

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia  
do Sul de Minas - IFSULDEMINAS

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Renata Costa de Sousa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Período avaliado:** 1º/06/2023 a 31/05/2024.

**Data de execução:** out a dez/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do IFSULDEMINAS, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas algumas oportunidades de melhoria que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a ausência de marcação da resolutividade e inexistência de fluxo para tratamento das manifestações.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- a) Aprimorar os procedimentos de tratamento de manifestações, especialmente no que se refere à marcação da resolutividade;
- b) Formalizar, por meio de fluxos e regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do IFSULDEMINAS;
- c) Cadastrar as unidades para tramitação de manifestações no Fala.BR;
- d) Usar apenas a Plataforma Fala.BR para recebimento de manifestações; e
- e) Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>IFSULDEMINAS</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Achados .....	10
1.1. Fragilidades no tratamento das manifestações especialmente no que se refere ao registro de resolutividade.....	10
1.2. Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho .....	12
1.3. Desconformidade no trâmite interno de manifestações .....	13
1.4. Desconformidade no uso de formulário para recebimento de manifestação ....	14
1.5. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciantes e ao processo apuratório.....	14
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
Apêndice A .....	18
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	34
Apêndice D .....	36

## 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 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 a 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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.<sup>1</sup>

Considerando esse objetivo, a presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui 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;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

---

<sup>1</sup> Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento;
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, 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 Unidade, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2023 a 31/05/2024, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

---

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas, unidade vinculada à estrutura organizacional do IFSULDEMINAS, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Reitor, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do IFSULDEMINAS está vinculada diretamente a Coordenadoria de Integridade e Controle Interno, que por sua vez está subordinada diretamente ao Reitor, e é regida pelo Regimento Interno do IFSULDEMINAS, que dispõe sobre as competências da Ouvidoria.

As informações da unidade avaliada foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da unidade avaliada. Mais detalhes sobre a Ouvidoria estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Achados

#### 1.1. Fragilidades no tratamento das manifestações especialmente no que se refere ao registro de resolutividade

No período avaliado, compreendido entre 01/06/2023 e 31/05/2024, a unidade avaliada recebeu 323 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 6 elogios, 74 reclamações, 65 solicitações de providências, 3 sugestões e 92 denúncias.<sup>4</sup>

A obtenção da amostra para análise das manifestações foi realizada a partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 30% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 90% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pelo artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Além disso, foi constatado que 86% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) e artigo 29 (incisos I a IV) das referidas portarias.

<sup>4</sup> Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 08/11/2024.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foi classificada como reclamação. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, II) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, II) estabelecem que:

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

[...]

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

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 97% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 16,8 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 97% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolatividade, foram identificadas manifestações cujos registros de resolatividade foram realizados em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, par. único):

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

[...]

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

Na amostra analisada, em cerca de 17% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 5º) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 30):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das conformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, prazo para resposta e a tipologia correta das manifestações.

## **1.2. Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho**

A ouvidoria informou que não possui normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações no âmbito do IFSULDEMINAS e que utiliza as orientações da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e os trâmites da Plataforma Fala.BR.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação

adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da instituição e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria do IFSULDEMINAS durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

### **1.3. Desconformidade no trâmite interno de manifestações**

No que tange à tramitação das manifestações às áreas internas pela ouvidoria do IFSULDEMINAS, foi informado que a ouvidoria utiliza os módulos de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

No entanto, após análise das manifestações, verificou-se que a ouvidoria faz o trâmite interno entre usuários, mas não há tramitação entre as unidades do instituto. Ademais, em consulta ao Fala.BR, foi constatado que não há unidades cadastradas no Fala.BR, o que deixa a tramitação de manifestações muito pessoal, tendo em vista que se o usuário sai de férias ou muda de área, perde-se o controle da demanda com aquele usuário. Assim, é necessário cadastrar as unidades internas e vincular os seus usuários às unidades cadastradas.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021 ratificado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o

encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

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

(...)

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

Ante o exposto, e diante da necessidade de manter os requisitos de rastreabilidade e segurança, sugere-se que a ouvidoria cadastre as unidades e vincule os usuários às unidades cadastradas.

#### **1.4. Desconformidade no uso de formulário para recebimento de manifestação**

Em consulta à página da ouvidoria do IFSULDEMINAS, foi verificado que há um formulário para envio de manifestações. Ao preencher o formulário, é possível escolher identificar-se ou não. Caso o usuário não queira se identificar, a manifestação é direcionada para o Fala.BR. Se o usuário quiser se identificar, ele é direcionado para o preenchimento do citado formulário.

Assim, verifica-se que o uso do formulário está em desacordo com os ditames da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme abaixo:

Art. 8º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Art. 9º Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Dessa forma, faz-se necessário que a ouvidoria retire da página da ouvidoria o formulário e mantenha apenas o Fala.BR para registro de manifestações pelos seus usuários.

#### **1.5. Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório**

A partir da análise das manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente no órgão.

Foi possível constatar que informações sensíveis passíveis de identificação dos denunciante não foram salvaguardadas preliminarmente ao seu encaminhamento

interno, repercutindo em riscos eminentes aos denunciante e aos processos apuratórios respectivos.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

“§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.”

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso) e art. 32 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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

Art. 35. (...)

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros: I - produção de extrato; II - **produção de versão tarjada**; e III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.”

Art. 32. Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando couber:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

Nesses termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

## 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 IFSULDEMINAS, em ordem de prioridade:

- I. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciante por meio de utilização de ferramentas que possibilitem o tarjamento de denúncias e ainda, treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;
- II. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos

serviços do IFSULDEMINAS, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;

- III. Treinar a equipe afim de aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere a marcação adequada da resolutividade no Fala.BR para o acompanhamento gerencial das manifestações;
- IV. Cadastrar unidades para tramitação de manifestações no Fala.BR;
- V. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria. Não foram identificadas questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais. Entretanto, foram identificadas três oportunidades de aprimoramento que podem contribuir com o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria do IFSULDEMINAS.

A primeira oportunidade de aprimoramento refere-se ao registro da resolutividade das manifestações. Quando realizado corretamente, trata-se de um importante instrumento de acompanhamento que garante a resolutividade das manifestações até a correta conclusão da demanda.

A segunda oportunidade de aprimoramento envolve a formalização de fluxo para que haja o encaminhamento de todas as manifestações às áreas responsáveis, visando minimizar os riscos. Tendo como resultado a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da instituição e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

A terceira oportunidade de aprimoramento refere-se ao uso da Plataforma Fala.BR para recebimento de todas as manifestações de ouvidoria, o tratamento adequado das manifestações, especialmente no que se refere à pseudonimização das denúncias/comunicações, além do cadastro de unidades para o adequado encaminhamento de manifestações dentro da instituição.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo federal
<b>Natureza jurídica da entidade</b>	Autarquia Federal ligada ao Ministério da Educação
<b>Posição no Organograma</b>	Subordinada à Coordenadoria de Integridade e Controle Interno, que por sua vez está subordinada diretamente ao Reitor
<b>E-mail</b>	ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/ouvidoria">https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/ouvidoria</a>
<b>Endereço</b>	Avenida Vicente Simões. 1.111, Bairro Nova Pousa Alegre, CEP: 37.553-465
<b>Canais de Atendimento</b>	- E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br">ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br</a> - Presencial: Na Reitoria do IFSULDEMINAS em Pousa Alegre-MG, com prévio agendamento. Endereço: Avenida Vicente Simões. 1.111, Bairro Nova Pousa Alegre, CEP: 37.553-465 - Telefone: (35) 3449-6176 - Whatsapp: (35) 99720-1435 - Formulário eletrônico
<b>Horário de funcionamento</b>	Não informado.
<b>Ouvidor</b>	Gabriel Filipe da Silva
<b>Ouvidor Substituto</b>	Ilton Zacarias Pereira

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

Conforme Regimento Interno do IFSULDEMINAS, compete a Ouvidoria:

Art. 10. Compete à Ouvidoria:

I. Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IFSULDEMINAS;

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

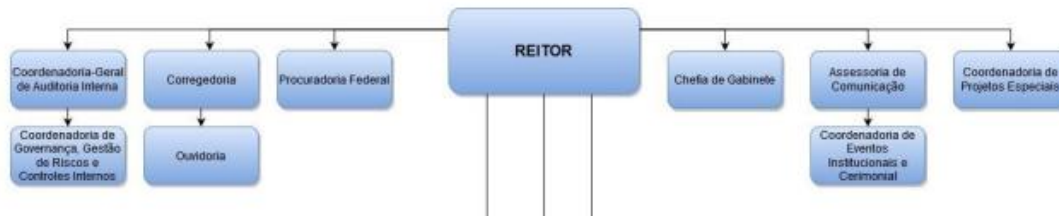
III. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços públicos prestados;

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

V. Realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas às necessidades ocasionais de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI. Requisitar fundamentadamente e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações aos setores e às unidades do IFSULDEMINAS.

### ORGANOGRAMA DA REITORIA DO IFSULDEMINAS



Conforme Organograma do IFSULDEMINAS, verifica-se que a Ouvidoria é ligada à Corregedoria, que é ligada ao Reitor. Em resposta ao Questionário Avaliativo, foi informado que a Ouvidoria é ligada à Coordenadoria de Integridade e Controle Interno que é ligada ao Reitor. Assim, não houve clareza nas informações. Todavia, o Decreto nº 9.492/2018 informa:

Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

#### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria é regida pelo Regimento Interno do IFSULDEMINAS e pela Resolução nº 94/2010 – Regulamento da Ouvidoria, que se encontra em processo de atualização.

#### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A ouvidoria é composta pela seguinte força de trabalho: 2 servidores efetivos e 01 estagiário. Com relação à escolaridade, os dois servidores efetivos possuem especialização, e o estagiário ensino médio.

Em relação ao tratamento de manifestações, foi informado que não há uma equipe específica para o tratamento de denúncias.

No que se refere a força de trabalho, a ouvidoria informou que não há um plano regular de capacitação. No entanto, informou os seguintes cursos em que a equipe participou:

“O Ouvidor está atualmente participando do Curso Gestão de Conflitos e Negociação, da ENAP.

Curso “Enfrentando o Assédio Moral e Sexual e a Violência de Gênero nas Instituições Públicas”, realizado no período de 09/09/2024 a 20/09/2024, da ENAP.

Curso “Participação em Bancas de Heteroidentificação”, realizado no período de 12/08/2024 a 19/08/2024, da ENAP.

Além de participação nas “lives” da Ouvidoria-geral da União.

O segundo servidor membro da ouvidoria tem sua licença capacitação programada para início em 21/11/2024 e fará cursos de atualização em atendimento de ouvidoria, a saber:

Assédio moral: o que saber e o que fazer:  
<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/131/curso/836>

Gestão em Ouvidorias: <https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/119>

Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias:  
<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/120>

Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria:  
<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/132>

Controle Social: <https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/10>

Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?  
<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/332>

Acesso à Informação: <https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154/curso/76>

Em relação à infraestrutura da ouvidoria, foi informado no Questionário de Avaliação:

“Os atendimentos presenciais da Ouvidoria são raríssimos. Desde a minha nomeação como Ouvidor em maio de 2021, atendi apenas duas pessoas presencialmente. Desta forma, entendemos não ser necessário disponibilizar uma sala apenas para atendimentos da Ouvidoria. Se for necessário um atendimento reservado, podemos utilizar o auditório ou buscamos outra sala disponível.

Quanto aos equipamentos, cada membro da equipe possui o seu para uso. Entendemos que são suficientes”.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

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

O ouvidor foi nomeado por meio da Portaria nº 530/2021, de 03 de maio de 2021, publicada em 05 de maio de 2021, e foi reconduzido ao cargo por meio da Portaria nº 1.207, de 30 de agosto de 2024, publicada em 02 de setembro de 2024. Assim, o ouvidor está no cargo há 3 anos e 6 meses.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento estão publicados na página da Ouvidoria, são eles:

- 1) Fala.BR;
- 2) e-mail;
- 3) endereço para atendimento presencial na Reitoria em Pouso Alegre. É necessário marcar o horário de atendimento;
- 4) telefone fixo;
- 5) whatsapp; e

6) formulário eletrônico.

No site a ouvidoria esclarece que todo contato feito em qualquer dos canais de atendimento citados acima para registro de manifestação será reduzido a termo e inserido no Fala.BR, conforme informação no link:

<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/canais-de-atendimento>

No que se refere à divulgação para o público interno, a ouvidoria informou que faz a divulgação dos canais, e que:

“em 2022 foi elaborado um cartaz contendo divulgação do trabalho da Ouvidoria, com QR code para acesso aos canais de atendimento disponíveis. Este cartaz foi distribuído em todas as unidades do IFSULDEMINAS.

Além disso, em 2023 a Ouvidoria participou de apresentações nos campi, onde explicou as atribuições do setor, as formas de atendimento, e explicou mais detalhadamente como registrar as manifestações, principalmente denúncias”.

Após análise do portal do IFSULDEMINAS, foi verificado que os itens em negrito não foram encontrados, estando em desacordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

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

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, **o currículo** e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em relação às normas vigentes, verificou-se que há uma seção no sítio eletrônico chamada Legislação e Manuais. Dentro dessa seção, foi encontrada a Portaria CGU nº 581/2021. No entanto, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 não foi encontrada.

#### A.7 Sistemas Informatizados

A ouvidoria relatou que utiliza os módulos de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Após análise do tratamento das manifestações do Fala.BR foi verificado que a ouvidoria faz a tramitação de manifestações entre usuários. No entanto, não há unidades cadastradas no Fala.BR, para que a tramitação seja feita entre unidades.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A ouvidoria informou que não possui normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações no âmbito do IFSULDEMINAS e que utiliza as orientações da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e os trâmites da Plataforma Fala.BR.

Em relação ao trâmite e tratamento das manifestações, a ouvidoria informou que utiliza a Plataforma Fala.BR em todas as suas funcionalidades, sendo o ouvidor o gestor do sistema, e o servidor e o estagiário são os respondentes do sistema.

Quanto ao fluxo de recebimento e tratamento das manifestações, a ouvidoria afirmou ser o seguinte:

“As reclamações, solicitações e elogios são recebidos via plataforma Fala.BR e tramitados para os Diretores-gerais dos Campi, Pró-Reitores, Diretores ou Coordenadores-Gerais, de acordo com cada demanda.

As denúncias e comunicações de irregularidade são tramitadas via plataforma Fala.BR para apuração da Corregedoria ou Comissão de Ética.

Os elogios são tramitados aos superiores dos servidores elogiados, com orientação para que o elogio seja encaminhado ao servidor elogiado.

Após o recebimento das respostas, a Ouvidoria as encaminha aos manifestantes via plataforma Fala.BR”.

Em relação ao acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis, foi informado que a ouvidoria tem uma planilha com todas as manifestações encaminhadas para a Corregedoria e Comissão de Ética para controle do resultado das apurações. É importante lembrar que esse controle pode ser feito ao utilizar o Fala.BR na marcação da resolutividade, não necessitando de planilha, o que pode causar esquecimento no acompanhamento.

Quanto aos requisitos mínimos de autoria e materialidade das denúncias, a ouvidoria esclareceu que: *“O Ouvidor analisa as denúncias/comunicações de irregularidade, de modo a verificar elementos de autoria e materialidade, que possam subsidiar a apuração pelas áreas competentes. No caso de denúncias identificadas, quando necessário, são solicitadas complementações de informações. Quando há alguma dúvida sobre esses elementos, ainda assim a manifestação é encaminhada para análise das áreas de apuração a fim de obter uma nova verificação da admissão ou não da denúncia”*.

## A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em resposta ao Questionário Avaliativo foi informado que a atual gestão ainda não participou do processo de atualização da carta de serviço do órgão. Ainda, a ouvidoria esclareceu que a última atualização da carta de serviços ocorreu em 2022.

## A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No que se refere ao Relatório de Gestão, foi verificado que o do ano de 2023 foi publicado no dia 06/09/2024, abrangendo todas as informações solicitadas no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme link [https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/ouvidoria/Relat%C3%B3rio de Gest%C3%A3o da Ouvidoria 2023.pdf](https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/ouvidoria/Relat%C3%B3rio_de_Gest%C3%A3o_da_Ouvidoria_2023.pdf).

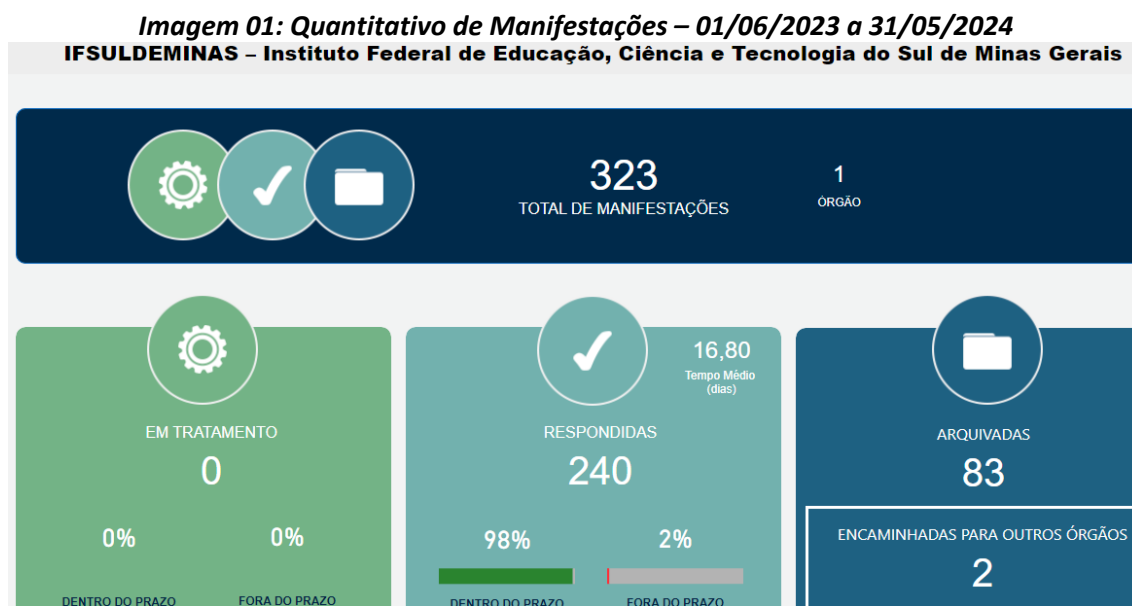
### A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A ouvidoria relatou que ainda não fez nenhum trabalho de participação social.

No que se refere a resolução pacífica de conflitos, foi informado que: “A Ouvidoria, com apoio da Corregedoria e da Coordenadora de Integridade, realizou mediação de conflito entre uma professora e alunos do Campus Três Corações em 2023. Foram ouvidas as partes separadamente, para entendimento dos pontos de vista de cada uma. Depois foi realizada uma reunião em conjunto para negociação e para que cada parte pudesse esclarecer à outra seu ponto de vista e chegar a uma solução”.

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

#### a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/11/2024.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 323 manifestações via Fala.BR, sendo 240 respondidas, 83 arquivadas e 2 encaminhadas para outros órgãos.

De todas as manifestações respondidas, 98% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 16,8, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/06/2023 a 31/05/2024



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/11/2024.

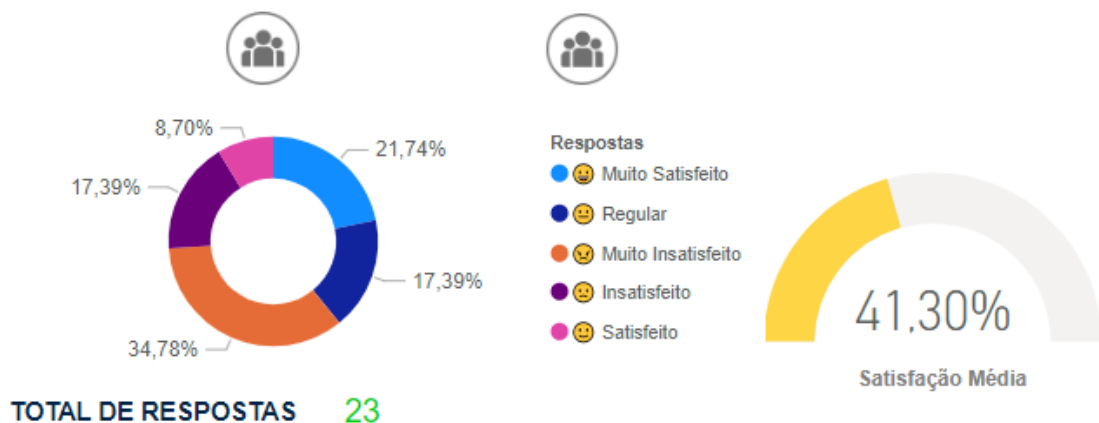
O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

A Denúncia representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 38,3% do total, seguido da reclamação, que representou 30,8% e solicitação, com 27,1% das manifestações respondidas.

c) Satisfação com a resposta

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 01/06/2023 a 31/05/2024

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel *Resolveu?*, 08/11/2024.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas, 41,3% satisfeitos com a resolução das demandas.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

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

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/06/2023 a 31/05/2024, compreendendo 100 manifestações.<sup>5</sup>

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

**Quadro 02: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	27
Denúncia	13
Elogio	2
Reclamação	29
Solicitação	28
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>100</b>

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 7º, inciso II da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

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

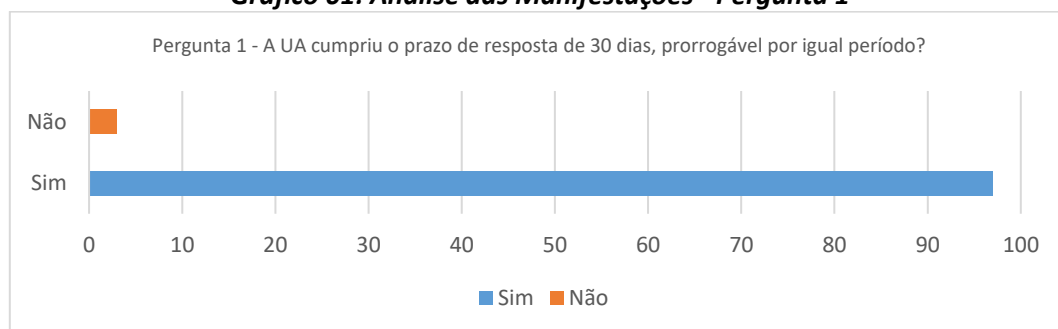
ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, e o art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

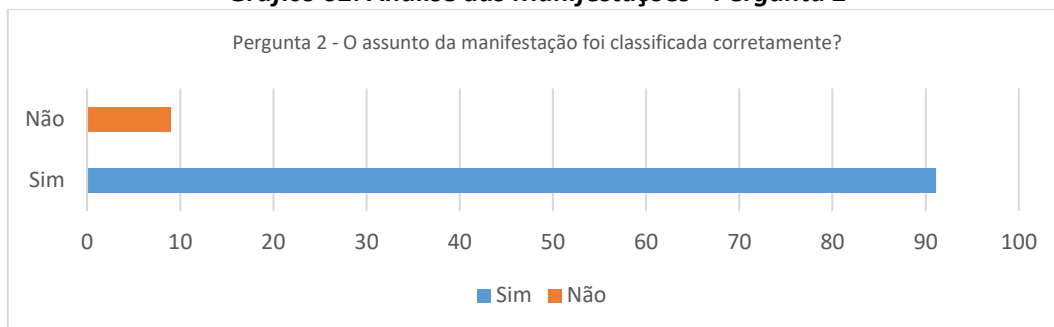
**Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 97% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

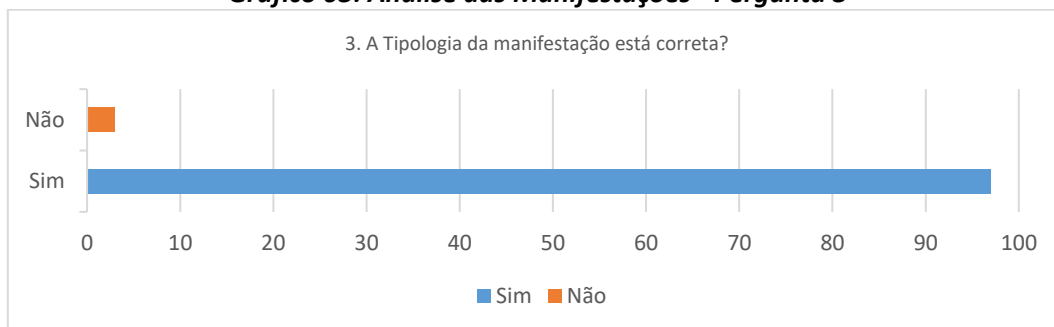
**Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2**



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto da manifestação, verificou-se que em 91 manifestações, de 100 analisadas, o assunto foi classificado corretamente.

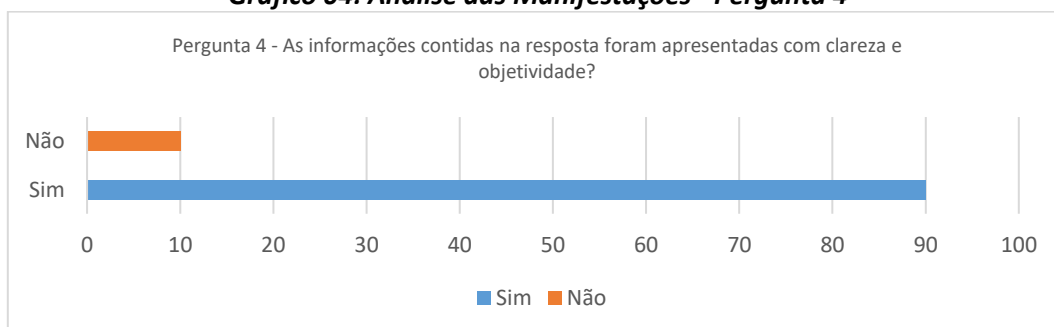
**Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3**



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 97 foram classificadas corretamente contra 3 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 97% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

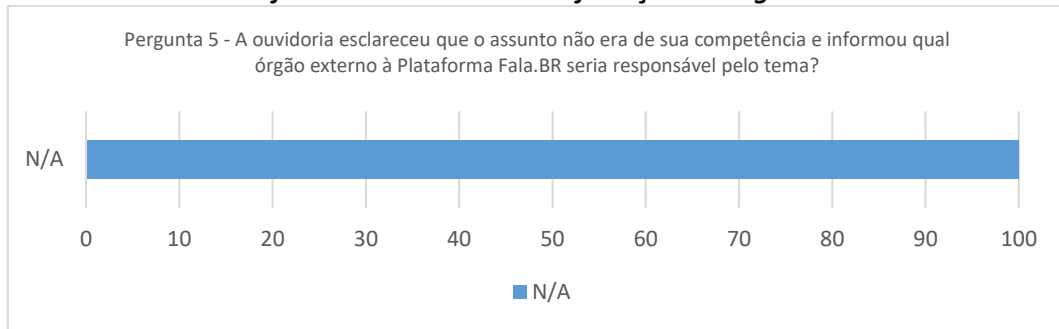
**Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 10 respostas não foram consideradas claras e objetivas.

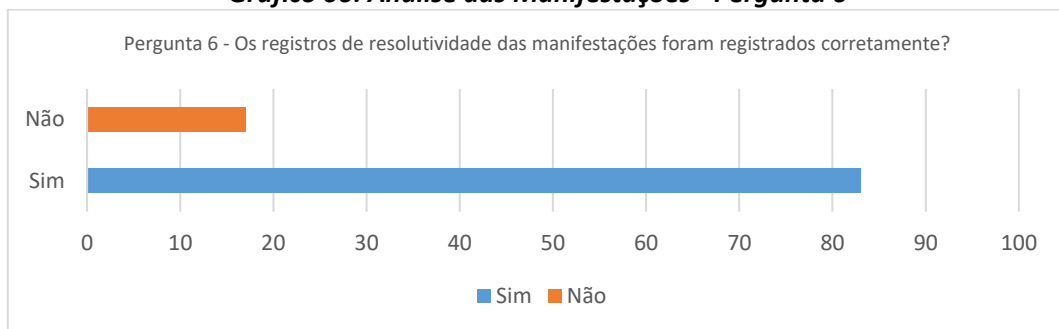
**Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 100% das manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda era de sua competência.

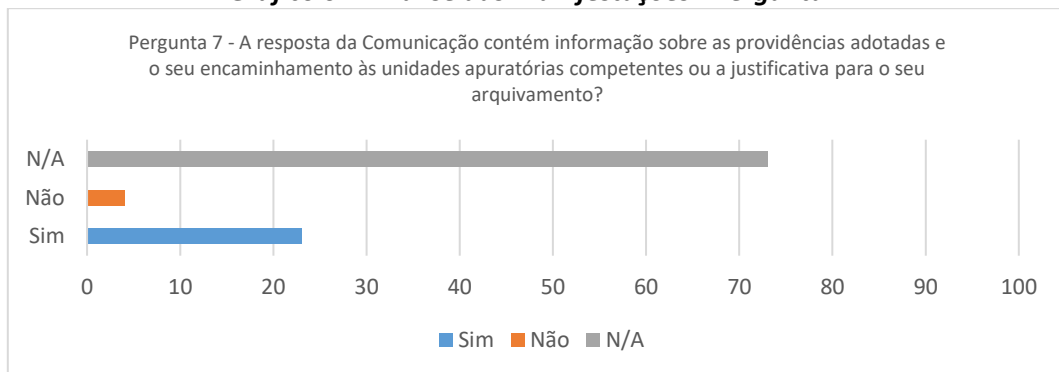
**Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolatividade, das 100 manifestações presentes na amostra, em 83 manifestações a marcação da resolatividade estava adequada.

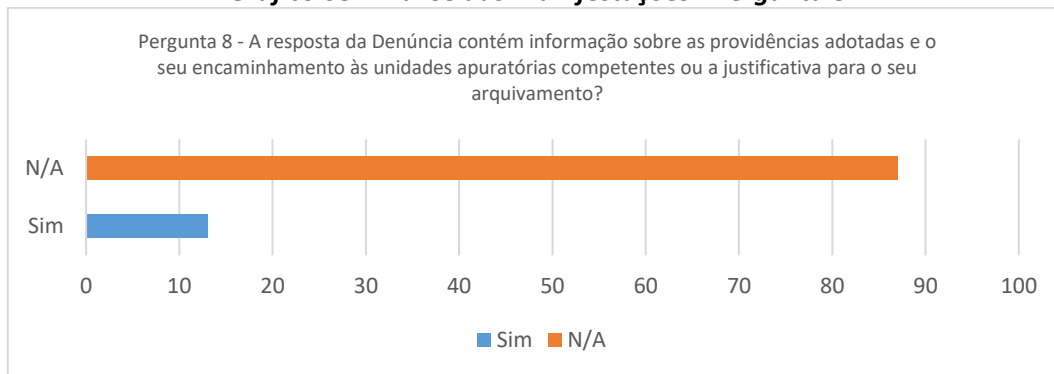
**Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 27 comunicações presentes na amostra, 23 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

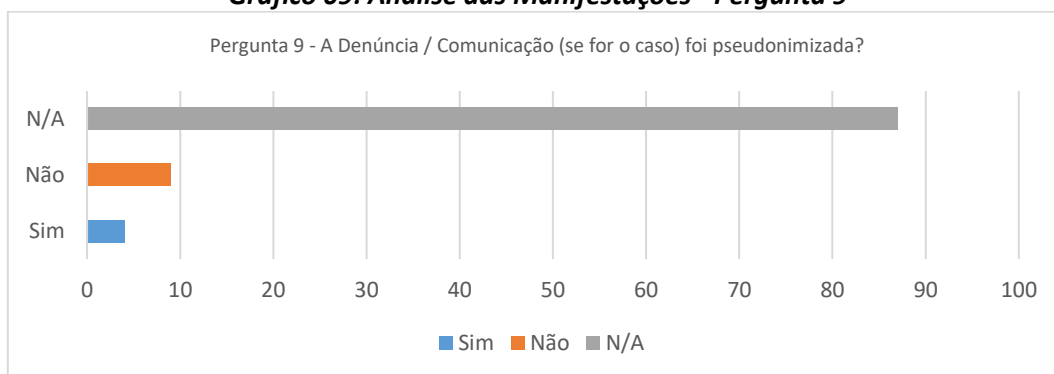
**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8**



Fonte: elaboração própria.

Das 13 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

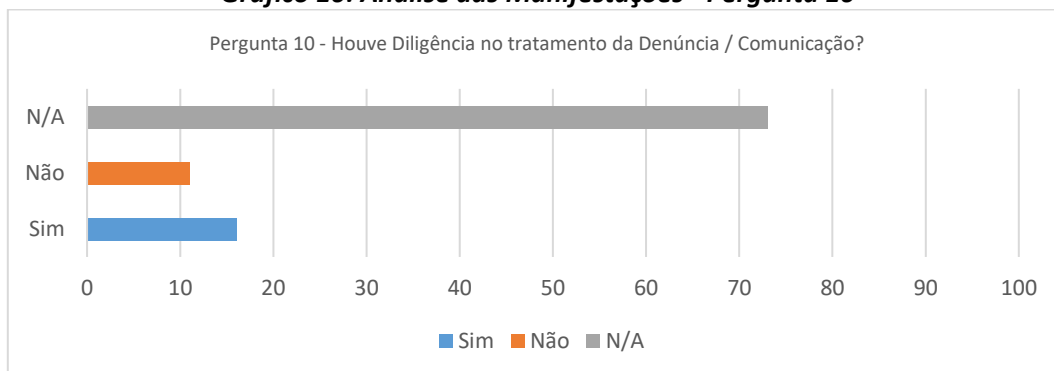
**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9**



Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 09, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 40 manifestações (denúncia/comunicação), 9 não foram pseudonimizadas. Nos outros 27 casos não havia necessidade de pseudonimização em razão de não ter dados dos cidadãos.

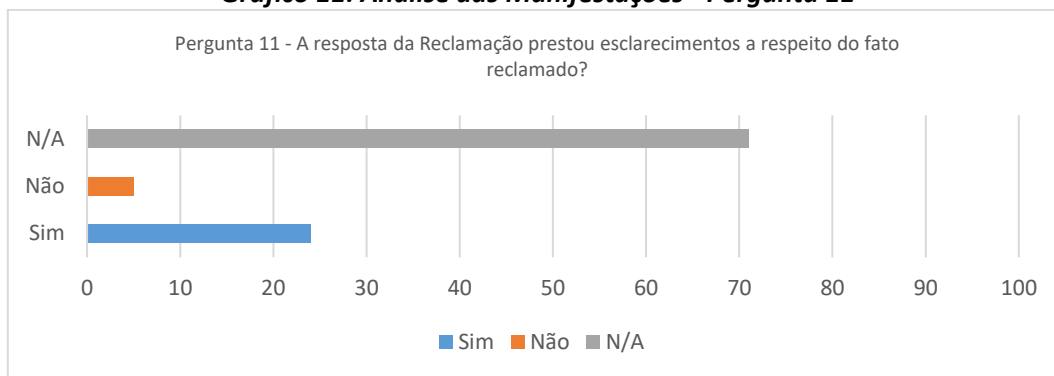
**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**



Fonte: elaboração própria.

Já no Gráfico 10, verificou-se que a ouvidoria foi diligente em 16 manifestações de um total de 40 manifestações classificadas como denúncia/comunicação. Não foi diligente em 11 manifestações. Nas 13 manifestações restantes a pergunta não cabia.

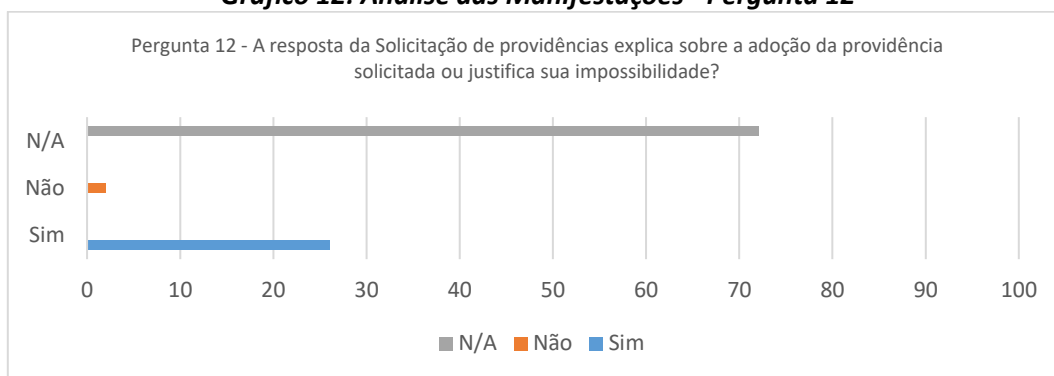
**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, de um total de 29 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado em 24 delas. As demais 72 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

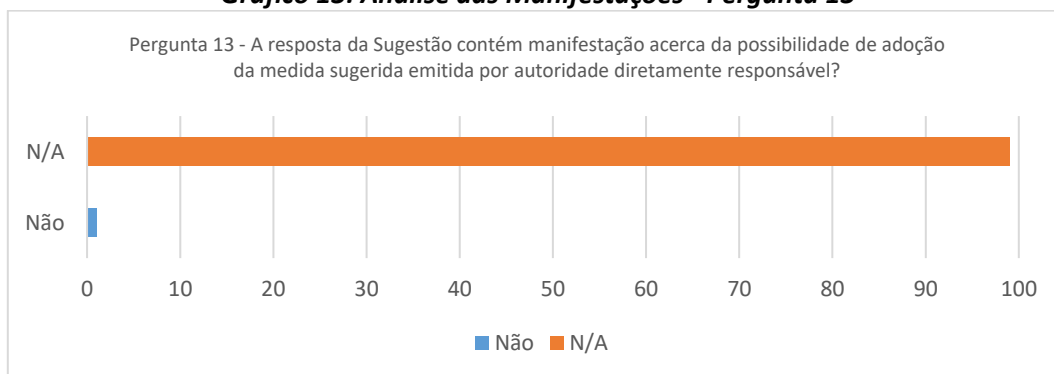
**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 28 solicitações, em 26 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 2 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela ouvidoria não traz os esclarecimentos devidos. As demais 72 manifestações não se enquadram como solicitação.

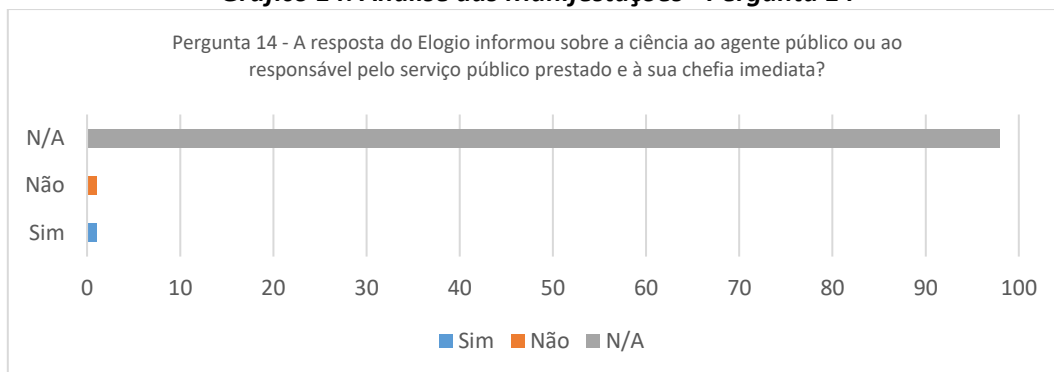
**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com tipologia de sugestão, observa-se apenas um caso e não contém manifestação acerca da medida sugerida. As demais 99 manifestações não se enquadram como sugestão.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**



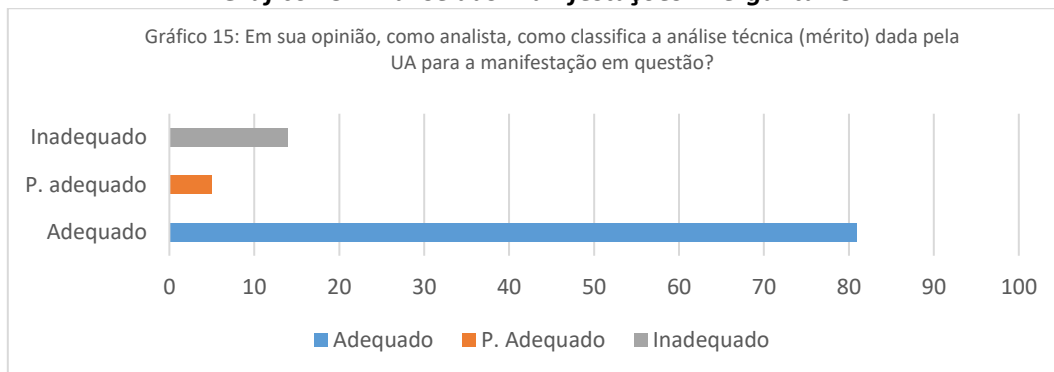
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, foi verificado que havia apenas dois elogios na amostra, sendo dado o tratamento adequado a apenas um deles.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 81 foram consideradas adequadas, 5 parcialmente adequadas e 14 inadequadas.

**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 5 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 3 comunicações, 1 reclamação e 1 solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre

as 14 manifestações inadequadas, observa-se: 1 denúncia, 5 reclamações, 1 elogio, 1 sugestão, 2 solicitações, 4 comunicações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>6</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>6</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 19254/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 17/12/2024, foi concedido um prazo de 10 dias para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 23/12/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar e a Ouvidoria pediu mais um prazo para resposta.

Foi solicitado à ouvidoria a elaboração e o encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre as Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

Em resposta, a unidade avaliada encaminhou o Ofício nº 01/2025, de 02/01/2025, associado ao Plano de Ação.

#### C.1 Fragilidades no tratamento das manifestações especialmente no que se refere ao registro de resolutividade

“Incluir no fluxo de tratamento de manifestações a etapa de verificação do registro da resolutividade”.

##### Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere às fragilidades relacionadas ao registro de resolutividade, a ouvidoria do IFSULDEMINAS informou que a etapa de verificação do registro de resolutividade será incluída no fluxo de tratamento de manifestações até o dia 31/07/2025. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

#### C.2 Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho

“Criar fluxos de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria”.

##### Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere à inexistência de fluxos de trabalho, a ouvidoria do IFSULDEMINAS informou que o fluxo de tratamento de manifestações será criado até o dia 31/07/2025. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

#### C.3 Desconformidade no trâmite interno de manifestações

“Criar unidades para tramitação das manifestações via Fala.BR”.

##### Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere à falta de unidades cadastradas no Fala.BR para trâmite das manifestações internas do instituto, a ouvidoria informou que vai criar unidades para

cadastrar os usuários às unidades cadastradas até o dia 31/03/2025. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

#### **C.4 Desconformidade no uso de formulário para recebimento de manifestação**

“Excluir link de formulário eletrônico para recebimento de manifestações”.

##### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere à utilização de formulário para recebimento de manifestações, a ouvidoria informou que fará a exclusão do formulário eletrônico do sítio do IFSULDEMINAS a partir do dia 31/01/2025 e usará apenas o Fala.BR como canal oficial para recebimento das manifestações. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

#### **C.5 Falha no procedimento de pseudonimização das denúncias e comunicações que repercutem em riscos a denunciante e ao processo apuratório**

“Criar fluxo de tratamento de denúncias, incluindo etapa de procedimento de proteção à identidade do denunciante”.

##### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere à falha no procedimento de pseudonimização de anexos no tratamento das manifestações do tipo comunicação/denúncia, a ouvidoria do IFSULDEMINAS informou que vai criar um fluxo de tratamento de denúncias que inclua uma etapa de procedimento para proteção à identidade do denunciante que será implementado até o dia 31/07/2025. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapa / Data de implementação da providência	Servidor e/ responsável implementação ou área pela
<b>Achado a:</b>			
I - Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de utilização de ferramentas que possibilitem o tarjamento de denúncias e ainda, treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação;	Criar fluxo de tratamento de denúncias, incluindo etapa de procedimento de proteção à identidade do denunciante	Prazo: 31/07/2025	Gabriel Filipe da Silva
<b>Achado b:</b>			
II - Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do IFSULDEMINAS, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;	Criar fluxos de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria	Prazo: 31/07/2025	Gabriel Filipe da Silva
<b>Achado c:</b>			
III - Treinar a equipe a fim de aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere a marcação adequada da resolutividade no Fala.BR para o acompanhamento gerencial das manifestações;	Incluir no fluxo de tratamento de manifestações a etapa de verificação do registro da resolutividade	Prazo: 31/07/2025	Gabriel Filipe da Silva

<b>Achado d:</b>			
IV - Cadastrar unidades para tramitação de manifestações no Fala.BR;	Criar unidades para tramitação das manifestações via Fala.BR	Prazo: 31/03/2025	Gabriel Filipe da Silva
<b>Achado e:</b>			
V. Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria.	Excluir link de formulário eletrônico para recebimento de manifestações	Prazo: 31/01/2025	Gabriel Filipe da Silva



## **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.

## **MISSÃO**

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

## **VALORES**

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