a necessidade de adaptação da Portaria para adequação à nova Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Assim, decide-se alterar a redação da recomendação para: “I – adequar a Portaria Normativa RET/IFSP nº 77 ao conteúdo da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;”.

“II – desenvolver e formalizar procedimentos e fluxos de trabalho de modo a assegurar maior aderência à legislação e uniformização do tratamento de manifestações e de seus processos internos, com particular atenção ao cumprimento do previsto na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema, quanto a: (...)”

Resposta:

Quanto ao item II, a Port. Norm. n. 77, de 2022, atende aos apontamentos nos seguintes pontos:

a) *"não realização de diligências pela ouvidoria no tratamento de denúncias"*: § 2º, art. 26. Após as orientações da OGU, houve maior atenção aos procedimentos de análise preliminar de denúncias, para mitigar qualquer risco de realização indevida de diligências, que não mais ocorreram desde então;

b) *"adequado registro de envolvimento de ocupantes de cargos comissionados nas situações apontadas nas manifestações"*: IV, § 1º, art. 29. Após apontamentos durante a fase de coleta de informações da avaliação, adotaram-se medidas para mitigar riscos de não preenchimento desse campo em denúncias ou comunicações que envolvam ocupantes de cargos CD 3, CD 2 e CD1.

c) *"mecanismos de proteção aos manifestantes"*: art. 27. Além da normatização, a utilização do módulo Triagem e Tratamento viabilizou maior segurança na proteção aos denunciadores, além de reclamantes e solicitantes de providências.

d) "*registro tempestivo de denúncias recebidas no Fala.BR*": artigos 10 e 11. Não se verificaram situações semelhantes às avaliadas, tendo todos os registros de denúncia sido tempestivos desde então.

e) "*arquivamento de informações e documentos que assegurem rastreabilidade e motivação do ato administrativo*": artigos 16 e 29. Além da normatização, a utilização do módulo Triagem e Tratamento viabilizou maior segurança na rastreabilidade e motivação de ato administrativo no tratamento de manifestações.

f) "*acesso às informações pessoais de terceiros*": art. 19. Após apontamentos durante a fase de coleta de informações da avaliação, adotaram-se medidas para mitigar riscos de acesso indevido de informações de usuários por terceiros, com as medidas descritas na portaria.

g) "*encaminhamento de manifestações às unidades responsáveis pelos serviços*": artigos 16, 20 a 25, 33. Após apontamentos durante a fase de coleta de informações da avaliação, adotaram-se medidas para padronizar fluxos de encaminhamento de manifestações às áreas, sempre que o assunto não for passível de resposta já existente.

h) "*adequado registro do trâmite dos processos*": artigos 16 e 29. Além da normatização, a utilização do módulo Triagem e Tratamento viabilizou maior segurança na rastreabilidade dos trâmites processuais.

A proposta foi considerada suficiente para os itens "c", "e", "f", "g" e "h".

E insuficiente para os itens:

- a: o texto do § 2º, art. 26, da Portaria nº 77 não é suficientemente enfático, quanto a não realização de diligências pela ouvidoria no tratamento de denúncias, e não houve apresentação do procedimento executado que evidenciassem a não realização de diligências;
- b: o texto do inciso IV, § 1º, art. 29, não trata especificamente do marcador para identificação de denúncias a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo ou Função Comissionada, e não houve apresentação do procedimento executado ou evidências de sua efetiva aplicação;
- d: no texto do § 3º, art. 10, há previsão para manutenção da tempestividade, porém como os arts. 10 e 11 contêm texto que deverá ser adequado às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, mantém-se a recomendação para indicação do texto na nova portaria do IFSP;

Caso a efetividade da mudança dependa de procedimento que não esteja detalhado normativamente, a equipe de avaliação fará monitoramento posterior em nova amostra, após o compromisso da unidade, para confirmar as evidências de sua efetiva aplicação.

Considerando que partes da recomendação ainda não foram implementadas e a recente edição da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, mantém-se a recomendação alterando a apenas a norma de referência.

“III – elaborar plano de comunicação que forneça orientações às unidades sobre as atividades de ouvidoria, as precauções a serem adotadas no caso de denúncias recebidas diretamente, precauções no tratamento de manifestações e aspectos de proteção ao denunciante e outros temas que forem considerados prioritários;”

Resposta:

Conforme apontado em reunião, ainda em 2024 será realizada campanha de comunicação específica sobre o assunto junto aos gestores, servidores e alunos.

Cabe destacar que, em decorrência de movimentos internos para a normatização de políticas de enfrentamento e prevenção às violências contra estudantes e também contra servidores, o assunto sobre como registrar adequadamente uma denúncia, proteção ao denunciante e outras questões correlatas, serão tratadas em campanhas específicas também.

Considerando que a implementação ainda não está plenamente implementada, a recomendação é mantida.

“IV - agilizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;”

Resposta:

Informamos que o IFSP passou a utilizar integralmente o módulo Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR a partir de 14 de fevereiro de 2023, quando foi iniciado o cadastro de colaboradores no sistema.

Segue captura de tela dos e-mails encaminhados aos colaboradores cadastrados inicialmente, correspondendo aos diretores-gerais e diretores adjuntos Educacionais e de Administração dos campi do IFSP, bem como diretores e coordenadores de setores mais demandados na Reitoria, como Diretoria de Gestão Acadêmica e Processo Seletivo, Diretoria de Gestão de Pessoas, Unidade Correccional, Comissão de Ética e Gabinete.

Demais colaboradores são adicionados conforme demanda, otimizando assim os processos internos de gestão de colaboradores.

Cumpramos salientar que todos recebem o acesso ao Manual do Colaborador Fala.BR ao serem cadastrados. O documento foi produzido pela Ouvidoria-Geral e explica todo o funcionamento do módulo de Tratamento para o colaborador, além dos cuidados na análise preliminar e tratamento das manifestações, segurança da informação e gestão de riscos e tratamento de denúncias.

Além disso, inovamos na melhoria do atendimento aos usuários ao propor modelos de resposta para situações hipotéticas em cada tipo de manifestação, orientando os colaboradores a como elaborar textos mais concisos e de fácil compreensão pelo usuário.

O manual já foi compartilhado com outras unidades da Rede Federal e Universidades, sendo considerado uma ferramenta importante para a implementação do módulo em outras instituições, que encontram dificuldades para adesão interna. Além disso, o material supre a ausência de material explicativo, ainda não produzido pela Ouvidoria-Geral da União, constituindo uma boa prática em ouvidoria.

A utilização do módulo tem sido satisfatória e temos colaborado com o suporte do sistema continuamente, com apontamentos de melhorias verificadas.

Assim, considera-se que a recomendação está implementada.

“V – ampliar as tratativas com as unidades de atendimento para melhoria dos processos de atendimento primário aos usuários, em especial para as situações que envolvem matrículas, processos seletivos, qualidade de ensino e avaliações, e eventualmente, proposição de processos de mediação.”

Resposta:

Conforme poderá ser verificado na Port. Norm. n. 77, de 2022, a melhoria do atendimento aos usuários está consignada como princípio das atividades de ouvidoria junto aos setores demandados. Isso também se demonstra no próprio Manual do Colaborador Fala.BR, ao estabelecer padrões de resposta para otimizar a forma como os setores demandados se comunicam com seus usuários.

Inclusive, em 2023 foi realizado um seminário pela Pró-Reitoria de Ensino com os diretores adjuntos Educacionais, cuja pauta foi a relação entre satisfação do usuário e resolução pacífica de conflitos, onde o atendimento satisfatório foi mencionado como fator-chave para evitar ou mitigar conflitos no âmbito educacional.

Segue o acesso à pasta contendo o material apresentado aos servidores.

A resposta não apresentou elementos que evidenciassem a ocorrência de reuniões, encontros ou conversas com as unidades de atendimento para melhoria dos processos de atendimento primário aos usuários. Nos Relatórios Anuais de Gestão da Unidade Setorial de Ouvidoria referentes aos exercícios de 2022 e 2023 não foi observada qualquer menção a tratativas para melhorias de atendimento primário aos usuários.

Assim, avalia-se que a recomendação ainda não foi implementada sendo, portanto, mantida no relatório, para em ação de monitoramento evidenciar as práticas adotadas.



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.