

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Belém/PA, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

LORENA PINHO MORBACH PAREDES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PA)
Marcelo Morais de Paula

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PA)
Joaquim Pedro Salame Serique

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA.

Município: Belém – PA.

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

Período avaliado: agosto de 2022 a julho de 2023.

Data de execução: novembro de 2023 a fevereiro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relativos ao tema.

Entretanto, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) inconsistência/ausência dos normativos internos da Ouvidoria;
- b) inconsistências no tratamento de manifestações;
- c) inadequações na confecção do Relatório de Gestão; e
- d) necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa.

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:

- I. Publicar um Regimento Interno da Ouvidoria e adequar demais normativos aos termos da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à sua classificação e à marcação de resolutividade;
- III. Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes; e
- IV. Adequar o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUP	Conselho Superior do IFPA
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IFPA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	9
1.Inconsistência/ausência dos normativos internos da Ouvidoria.....	10
1.1.Inexistência de Regimento Interno da Ouvidoria.....	10
1.2.Inadequações da Portaria Normativa IFPA nº 19/2023	10
2.Inconsistências no tratamento de manifestações	11
2.1.Classificação do tipo e do assunto das manifestações.....	11
2.2.Marcadores de resolutividade.....	11
3.Inadequações na confecção do Relatório de Gestão.....	12
4.Necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa	12
RECOMENDAÇÕES.....	13
CONCLUSÃO.....	13
APÊNDICES.....	15
Apêndice A	16
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	34
Apêndice D	35

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 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, de 5 de setembro de 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, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as informações 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, de 09 de março de 2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no decorrer da execução do trabalho. Nesse sentido, a equipe utilizou os dois normativos como parâmetros.

OBJETIVO E ESCOPO

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

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. Planejamento, consubstanciado em uma Matriz de Planejamento;
- II. Interlocações, levantamento e solicitações de informações, na forma de questionário e visitas à Unidade;
- III. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- IV. Reunião de busca conjunta de soluções;
- V. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- VI. Publicação de Relatório Final de Avaliação.

Na segunda etapa, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 e 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

Além disso, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma amostra com 100 manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º de agosto de 2022 e 31 de julho de 2023 constantes da Plataforma Fala.BR.

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

Este relatório cumpre a última etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará, órgão vinculado à estrutura organizacional do Instituto, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzida, uma única vez, por igual período. Ela exerce suas funções com independência e autonomia, visando a melhoria de processos e serviços do IFPA.

A Ouvidoria-Geral do IFPA está vinculada administrativamente à Reitoria e não possui Regimento Interno. Ela conta com outras cinco Ouvidorias setoriais em cinco *campi* sob sua supervisão técnica, porém que possuem autonomia administrativa, ligadas diretamente aos diretores dos respectivos *campi*.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do IFPA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA, de reunião realizada com os servidores da UA e de interlocuções diretamente com a titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados em ordem de maior relevância sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Inconsistência/ausência dos normativos internos da Ouvidoria

1.1. Inexistência de Regimento Interno da Ouvidoria

Na análise realizada sobre os normativos internos da UA, verificou-se que ela não possui regimento interno, sendo regida exclusivamente, e de forma superficial, pelos Regimentos Internos do IFPA (Resolução IFPA/CONSUP nº 190, de 21 de dezembro de 2020) e da Reitoria do IFPA (Resolução IFPA/CONSUP nº 191, de 21 de dezembro de 2020). Os normativos tratam apenas da subordinação direta da UA à Reitoria e de suas competências, não havendo, portanto, normativos específicos que tratem de requisitos para nomeação, mandato e destituição do ouvidor, assim como organização, funcionamento, atribuições e procedimentos da Ouvidoria.

Essa situação acarreta uma insegurança normativa e operacional para a UA, uma vez que, ainda que siga a legislação vigente, está passível de mudanças bruscas no seu funcionamento com qualquer mudança na titularidade do cargo de Ouvidor ou Reitor.

1.2. Inadequações da Portaria Normativa IFPA nº 19/2023

A Portaria Normativa Reitoria/IFPA nº 19, de 6 de junho de 2023, trata sobre o recebimento e tratamento de denúncias e de comunicações de irregularidades no IFPA. Porém, ela apresenta algumas inconsistências junto aos normativos vigente, especialmente a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

No seu art. 10, a Portaria Normativa Reitoria/IFPA nº 19/2023 apresenta como unidades de apuração apenas a Corregedoria e a Comissão de Ética, excluindo a Auditoria Interna. Entretanto, conforme o inciso VII do art. 24 da Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, e o parágrafo 23 do Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, aprovado pela Instrução Normativa SFC/CGU nº 3, de 9 de junho de 2017, é competência da Auditoria Interna apurar os atos ou fatos inquinados de ilegais ou irregulares, praticados por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos federais, especialmente no que diz respeito a administração contábil, financeira e patrimonial.

Além disso, no seu art. 11, o normativo determina 20 dias, prorrogáveis por igual período, para que as áreas de apuração apresentem resposta conclusiva sobre a denúncia recebida. Porém, este prazo não existe nos normativos, uma vez que a conclusão de uma investigação ou processo administrativo disciplinar não tem prazo definido. Segundo o inciso V do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria é apenas obrigada a informar ao cidadão no prazo de 30 dias sobre o arquivamento ou encaminhamento da denúncia à área de apuração, sendo essa considerada uma resposta conclusiva. Após a conclusão do processo, podendo levar o tempo que for necessário, a Ouvidoria informa novamente o cidadão sobre os resultados.

Importante destacar que o prazo de 20 dias, prorrogáveis por igual período, previsto no parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017 se aplica para os setores internos da Instituição quando for necessário que eles apresentem informações e esclarecimentos para subsidiar a elaboração de resposta por parte das ouvidorias. No caso de encaminhamento para as áreas de apuração, essa informação já é, no primeiro momento, a resposta conclusiva a ser apresentada para o(a) manifestante.

2. Inconsistências no tratamento de manifestações

Da avaliação acerca do tratamento dado às manifestações pela UA, as quais foram analisadas de acordo com a descrição do item “Métodos de Avaliação”, verificou-se que há a necessidade de melhorias, conforme detalhado nos itens 2.1 e 2.2 a seguir.

Registre-se que o relato detalhado da amostra, composta por 100 manifestações, se encontra no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

2.1. Classificação do tipo e do assunto das manifestações

Segundo o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

A classificação equivocada do tipo de manifestação foi observada em 6 casos, sendo que, apesar disso, em 4 deles foi dado o tratamento correto. Em relação aos 2 casos restantes, um deles era uma reclamação e foi classificada como “sugestão”, não tratando sobre o conteúdo da reclamação.

Da mesma forma, o segundo era uma denúncia que foi classificada como “reclamação”. Essa falha ocasiona grave distorção no tratamento da manifestação, uma vez que as denúncias não foram encaminhadas para a área de apuração competente e os dados dos denunciantes não foram pseudonimizados. Além disso, a correta classificação permite a apropriada análise dos dados da Ouvidoria e facilita sua atuação como unidade de auxílio à gestão da Instituto.

Por sua vez, a classificação equivocada dos assuntos das manifestações foi observada em 20 casos. Destes, em 13 casos foram usados assuntos muito genéricos como “Outros em Administração” e “Universidades e Institutos”, que não expressavam de forma clara o assunto tratado. Os demais 7 casos foram de classificações nas quais o assunto não condizia com o que era tratado.

O assunto da manifestação, apesar de não afetar diretamente o tratamento, é uma importante ferramenta para a gestão da Ouvidoria e para que ela cumpra seu papel de suporte à gestão superior.

2.2. Marcadores de resolatividade

Conforme os padrões de utilização do Fala.BR, ao enviar uma resposta conclusiva ao cidadão através da plataforma, a UA deve assinalar, por meio de marcador específico, se a demanda foi completamente resolvida ou não. Como exemplo, nos casos de denúncias, ao informar que esta foi encaminhada para a área de apuração, a UA está enviando uma resposta conclusiva para o cidadão, apesar de ela ter que ser assinalada como “não resolvida”. Ela será assinalada como “resolvida” apenas quando o cidadão for informado sobre o resultado do trabalho desenvolvido pela respectiva área de apuração.

Nesse sentido, foram encontrados 4 casos em que os marcadores de resolutividade foram assinalados incorretamente. Em todos, a UA apenas informou que denúncia foi encaminhada para a área de apuração (então deveria ser marcada como “não resolvida”) e teve marcação como “resolvida”. Esse tipo de equívoco compromete o contato da Ouvidoria com o cidadão, uma vez que dá a entender que ele não receberá mais atualizações sobre o andamento de sua denúncia.

Durante o período avaliado, as orientações de uso do campo de resolutividade estavam previstas apenas no Manual de Utilização do Fala.BR. Com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ele passou a ser de uso obrigatório, conforme parágrafo único do art. 29.

3. Inadequações na confecção do Relatório de Gestão

O conteúdo e periodicidade do Relatório de Gestão estão descritos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Verificou-se que o Relatório de Gestão de 2022 não contém informações sobre a força de trabalho, análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, incisos I, III e VI do §1º na Portaria CGU nº 581/2021 e art. 60, incisos I, III e V do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes; e informações acerca da atualização da Carta de Serviços do IFPA (art. 60, incisos VI e VII do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024) também não estão presentes, porém não eram obrigatórios no momento de elaboração do Relatório de Gestão de 2022.

Os demais pontos do citado art. 60 foram cumpridos, porém eles podem ser mais aprofundados. Por exemplo, na seção “Pontos Mais Recorrentes”, para além de uma lista com os assuntos mais tratados, poderia haver uma análise sobre quais serviços recebem mais reclamações, os motivos para tal, quais servidores envolvidos, como resolver o problema etc.

4. Necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa

O art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe quais são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações. Elas incluem realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a UA não desenvolveu ações de ouvidoria ativa. Além disso, ações de divulgação e promoção das atividades da ouvidoria limitaram-se a uma visita aos *campi* de Marabá e Cametá em agosto de 2023. Ressalte-se que a UA atende todos os *campi* do IFPA, logo, para divulgar suas competências e

estimular o usuário a se manifestar através desse canal, é necessária sua divulgação nos demais *campi*. Sugere-se ainda maior divulgação em ambiente on-line, como o envio de um e-mail semestralmente à comunidade acadêmica apresentando a ouvidoria, a participação em eventos voltados aos calouros (“calouradas”) e a criação de informes periódicos divulgando as ações e atividades da ouvidoria.

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 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará, em ordem de prioridade:

- I. Publicar um Regimento Interno da Ouvidoria e adequar os demais normativos aos termos da Leis nº 10.180/2001 e nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à sua classificação de tipologia, assuntos e à marcação de resolutividade;
- III. Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes; e
- IV. Adequar o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não estão sendo desenvolvidas na integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pela instituição, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão. Porém, é necessário que a atuação da UA seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob pena de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração do Instituto apoiar a Ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro do Instituto colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre o IFPA e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro do IFPA; o fomento da participação

social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; a melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como a segurança e integridade do manifestante. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a segunda etapa da Avaliação.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01 — Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	Administração Indireta - Autarquia
Data de criação	Resolução CONSUP/IFPA nº 399, de 11 de setembro de 2017
E-mail	ouvidoria@ifpa.edu.br
Página na Internet	https://ouvidorias.ifpa.edu.br/
Canais de atendimento	Fala.BR, e-mail, WhatsApp e presencial
Endereço	Av. Joao Paulo II, 514, Prédio da Reitoria, Piso Térreo, Bairro Castanheira, CEP 66645-240, Belém/PA
Telefone	(91) 98414-3772
Horário de funcionamento	Segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 12h e 14h às 17h.
Ouvidor	Rosa Cristina Azevedo Gois
	Função Gratificada FG-1
	Portaria GAB/IFPA nº 97/2022
Ouvidor Substituto	Josiel Carvalho dos Reis

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A UA consta no organograma do Instituto como vinculada diretamente à Reitoria, nos termos do Regimento Geral do IFPA (Resolução IFPA/CONSUP nº 190/2020).

Segundo o Regimento Interno e informação da própria UA, ela possui acesso à alta administração da IFPA para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da Instituto Federal do Pará. O Regimento Interno da Reitoria do IFPA (Resolução IFPA/CONSUP nº 191/2020) traz em seu art. 107 as competências da UA:

Art. 107. A Ouvidoria (OUV), subordinada ao (a) Reitor (a), com função gratificada FG1 (um), dirigida por um (a) Ouvidor (a), nomeado (a) pelo Reitor (a), é responsável pelo planejamento e execução das ações de ouvidoria, que terá seu regulamento de funcionamento, nos termos da legislação vigente, ao qual compete as seguintes atribuições:

- I. Receber, examinar, registrar, e encaminhar por meio de procedimentos e sistemas próprios da instituição as manifestações do cidadão usuário;
- II. Tratar as respostas de manifestações para o efetivo encaminhamento aos interessados, realizando a devida mediação e articulação necessárias à solução de demandas;
- III. Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes da instituição, informar os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- IV. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados com relação às manifestações recebidas;
- V. Realizar, no âmbito de suas competências, ações que promovam a apuração da procedência de reclamações e de denúncias, assim como de eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, de auditorias e de procedimentos administrativos pertinentes;
- VI. Requisitar fundamentada e formalmente, quando necessário, informações pertinentes junto aos setores e às unidades organizacionais da Instituição;
- VII. Revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados a sua área, obedecidas as formalidades e restrições legais;
- VIII. Articular suas ações com o Serviço de Informação ao Cidadão.
- IX. Zelar pela conservação dos bens patrimoniais sob sua responsabilidade;
- X. Executar outras funções que, por sua natureza, lhe estejam afetas ou lhe tenham sido atribuídas.

Por fim, cabe destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a Ouvidoria, fazendo o tratamento dos pedidos de acesso à informação.

A.3 Normativos Internos

Em relação aos normativos, a UA é regida apenas pelos Regimento Internos do IFPA e da Reitoria, consubstanciados nas Resoluções IFPA/CONSUP nº 190 e nº 191/2020, não possuindo regimento interno próprio.

Nesse sentido, não há normativos específicos que tratem de requisitos para nomeação, mandato e destituição do ouvidor, assim como organização, funcionamento, atribuições e procedimentos da Ouvidoria.

Consoante informado pela Ouvidora, a UA está trabalhando em uma minuta de Regimento Interno.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta pela Ouvidora e mais cinco ouvidores setoriais em cinco *campi* sob sua supervisão técnica, porém que possuem autonomia administrativa, ligados diretamente aos diretores dos respectivos *campi*. A Ouvidora e três dos

ouvidores setoriais atuam na Ouvidoria há mais de quatro anos. Os outros dois atuam há menos de dois anos. A UA considera que a composição atual da sua força de trabalho está adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria.

Apesar de não haver um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA, o IFPA oportuniza com frequência a participação da equipe da ouvidoria em cursos e treinamentos, que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria e SIC.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria possui espaço físico próprio devidamente identificado, ocupando atualmente uma área no andar térreo do prédio da reitoria do IFPA, ao lado da entrada. O bloco no qual a UA está localizada é na entrada do *campus*, permitindo fácil acesso pela comunidade, com rampa e elevador permitindo acesso de pessoas com limitações físicas.

O espaço compreende uma sala do Ouvidor para atendimento reservado. A porta de entrada é de madeira e a sala de atendimento não possui janelas, garantindo totalmente a privacidade desejada para o registro de manifestação presencial.

A.5 Mandato do Ouvidor

Por ocasião do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da UA era exercida por Rosa Cristina Azevedo Gois, servidora efetiva do IFPA, no cargo de Técnico em Contabilidade. Ela foi nomeada para a função de Ouvidora por meio da Portaria IFPA nº 219, de 7 de fevereiro de 2019, e reconduzida pela Portaria IFPA nº 97, de 21 de janeiro de 2022, para um segundo mandato de três anos. Sua condução foi feita antes da publicação da Portaria CGU nº 1.181/2020, não sendo necessário o cumprimento de seus requisitos.

Registre-se que a recondução respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1.181/2020 e foi aprovada pela CGU em 12 de janeiro de 2022 (Ofício nº 360/2022/CGOUV/OGU/CGU).

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. WhatsApp; e
- iv. atendimento presencial.

O Fala.BR é o único sistema de Ouvidoria utilizado e a UA veicula o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR na página da Ouvidoria (Figura 1). O acesso à página da Ouvidoria é feito pela coluna lateral esquerda na página principal do IFPA (Figura 2).

Figura 01 — Página da Ouvidoria do IFPA



Fonte: <https://ouvidorias.ifpa.edu.br/>; consultado em 30/01/2024.

Figura 02 — Página Principal do Sítio Eletrônico do IFPA



Fonte: <https://ifpa.edu.br/index.php>; consultado em 30/01/2024.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado pela Ouvidora no prédio da Reitoria, onde está localizada a UA, e em outros cinco *campi* do IFPA: Belém, Castanhal, Marabá, Santarém e Parauapebas.

Não há normativo que regulamente o encaminhamento das manifestações de ouvidoria de modo genérico eventualmente recebidas em outras áreas do IFPA. Especificamente sobre denúncias, estas são regidas pela Portaria IFPA nº 19, de 6 de junho de 2023, que determina, em seu art. 6º, §2º, que a denúncia recebida por qualquer unidade do IFPA deve ser encaminhada, obrigatória e imediatamente, à Ouvidoria para inserção no Fala.BR.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados ao IFPA são atendidos utilizando a mesma força de trabalho da Ouvidoria, pois o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a estrutura da UA.

A.7 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.

O módulo de triagem e tratamento do Fala.BR é utilizado para o intercâmbio de todas as informações entre a UA e as unidades de apuração (Pró-Reitorias, Auditoria Interna, Comissão de Ética e Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar).

Em relação ao uso do Fala.BR, todos os servidores efetivos possuem acesso, com perfis diferenciados. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, a Ouvidora possui perfil “gestor”, os ouvidores setoriais possuem perfis “respondente” e “atendente” e os demais servidores das unidades de apuração possuem perfil “colaborador”. A saber, eram 108 perfis ativos em 30 de janeiro de 2024.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, os fluxogramas de tratamento foram informados como anexos ao questionário de avaliação. Tais diagramas também podem ser acessados no site da Ouvidoria.

Segundo os fluxogramas, para reclamação, solicitação e sugestão o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para unidade respondente;
6. Recebimento de resposta; e
7. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para dirigente da respondente, informando que este deve encaminhar o elogio ao servidor elogiado;
6. Recebimento de confirmação pelo dirigente; e
7. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário e possível;
4. Análise preliminar;
5. Tramitação para unidade apuradora (Fala.BR);
6. Resposta conclusiva;
7. Monitoramento da demanda;
8. Solicitação de atualização na apuração da denúncia; e
9. Registro, se houver resultado conclusivo.

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Conforme informado pela titular da UA, a Ouvidora faz a triagem da manifestação após o recebimento. Em se tratando de elogio, reclamação, solicitação e sugestão, a manifestação é tratada pelo Ouvidor setorial do respectivo *campus* a que se refere a manifestação. Em se tratando de denúncia, esta é tratada apenas pela titular ou pelo seu substituto em suas ausências.

Em relação às demandas de ouvidoria interna, os procedimentos são iguais àqueles aplicados às demandas externas, diferenciando-se apenas com uma sinalização no Fala.BR.

Quanto a proteção de dados pessoais, ela é feita por meio da plataforma Fala.BR, como canal único de tramitação de manifestações, pseudonimizando as informações no encaminhamento para as unidades de apuração.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta ao site do IFPA, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site. Ela compreende o portal Serviços do Governo Federal⁴, conforme orientação da CGU, atendendo, portanto, o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

⁴ Sob o link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-para>

O processo mais recente de atualização da Carta foi iniciado pela própria Ouvidoria, por meio do Ofício nº 11/2023/OUV-IFPA, de 6 de outubro de 2023, no qual a UA solicita providências à Reitoria para atualização do documento. O processo é então encaminhado à Assessoria de Comunicação, responsável pela elaboração e atualização da Carta.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é a Reitora, para quem a UA encaminha o referido relatório para ciência.

Ainda, nos termos do art. 15, § único, inciso II da Lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que, na página atual da UA, os relatórios de 2019 a 2022 estão disponíveis.

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho da Ouvidoria ou de melhoria dos serviços no âmbito da IFPA, ou ainda, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores. Além de informar essas questões no relatório de Gestão, os servidores da Ouvidoria apresentam estas informações nas Reuniões Ordinárias do Colégio de Dirigentes/IFPA, como informado nas atas das 93ª e 97ª reuniões, ocorridas nos dias 26 de abril e 19 de setembro de 2022.

Apesar disso, a UA não avalia os serviços do IFPA de ofício e não apresentou um exemplo de sugestão de melhoria de serviço no formulário.

A avaliação e monitoramento dos serviços prestados são realizados pelo Conselho de Usuários de Serviço Público, por meio da plataforma digital Conselho de Usuários, da CGU. No portal, foram encontradas 12 enquetes públicas, todas realizadas em 2021.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, instituído pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, este foi publicado em 27 de julho de 2022.

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

A Ouvidoria realiza poucas ações voltadas para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela IFPA. No questionário de avaliação e em contato com a Ouvidoria, foi mencionado apenas a participação na plataforma digital Conselho de Usuários, que é uma exigência normativa, e a realização de uma caravana para divulgar o serviço de Ouvidoria junto aos *campi* Cametá e Marabá. A Ouvidora informou que pretende realizar mais ações deste tipo em 2024.

Segundo informações colhidas no questionário de avaliação, a UA não promove mediação e conciliação entre o usuário e a IFPA. Dentre os servidores da Ouvidoria, apenas o Ouvidor substituto realizou capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. Nesse sentido, segundo exigência do art. 47, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 55 da Portaria Normativa CGU nº

116/2024, este servidor está capacitado para realizar tal atividade em nome da UA se desejar.

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

a) Quantitativo Geral:

Figura 03 — Quantitativo de Manifestações - 01/08/2022 a 31/07/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/01/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 04 — Quantitativo de Manifestações – 01/08/2022 a 31/07/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/01/2024.

c) Resolutividade da demanda:

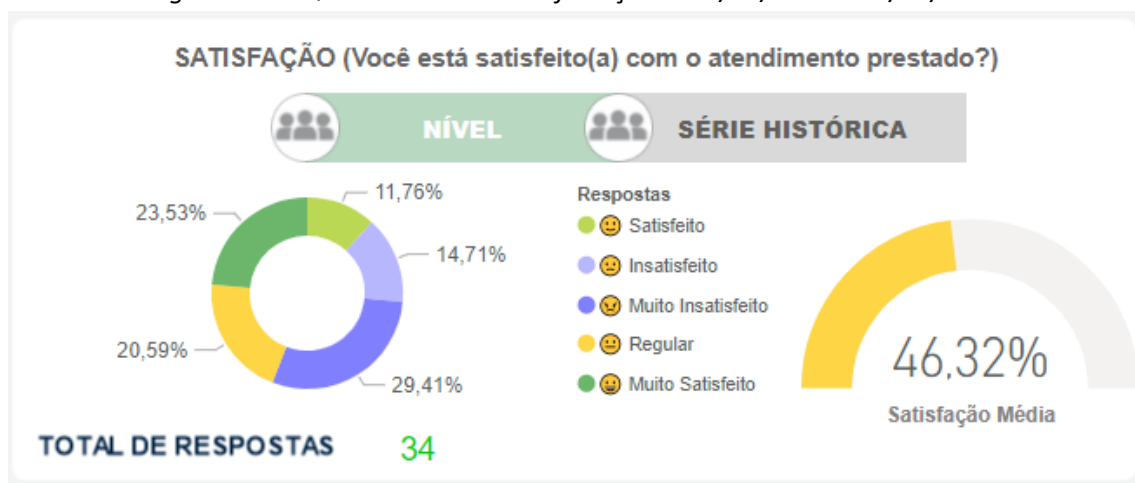
Figura 05 — Quantitativo de Manifestações - 01/08/2022 a 31/07/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/01/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 06 — Quantitativo de Manifestações - 01/08/2022 a 31/07/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 30/01/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Neste item, identificou-se características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. Seguem os resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi coletada a partir das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/08/2022 e 31/07/2023, compreendendo 100 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02 — Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	31
Denúncia	16
Elogio	1
Reclamação	30
Simplifique	0
Solicitação	18
Sugestão	4
Total	100

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

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no inciso III do § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo §1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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

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

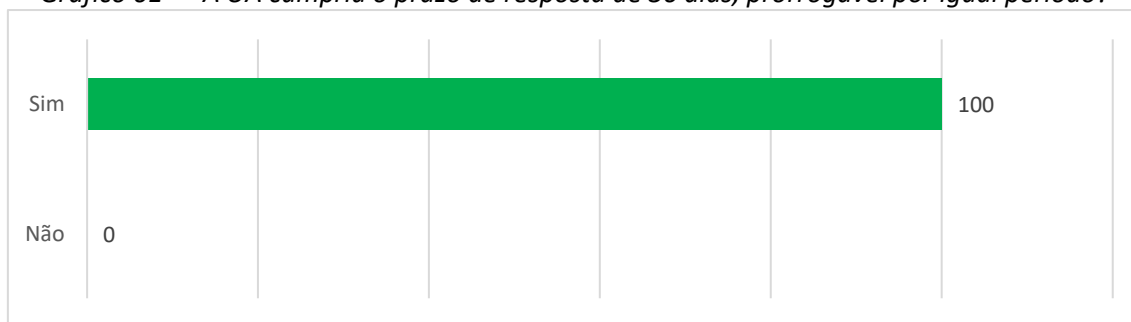
registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- 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, o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõem 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 de onze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

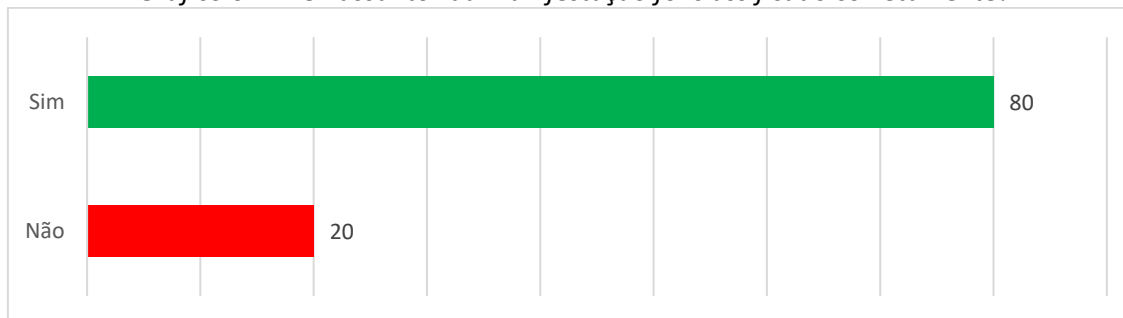
Gráfico 01 — A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu as 100 manifestações no prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

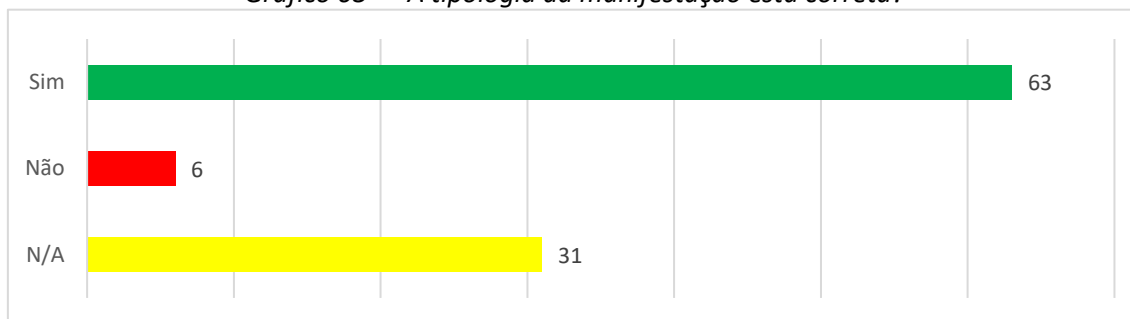
Gráfico 02 — O "assunto" da manifestação foi classificado corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao "assunto" indicado pela UA para as manifestações, observa-se que, das 80 deles foram considerados adequados, enquanto 20 poderiam ter sido classificados com outros assuntos, para melhor representar a manifestação nas estatísticas.

Gráfico 03 — A tipologia da manifestação está correta?

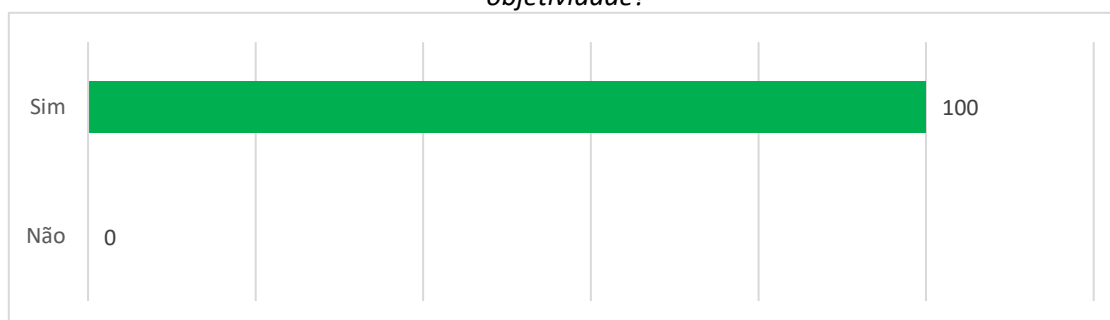


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 69 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 63 foram classificadas corretamente contra 6 manifestações classificadas incorretamente.

Relativo as demais 31 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, de modo que não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

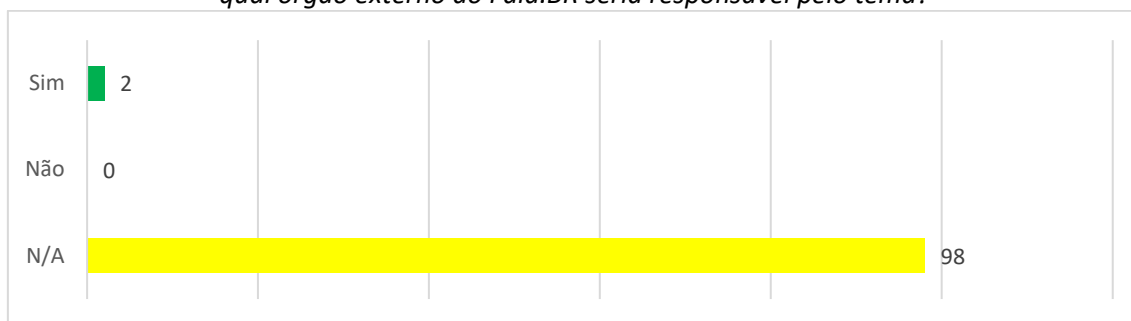
Gráfico 04 — As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

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

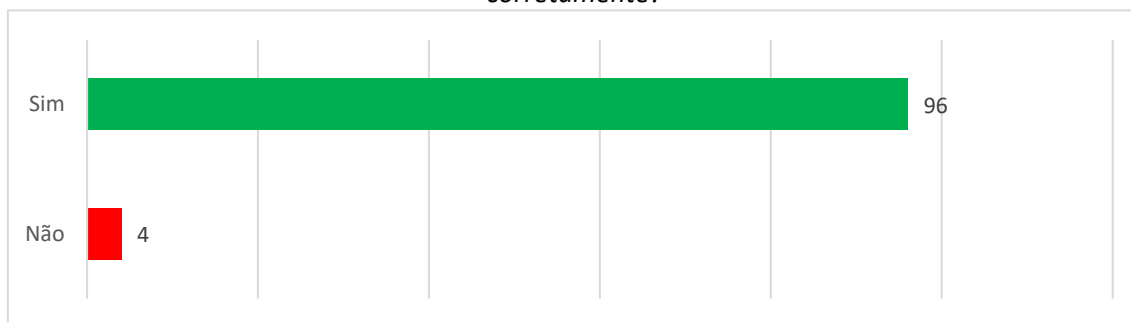
Gráfico 05 — A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Nos 2 casos, a UA esclareceu corretamente que o assunto não era de sua competência. As demais 98 manifestações tratavam de demanda de competência da UA.

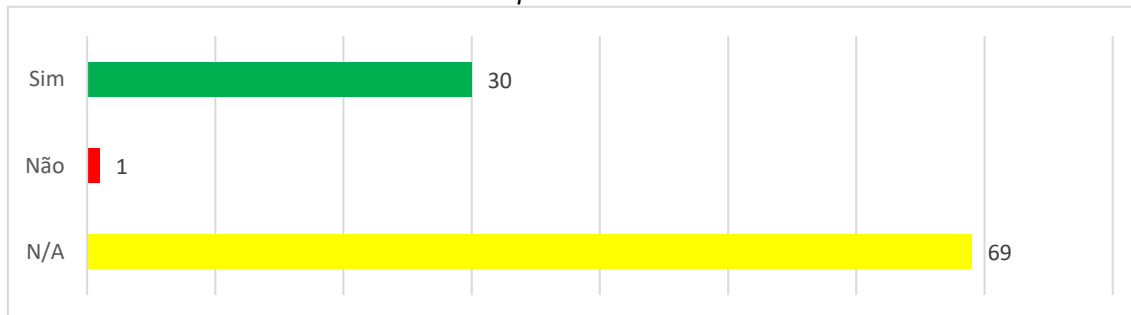
Gráfico 06 — Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em 4 casos, a UA assinalou como “resolvida” uma demanda que ainda seria objeto de avaliação da área de apuração, o que é equivocado. Nos demais 96 casos, a UA assinalou corretamente quando a demanda estava resolvida ou não resolvida.

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

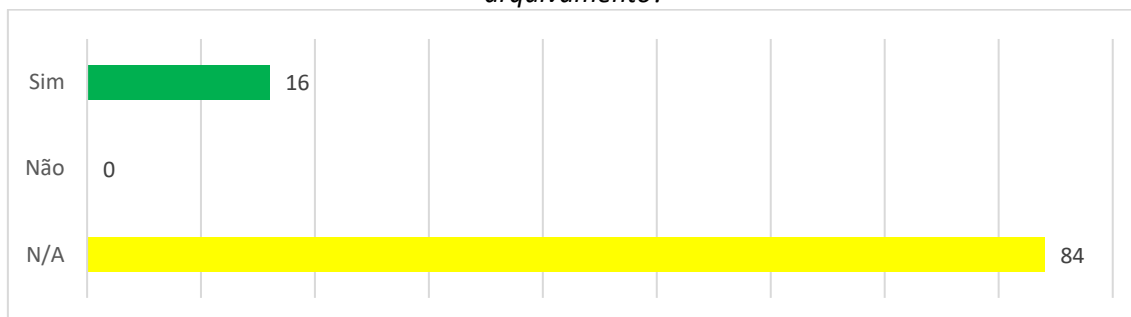


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, 30 das 31 manifestações apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. A restante não abordou a solicitação

explícita do cidadão. As demais 69 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

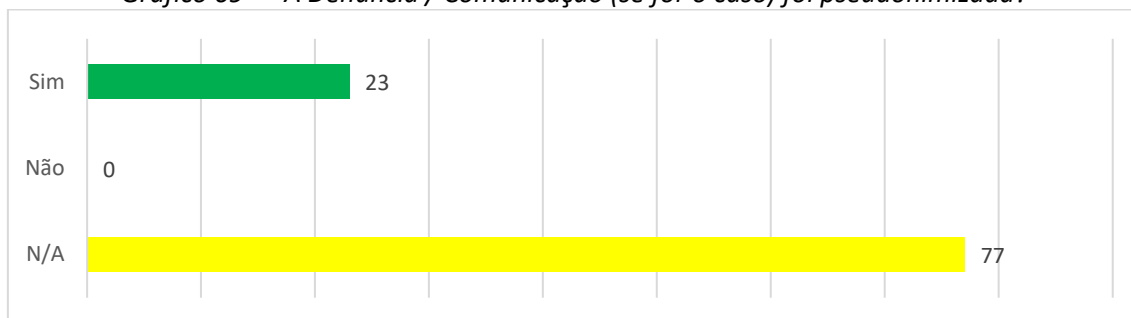
Gráfico 08 — A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 16 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 84 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia identificada.

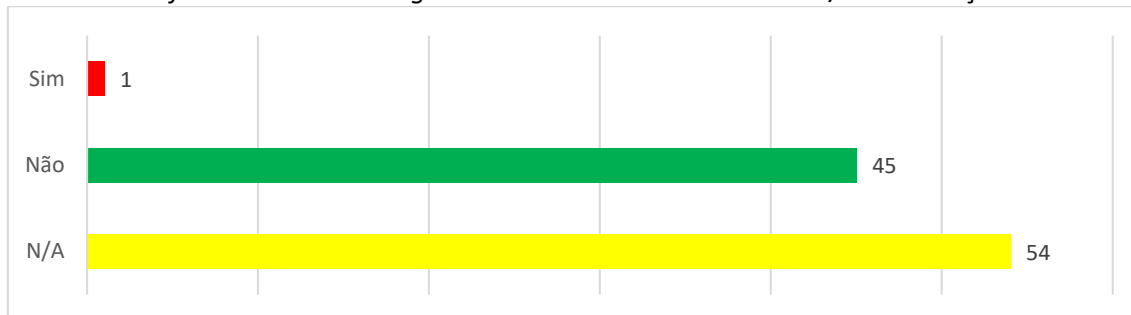
Gráfico 09 — A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Das 23 denúncias e comunicações de irregularidade que continham informações pessoais no texto da manifestação, todas foram pseudonimizadas corretamente. As demais 77 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação ou denúncia identificada ou não continham informações pessoais.

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



Fonte: elaboração própria.

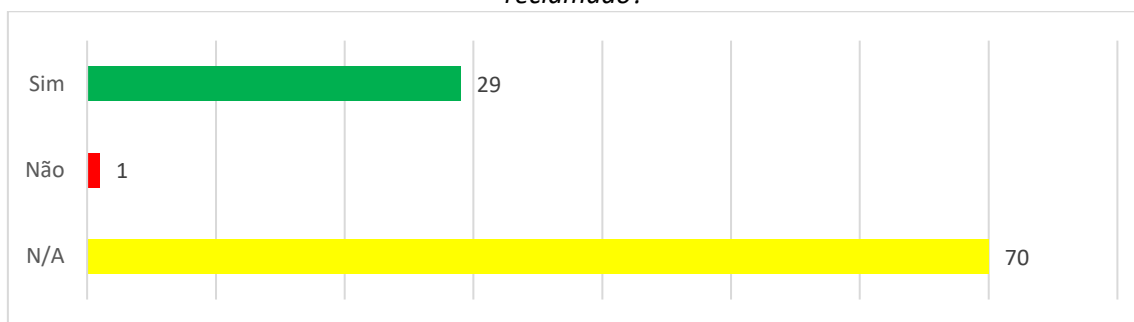
Das 46 denúncias e comunicações de irregularidade analisadas, verifica-se que 45 corretamente não realizaram procedimento de diligência junto aos denunciantes e

denunciados. No caso restante, foi realizada uma diligência, uma vez que foram solicitados esclarecimentos junto à área na qual o servidor está lotado.

Nota-se que, segundo o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, é vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

As demais 54 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação de irregularidade ou denúncia identificada.

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



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 29 das 30 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. No caso restante, entretanto, a resposta não esclareceu adequadamente o cidadão sobre o assunto tratado. As demais 70 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

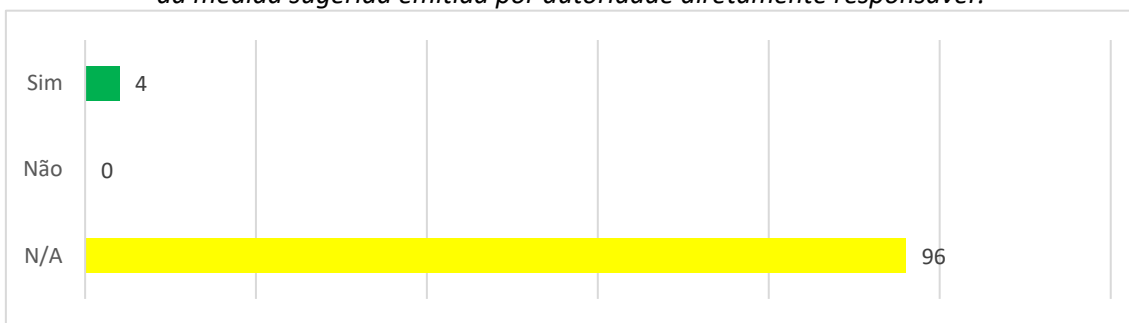
Gráfico 12 — A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, 17 das 18 receberam respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. No caso restante, a UA informou duplicidade, entretanto, indicou o mesmo NUP como referência da resposta, impossibilitando saber em qual NUP a resposta foi enviada. As demais 82 manifestações não se enquadram como solicitação.

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



Fonte: elaboração própria.

As 4 sugestões analisadas continham pronunciamento acerca da sua possibilidade de adoção. As demais 96 manifestações não se enquadram como solicitação.

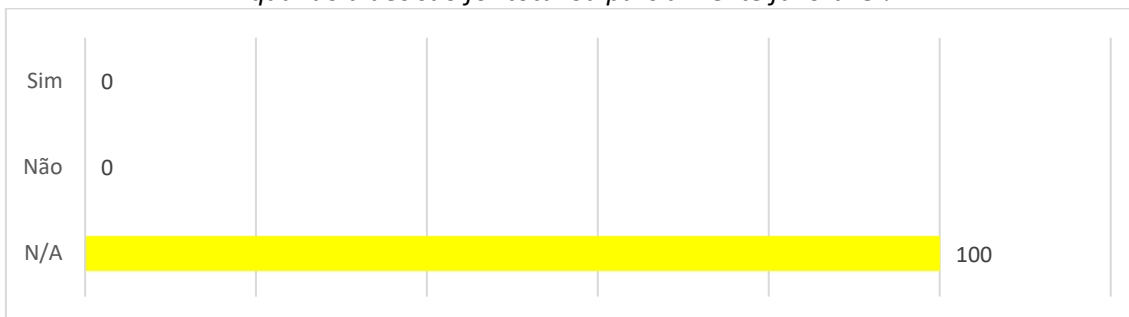
Gráfico 14 — A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

O único elogio, apesar de ter sido encaminhado para o servidor público elogiado, não foi informado ao cidadão se foi encaminhado para sua chefia imediata. As demais 99 manifestações não se enquadram como elogio.

Gráfico 15 — 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?



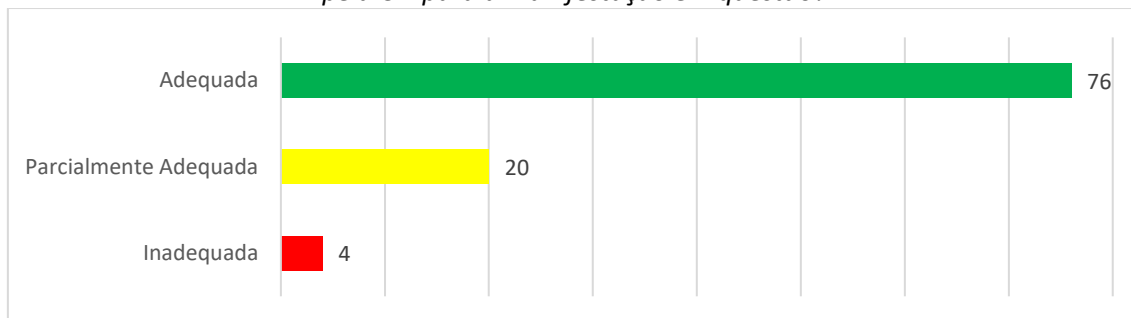
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 100 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

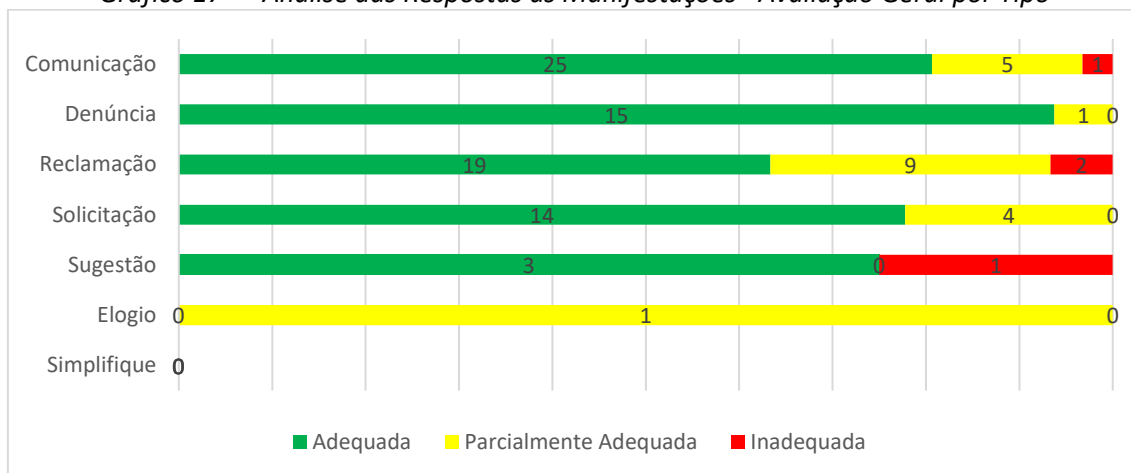
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 76 foram consideradas adequadas, 20 parcialmente adequadas e 4 inadequadas.

Gráfico 16 — Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 17 — Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 20 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 5 comunicações, 1 denúncia, 9 reclamações, 4 solicitações e 1 elogio.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Dentre essas 4 manifestações inadequadas, observa-se: 1 comunicação, 2 reclamações e 1 sugestão.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere a classificação do tipo e assunto da manifestação para o seu tratamento adequado.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Diante do relatório preliminar entregue ao IFPA no dia 23 de maio de 2024, a UA enviou sua manifestação por meio do Ofício GAB/IFPA nº 172/2024, de 7 de junho de 2024 (incluído no Processo SUPER 00213.100107/2023-56). Como anexo ao ofício, o Instituto detalha um plano de ação (Apêndice D) para sanar os pontos tratados no relatório preliminar, contido no Ofício OUV/IFPA nº 6/2024, de 7 de junho de 2024.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Atividade	Ação	Prazo	Status
Inconsistência/ausência dos normativos internos da Ouvidoria;	Publicar o regimento interno da ouvidoria e adequar os demais normativos de acordo com a legislação vigente	12/2024	Em andamento
Inconsistências no tratamento de manifestações;	Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à sua classificação e à marcação de resolatividade	Imediato	Iniciado
Inadequações na confecção do Relatório de Gestão;	Elaborar os próximos relatórios de gestão da ouvidoria conforme legislação vigente	03/2025	Não iniciado
Necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa	Desenvolver ações de Ouvidoria	Imediato	Iniciado
Planejamento da Unidade	Adequar o Planejamento das atividades de modo à atender a todas as competências previstas na legislação n. 13.460/2017 e portaria da CGU n.116/2024	12/2024	Iniciado



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade