

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de
Pernambuco - IFPE

Recife/PE, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE.

Município: Recife – PE.

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

Período avaliado: outubro de 2022 a novembro de 2023

Data de execução: fevereiro a abril de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE 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 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, necessita de ajustes para exercer adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela Unidade avaliada à sociedade e aos gestores do IFPE, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da Unidade, tais como:

- I. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;
- II. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante;
- III. Fragilidade na tramitação de manifestações entre as unidades setoriais de ouvidoria e a Ouvidoria-Geral no que concerne à proteção do denunciante;
- IV. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante;
- V. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria;
- VI. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficientes para desempenhar suas atividades de forma adequada;
- VII. Indisponibilidade, na página inicial do IFPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência;
- VIII. Servidores que não atuam na Ouvidoria com cadastro ativo na Plataforma Fala.BR.

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. Atualizar os normativos internos da Unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;

II. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;

III. Cadastrar os servidores das ouvidorias setoriais na Plataforma Fala.BR, para que possam fazer diretamente a inclusão das manifestações recebidas por meio físico, evitando a exposição de dados sensíveis durante a tramitação à Ouvidoria-Geral;

IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;

V. Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolutividade; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação;

VI. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;

VII. Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria do IFPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral e das setoriais, o nome dos ouvidores setoriais, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações de ouvidoria;

VIII. Excluir o cadastro, na Plataforma Fala.BR, dos servidores que não atuam na Ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

| | |
|----------------|---|
| AUDIN | Auditoria Interna |
| CGU | Controladoria-Geral da União |
| DGP | Diretoria de Gestão de Pessoas |
| DGTI | Departamento de Gestão de Tecnologia da Informação |
| ENAP | Escola Nacional de Administração Pública |
| Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação |
| GT | Grupo de Trabalho |
| IFPE | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco |
| 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 |
| PAD | Processo Administrativo Disciplinar |
| PROFOCO | Programa de Formação Continuada em Ouvidoria |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SETEC | Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica |
| SIAPE | Sistema Integrado de Administração de Pessoal |
| SIC | Serviço de Informação ao Cidadão |
| SisOuv | Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal |
| UA | Unidade Avaliada |

Sumário

| | |
|--|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 8 |
| OBJETO | 8 |
| OBJETIVO E ESCOPO | 9 |
| MÉTODO DE AVALIAÇÃO | 9 |
| UNIDADE AVALIADA | 10 |
| RESULTADOS DOS EXAMES | 11 |
| 1. Achados | 11 |
| 1.1. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria..... | 11 |
| 1.2. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante | 15 |
| 1.3. Fragilidade na tramitação de manifestações entre as unidades setoriais de ouvidoria e a Ouvidoria-Geral no que concerne à proteção do denunciante. | 16 |
| 1.4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante | 17 |
| 1.5. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria | 19 |
| 1.6. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficientes para desempenhar suas atividades de forma adequada | 23 |
| 1.7. Indisponibilidade, na página inicial do IFPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência | 26 |
| 1.8. Servidores que não atuam na Ouvidoria com cadastro ativo na Plataforma Fala.BR | 27 |
| RECOMENDAÇÕES | 28 |
| CONCLUSÃO | 29 |
| APÊNDICES | 30 |
| Apêndice A..... | 31 |
| Apêndice B..... | 47 |
| Apêndice C..... | 55 |
| Apêndice D..... | 56 |

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 à 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 pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2022 a 30/11/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

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, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

A seguir, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a Unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dados pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2022 a 30/11/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi obtida, 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 interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da Ouvidoria, 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 de Pernambuco – IFPE**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria do IFPE, unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), está operacionalmente vinculada à Reitoria do IFPE, como “staff” assessorando a autoridade máxima, resguardada sua independência funcional no que se refere a suas atribuições e sujeita-se à orientação normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU). A Ouvidoria consta no Regimento Geral do IFPE como órgão de assessoramento da Reitoria, entretanto não consta do organograma da Instituição de Ensino. É regida pela Resolução CONSUP/IFPE nº 33/2015 que institui o Regimento

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Geral da Ouvidoria do IFPE, que estabelece como competência da Ouvidoria em seu art. 4º:

- I. Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias sistêmicas dos Campi;
- II. Receber, analisar e encaminhar elogios, reclamações, informações, sugestões, denúncias, referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFPE;
- III. Acompanhar, junto às instâncias pedagógicas e administrativas do Instituto, o resultado das demandas, comunicando aos interessados, garantindo-lhes, assim, informação e resposta;
- IV. Aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados pela Instituição;
- V. Garantir que todas as demandas encaminhadas e as sugestões apresentadas sejam analisadas e respondidas, observando o espaço de tempo pertinente à especificidade de cada uma delas;
- VI. Requisitar, quando necessário, de maneira formal e fundamentada, informações junto às instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição, visando atender as demandas solicitadas;
- VIII. Manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, não está vinculado à Ouvidoria.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

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

Em resposta ao questionário de avaliação, sobre o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio) foi informado pelo Ouvidor o seguinte:

Os fluxos estão em construção e seguirão para análise e aprovação (segue em anexo). Não há fluxo definido para as manifestações Elogio, Sugestão, Solicitação e Simplifique.

Para as manifestações dos tipos Denúncia/Reclamação/Comunicação feitas por servidores/agentes públicos e cidadãos usuários dos serviços do IFPE para a Ouvidoria-Geral do IFPE foi informado o que segue:

O fluxo de distribuição de manifestações de Ouvidoria tem o intuito de direcionar de forma assertiva para as devidas análises, o trâmite e a competência da referida ação e sua unidade apuratória responsável. Após a análise preliminar do fato, dentro do processo operacional padrão, a Ouvidoria-Geral oferece a unidade apuratória e/ou a unidade organizacional o instrumento de análise composto da narrativa do fato e seus elementos de materialidade para o devido juízo de admissibilidade nas unidades apuratória e/ou para as unidades organizacionais competentes para o pronunciamento de suas ações de melhoria.

Foi encaminhado em anexo à resposta ao questionário de avaliação o “*Procedimento - Manifestação feita por servidores/agentes públicos para a Ouvidoria do IFPE*”, ainda sujeito à aprovação. O Item 2 do referido procedimento descreve o tratamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral do IFPE, conforme a seguir:

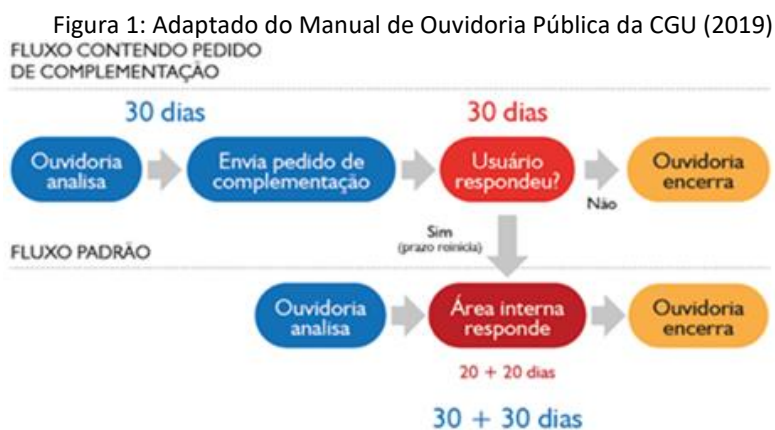
2.1 Análise preliminar

2.1.1 O(a) Ouvidor(a)-Geral receberá a manifestação e realizará, auxiliado(a) pelo(a) Ouvidor(a)-adjunto(a), a análise preliminar (conforme check-list disposto no Anexo I).

Obs.: A análise preliminar tem como objetivo avaliar a existência de requisitos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. Esses requisitos – **autoria, materialidade, competência, compreensão** – podem se apresentar em conjunto ou separados. Para tanto, pesquisas deverão ser realizadas nos sistemas internos do órgão ou entidade, aos quais se recomenda que a ouvidoria tenha acesso, para identificar indícios de veracidade do fato denunciado. Em resumo, a análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

2.1.2 O(a) Ouvidor(a)-Geral, nesta fase de análise preliminar, poderá, caso entenda ser necessário, solicitar auxílio de uma ou mais instâncias de Integridade do IFPE.

2.1.3 Caso necessário, poderá ser solicitado ao(à) servidor(a)/agente público denunciante a complementação de informação, que deve ser feita num prazo de 30 dias a contar da data do seu recebimento.



Obs.: A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

2.1.4 A manifestação que não apresente elementos mínimos para ser apurada, conforme a análise preliminar, deve ser arquivada e a ação comunicada ao(à) denunciante, com a respectiva justificativa para a impossibilidade de tratamento da denúncia.

Conforme procedimento disponibilizado, para a proteção ao servidor/agente público denunciante, o Ouvidor, após a análise preliminar da manifestação, deve abrir um processo no sistema SEI, com nível de acesso restrito, utilizando o mesmo protocolo oriundo da Plataforma Fala.BR.

O atendimento presencial nas setoriais ocorre de acordo com a disponibilidade dos ouvidores(as) locais. Ao receber a demanda por e-mail os ouvidores orientam o usuário a utilizar a Plataforma Fala.BR e quando o atendimento é presencial o registro do fato é realizado em formulário de manifestações da ouvidoria e posteriormente registrado na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral.

A manifestação é enviada para a Ouvidoria-Geral por e-mail para registro na Plataforma Fala.BR. Às vezes é realizado o registro da manifestação em reunião on-line com o ouvidor setorial na Plataforma Fala.BR. Verifica-se então a centralização das atividades de ouvidoria de uso da Plataforma Fala.BR na Ouvidoria-Geral.

Ressalta-se ainda que o fluxo informado para pedido de complementação de informações está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, a qual prevê que as solicitações de complementação deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, conforme a seguir:

Art. 16 (...)

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021 mantém o prazo de vinte dias conforme segue:

Art. 25. As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 21 desta Portaria Normativa, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Foi informado pela Ouvidoria que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas são encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, apesar de não constar na norma interna, e não ter sido encaminhado o fluxo que regulamente tal procedimento. Segundo o Ouvidor, houve apenas divulgação aos servidores do Instituto por meio do Ciclo de Palestra para os setores e unidades organizacionais.

Desta forma, conforme informado pelo Ouvidor, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria, separadas por tipo. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. São utilizados apenas os normativos gerais que norteiam os trabalhos das ouvidorias públicas federais.

Não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipologia (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), com exceção da informação de que as manifestações referentes a denúncias e comunicações são encaminhadas às áreas apuratórias, que são: Corregedoria, Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comissão de Conflito de Interesse e Nepotismo e Controladoria.

Conforme informado, as demandas de ouvidoria interna recebem a nomenclatura de “Representação” e seguem o mesmo fluxo adotado para denúncias e comunicações.

A definição e publicidade dos fluxos estava prevista no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021, manteve a determinação, conforme segue:

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.

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;

II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;

III - os canais de atendimento disponíveis; e

IV - o Código de Ética vigente.

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. Dessa forma os fluxos deverão ser desenhados de forma a, no mínimo:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação, de acordo com a tipologia, 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 internas do órgão/ entidade durante o processo; e

- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A definição de fluxos de tratamento, além de ser um passo para a estruturação da Unidade, pode contribuir para trazer maior agilidade e melhoria dos processos da Unidade como a redução dos prazos de resposta; o alinhamento do teor das respostas conclusivas – por meio de previsão, no fluxo, de dupla checagem (supervisão); a melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão/entidade; bem assim a identificação, de modo mais ágil, de processos que necessitem de alterações para aprimoramento.

Ainda, como passo seguinte para a estruturação e amadurecimento da Unidade, faz-se necessária a normatização dos fluxos de tratamento das manifestações, que possibilitará o alinhamento das competências e a definição dos papéis e atribuições dos atores envolvidos no processo – Unidade e áreas correlatas (Corregedoria, Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comissão de Conflito de Interesse e Nepotismo e Controladoria).

1.2. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias do IFPE são: Corregedoria, Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comissão de Conflito de Interesse e Nepotismo e Controladoria, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

Em análise a amostra de manifestações, da tipologia denúncia e comunicações, registrados na Plataforma Fala.BR e tramitados via Sistema SEI, foi constatado, em alguns casos, o encaminhamento das denúncias para as áreas relacionadas aos fatos apontados e não para as áreas apuratórias.

Conforme descrito em item específico deste Relatório, não há fluxos de tratamento das manifestações definidos em normativos da UA.

Verifica-se, portanto, que as denúncias estão sendo encaminhadas para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.** (grifo nosso);

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

(...)

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

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que revogou a Portaria CGU nº 581/2021 determina que:

Art. 34. É vedada a realização pela unidade setorial do SisOuv de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia. (grifo nosso);

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

(...)

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

Com isso, recomenda-se à Ouvidoria readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados.

1.3. Fragilidade na tramitação de manifestações entre as unidades setoriais de ouvidoria e a Ouvidoria-Geral no que concerne à proteção do denunciante

O atendimento presencial nas setoriais ocorre de acordo com a disponibilidade dos ouvidores(as) locais. Ao receber a demanda por e-mail os ouvidores orientam o usuário a utilizar a Plataforma Fala.BR e quando o atendimento é presencial o registro do fato é realizado em formulário de manifestações da ouvidoria e posteriormente registrado na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral.

A manifestação é enviada para a Ouvidoria-Geral, pelas ouvidorias setoriais por e-mail, para registro na Plataforma Fala.BR. Às vezes é realizado o registro da manifestação em reunião on-line com o ouvidor setorial na Plataforma Fala.BR. Há uma centralização das atividades de ouvidoria de uso da Plataforma Fala.BR na Ouvidoria-Geral.

O intercâmbio de informações entre as ouvidorias por e-mail descumpre o previsto no art.6º do Decreto 10.153/2019, o qual prevê:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados **terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias.**” (grifo nosso)

1.4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que, para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, no IFPE.

Conforme informado pelo ouvidor, a medida utilizada para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante é a aplicação da LGPD no tratamento das informações e operacionalização do texto do fato com o tarjamento dos dados inclusos no hall de proteção de dados pessoais sensíveis. O fato, após análise preliminar e aplicação da LGPD, é copiado para o SEI em um documento nomeado “Análise Preliminar”, e são incluídos os anexos das manifestações. A partir desse documento é aberto o processo para seu trâmite.

O intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual pelo servidor da Ouvidoria, descumprindo o previsto no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, o qual prevê:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados **terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias.** (grifo nosso)

Diante do informado, observa-se que o IFPE não utiliza o Módulo de Triage e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR ou qualquer outro sistema que traga as garantias necessárias à salvaguarda do denunciante, como pseudonimização/anonimização dos dados e rastreabilidade de acessos.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 trazia a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

Ressalta-se que o uso do módulo triagem e tramitação otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º também prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Desse modo, para cumprir a segurança e rastreabilidade das informações, o envio de manifestações pela ouvidoria para as áreas respondentes responsáveis deve ser realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, conforme previsão do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação das manifestações, por meio da utilização da Plataforma Fala.BR, evitando o vazamento de dados ou informações durante a tramitação das denúncias para as áreas internas ou de apuração.

1.5. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/10/2022 e 30/11/2023, a Unidade Avaliada recebeu 222 manifestações. Destas manifestações, 182 receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial, sendo arquivadas. Essas manifestações foram distribuídas da seguinte forma: 58 reclamações, 23 solicitações de providências, 8 sugestões, 31 denúncias, 5 elogios e 57 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela Unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 45% 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 resolatividade. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 100 manifestações.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 3% das manifestações analisadas não atenderam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, mantido o entendimento pelo artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Além disso, foi constatado que 45% das manifestações analisadas não apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) da Portaria CGU nº 581/2021, mantido o entendimento pelos artigos 29 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A maior parte das manifestações não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação, conforme percentuais a seguir: denúncia (61%), sugestão (60%), comunicação (59%), elogio (33%), solicitação (27%), reclamação (14%). Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (arts. 29 e 35) estabelecem que:

Portaria CGU nº 581/2021

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

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

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

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

⁴ Dados obtidos no Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 26/01/2024.

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

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

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

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

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

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

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

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

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Com relação às comunicações/denúncias foram analisados nove processos SEI da amostra selecionada e verificou-se que 73% não foi pseudonimizada ao ser encaminhada para a área apuratória, sendo anexados no sistema de trâmite o anexo das manifestações do Fala.BR, em desacordo com os arts. 42 e 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Quanto à análise de diligência, observou-se que 66% das manifestações constantes da amostra foram encaminhadas diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme achado 1.2 deste relatório.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 30% das manifestações analisadas não 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), mantido o entendimento pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º). No período analisado, o prazo médio de resposta da Unidade Avaliada foi de 44,07 dias. O art. 16 da Lei nº 13.460/2017 determina:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do

órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela Unidade Avaliada), observa-se que 5% das manifestações analisadas não foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Em cerca de 16% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” foi preenchido apenas com termos genéricos, devendo ser modificado, reclassificado para um assunto mais específico relacionado à manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação da classificação das manifestações e assunto estão previstos no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, mantido o entendimento pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme descrito abaixo:

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Art. 24. 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.

Em relação ao registro de resolutividade, em 50% foram identificadas manifestações cujo registro 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, em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º), mantido o entendimento pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único), conforme descrito abaixo:

Portaria CGU nº 581/2021

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 resolutividade 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.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

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:

- a) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- b) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

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 nº 581/2021 (art. 19, § 5º), mantida pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 30):

Portaria CGU nº 581/2021

§ 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.

Portaria Normativa CGU nº 116/2024

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.

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 55% com avaliação adequada, 7% parcialmente adequada e 38% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela Unidade Avaliada, de um modo geral, não atendeu integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, ao registro da resolutividade, realização de diligência pela Ouvidoria e falhas na pseudonimização no trâmite das manifestações para áreas apuratórias.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias e comunicações, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos

serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

Ainda, a realização de diligência pela Ouvidoria e falhas na pseudonimização no trâmite das manifestações para áreas apuratórias prejudicam a proteção do denunciante.

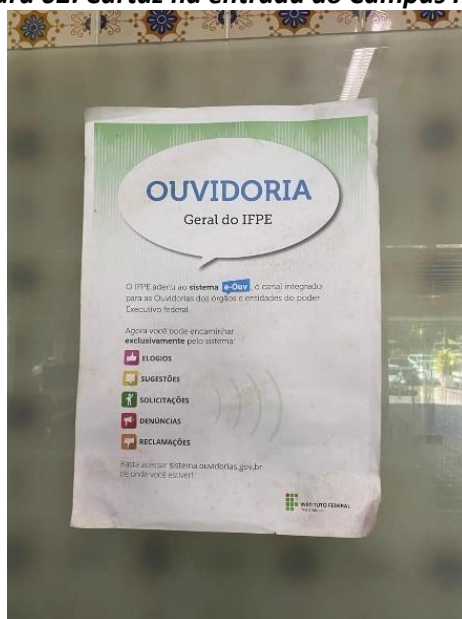
1.6. Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficientes para desempenhar suas atividades de forma adequada

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que se localiza no prédio da Reitoria do IFPE – Campus Recife, no térreo. A sala fica próxima à entrada e ao protocolo geral, dentro da sala da Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização dentro do prédio. Há um cartaz de divulgação da Ouvidoria, mas sem especificar sua localização.

Figura 01: Entrada do Campus Recife - Sala DGP



Figura 02: Cartaz na entrada do Campus Recife



A sala da Ouvidoria possui apenas um ambiente, local com estação de trabalho para três servidores, para exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos. A estrutura é composta por 4 mesas, 4 cadeiras, 1 telefone e três computadores.

Figura 03: Sala da Ouvidoria



A sala é compartilhada com a Coordenação de Controladoria e o SIC, tendo apenas uma estação de computador e um birô para o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria.

Não há espaço para a realização de atendimento em grupo, sendo necessário o deslocamento para uma sala com mesa de reunião. Este atendimento é realizado na sala da Auditoria Interna – AUDIN, quando disponível, localizada no mesmo corredor da DGP ou em outro local livre no momento do atendimento. Foi informado que quando há necessidade, a equipe de auditoria cede o espaço para o atendimento da Ouvidoria.

Figura 04: Sala da Auditoria Interna



Figura 05: Sala de reunião da Auditoria Interna



A sala da AUDIN possui mesa de reunião, mas o espaço possui janelas com vidro, que não têm persianas ou cortinas, permitindo a visualização no atendimento.

Dessa forma, o espaço da Ouvidoria não é exclusivo e reservado. Não há mobiliário específico para atendimento e a acessibilidade é prejudicada. Assim, a infraestrutura disponibilizada não é adequada para o bom desempenho das atividades de ouvidoria.

Foi informado pelo auditor interno, que está em tratativas a destinação de uma sala reservada às atividades de ouvidoria, onde atualmente funciona a Correição, localizada no prédio do Departamento de Gestão de Tecnologia da Informação - DGTI, campus Recife.

A equipe da Ouvidoria-Geral é composta apenas pelo Ouvidor. A Ouvidora Substituta não está atuando de fato, ficando pendente a atualização da Portaria de Nomeação.

Todos os Campi têm ouvidoria, havendo estrutura de atendimento presencial nas ouvidorias setoriais e um ouvidor local.

Desta forma, verifica-se o descumprimento aos seguintes normativos:

Lei nº 13.460/2017 prevê em seu art. 5º:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

[...]

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 14º estabelece:

Art. 14. No atendimento presencial, as unidades setoriais do SisOuv contarão com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

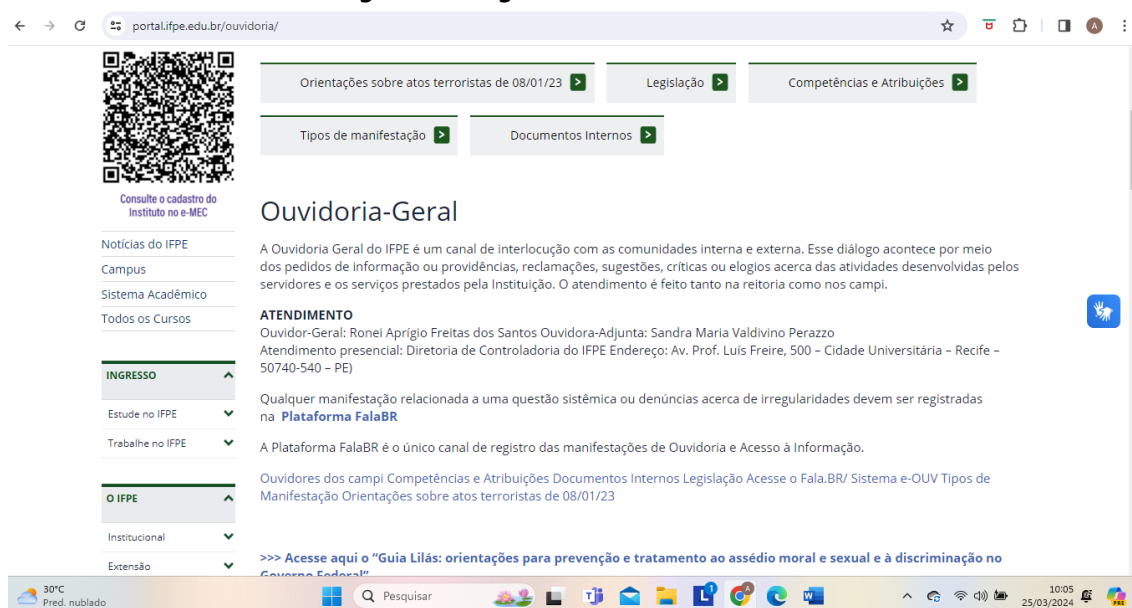
1.7. Indisponibilidade, na página inicial do IFPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência

Não foram localizadas na página principal do IFPE (<https://portal.ifpe.edu.br/>), ou na página da Ouvidoria do IFPE (<https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/>), as seguintes informações de transparência:

- Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral atualizados no site da instituição: não constam o e-mail, horário de funcionamento da Ouvidoria-Geral, horário de atendimento presencial e o telefone para contato;
- Currículo do Ouvidor e sua data de ingresso no cargo;
- Dados dos ouvidores setoriais e canais de atendimento das ouvidorias setoriais;
- O link de acesso ao "Painel resolveu?"; e
- As normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Há informações sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade, entretanto, estão incompletas, sendo verificadas divergências entre os canais informados no questionário de avaliação e na página da Ouvidoria do IFPE.

Figura 06: Página da Ouvidoria do IFPE



A não disponibilização das informações relatadas está em desacordo com os arts. 50 e 71, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, os quais estabelecem:

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;

II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;

III - os canais de atendimento disponíveis; e

IV - o Código de Ética vigente.

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.

A adequação ao normativo é necessária para a promoção da transparência da atuação da Ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços ofertados pela UA.

1.8. Servidores que não atuam na Ouvidoria com cadastro ativo na Plataforma Fala.BR

Conforme fluxos de análises das manifestações de ouvidoria informados, apenas o Ouvidor-Geral utiliza a Plataforma Fala.BR para uso do sistema, no perfil de Gestor. Entretanto, em consulta realizada na Plataforma Fala.BR, foi verificado o cadastro ativo de outros servidores do IFPE, não relacionados às atividades de ouvidoria. Ainda, os ouvidores setoriais não possuem cadastro na Plataforma Fala.BR. Assim, verifica-se o descumprimento do art. 10 (incisos III, IV e VIII) da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

[...]

III - efetuar e manter atualizado o cadastro de suas ouvidorias ou unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

[...]

VIII - adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

Figura 07: Tela de usuários da Plataforma Fala.BR

| Perfil | Nome | Função | Reitoria | Status |
|---------------|------------|---|----------|--------|
| Pessoa Física | [Redacted] | Gestor - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Padrão | | Sim |
| Pessoa Física | [Redacted] | Gestor - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Padrão, Simplifique, Acesso à Informação, Denúncia | Reitoria | Sim |
| Pessoa Física | [Redacted] | Gestor - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Acesso à Informação, Denúncia, Simplifique, Padrão; Respondente - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Padrão, Simplifique, Denúncia, Acesso à Informação; Colaborador - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Acesso à Informação; Atendente - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Acesso à Informação | Reitoria | Sim |
| Pessoa Física | [Redacted] | Respondente - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Acesso à Informação, Padrão, Denúncia, Simplifique; Colaborador - IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - Padrão, Simplifique, Acesso à Informação | Reitoria | Sim |

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 IFPE, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar os normativos internos da UA, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- II. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;
- III. Cadastrar os servidores das ouvidorias setoriais na Plataforma Fala.BR, para que possam fazer diretamente a inclusão das manifestações recebidas por meio físico, evitando a exposição de dados sensíveis durante à tramitação à Ouvidoria-Geral;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;
- V. Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolutividade; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos

- requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- VI. Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada;
 - VII. Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria do IFPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral e das setoriais, o nome dos ouvidores setoriais, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria;
 - VIII. Excluir o cadastro, na Plataforma Fala.BR, dos servidores que não atuam na Ouvidoria.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a Unidade avaliada necessita de ajustes para desempenhar de forma adequada as atividades de ouvidoria, com algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela Unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, a divulgação da Ouvidoria, os normativos dos fluxos internos do tratamento das demandas, bem como o seu tratamento de manifestações e trâmite, conseqüentemente, elevando o nível de satisfação dos usuários, de forma a desempenhar as suas atividades de forma adequada, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, bem como a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria Avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação dos referidos serviços públicos pelo IFPE.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de outubro de 2022 a 30 de novembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da UA.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; atualização dos normativos de fluxos internos de tratamentos de manifestações; aprimoramento da qualidade das respostas apresentadas aos usuários; aprimoramento dos mecanismos de proteção do denunciante; acompanhamento da resolutividade das demandas; e ampliação das ações de transparência ativa e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

| Campo | Teor |
|----------------------------|---|
| Esfera e Poder | Poder Executivo federal |
| Natureza jurídica do órgão | Órgão da administração direta |
| Posição no Organograma | Não consta do organograma |
| E-mail | ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br |
| Página na Internet | https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/ |
| Endereço | Av. Prof. Luís Freire, 500 – Cidade Universitária – Recife – 50740-540 – PE. |
| Canais de Atendimento | Atendimento presencial na própria Ouvidoria. E-mail: ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br . Fala.BR: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web do IFPE (https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/). Atendimento telefônico: (81) 2125-1731. |
| Horário de funcionamento | Ouvidoria-Geral: Horário presencial das 9h às 17h nas segundas, quartas, quintas e sextas-feiras. |
| Ouvidor | Ronei Aprígio Freitas dos Santos |
| Ouvidor Substituto | Apesar de constar ouvidora substituta na portaria de designação do ouvidor, a mesma não vem atuando como tal, estando pendente a atualização da referida portaria. |

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria-Geral do IFPE é um canal de interlocução com as comunidades interna e externa. Esse diálogo acontece por meio dos pedidos de informação ou providências, reclamações, sugestões, críticas ou elogios acerca das atividades desenvolvidas pelos servidores e os serviços prestados pela Instituição. O atendimento é feito tanto na Reitoria como nos *campi*.

A Resolução CONSUP/IFPE nº 33/2015 que institui o Regimento Geral da Ouvidoria do IFPE, estabelece como competência da Ouvidoria em seu art. 4º:

- I. Coordenar e supervisionar os trabalhos das Ouvidorias sistêmicas dos Campi;
- II. Receber, analisar e encaminhar elogios, reclamações, informações, sugestões, denúncias, referentes às atividades desenvolvidas no âmbito do IFPE;
- III. Acompanhar, junto às instâncias pedagógicas e administrativas do Instituto, o resultado das demandas, comunicando aos interessados, garantindo-lhes, assim, informação e resposta;

IV. Aferir e analisar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados pela Instituição;

V. Garantir que todas as demandas encaminhadas e as sugestões apresentadas sejam analisadas e respondidas, observando o espaço de tempo pertinente à especificidade de cada uma delas;

VI. Requisitar, quando necessário, de maneira formal e fundamentada, informações junto às instâncias acadêmicas e administrativas da Instituição, visando atender as demandas solicitadas;

VIII. Manter sigilo absoluto de todo o processo de apuração das denúncias e dos seus respectivos denunciantes.

Foi informado ainda que o Ouvidor participa do GT da Comissão de Prevenção e Combate aos Assédios e Discriminações e é membro do Comitê de Integridade.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio oficial do IFPE (<https://portal.ifpe.edu.br/>), foram identificados os seguintes normativos relacionados as suas atividades:

- I. Regimento Geral da Ouvidoria;
- II. Carta de Serviços do IFPE;
- III. Relatórios anuais de gestão da Ouvidoria e do IFPE;
- IV. Cartilha da Ouvidoria;
- V. Estatuto do IFPE;
- VI. Regimento Geral do IFPE;
- VII. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 - Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do IFPE funciona no prédio do IFPE, na Diretoria de Gestão de Pessoas do IFPE, no endereço: Av. Prof. Luís Freire, 500 – Cidade Universitária – Recife – 50740-540 – PE e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Atualmente, o setor dispõe de 1 servidor efetivo, com carga horária de 40h, sendo o Ouvidor titular. Apesar de na Portaria de nomeação do Ouvidor titular constar a substituta, a mesma não está atuando de fato, ficando pendente a atualização da Portaria. Dados do Ouvidor titular:

- Ouvidor Titular: Ronei Aprígio Freitas dos Santos, servidor público federal do IFPE, designado para a função pela Portaria nº 413, de 5 de maio de 2022 - Resolução CONSUP/IFPE nº 135, de 4 de julho de 2022.

Todos os *Campi* têm ouvidoria, havendo estrutura de atendimento presencial nas ouvidorias setoriais. Conforme informado pelo Ouvidor, o relacionamento entre as ouvidorias setoriais e a Ouvidoria-Geral se dá através da atuação direta, assessorando os gestores quando requerido e através dos ouvidores setoriais pela estrutura de atendimento disposta pelo Campus.

O Ouvidor realiza o acompanhamento nas setoriais por meio de reuniões de alinhamento de atividades e verificação dos atendimentos às demandas locais.

O atendimento presencial nas setoriais ocorre de acordo com a disponibilidade dos ouvidores(as) locais. Ao receber a demanda por e-mail, os ouvidores orientam o usuário a utilizar a Plataforma Fala.BR e quando o atendimento é presencial, o registro do fato é realizado em formulário de manifestações da ouvidoria e posteriormente registrado na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral. A manifestação é enviada para a Ouvidoria-Geral por e-mail para registro na Plataforma Fala.BR. Às vezes é realizado o registro da manifestação em reunião on-line com o ouvidor seccional na Plataforma Fala.BR.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado os seguintes dados das unidades setoriais:

1. IFPE Campus Abreu e Lima

Terça 07:00-16:00 quarta 13:00- 20:00 sexta 07:00- 16:00

ouvidoria@abreu.ifpe.edu.br

2. IFPE Campus Afogados da Ingazeira

Segunda à Sexta das 08h00 às 13h00 on-line.

Presencialmente Quartas, Quintas e Sextas das 07h00 às 09h00.

ouvidoria@afogados.ifpe.edu.br

3. IFPE Campus Barreiros

Segunda, terça e quarta depois das 15h

ouvidoria@barreiros.ifpe.edu.br

4. IFPE Campus Belo Jardim

Sem ouvidor(a) no momento

5. IFPE Campus Cabo de Santo Agostinho

Horário de Atendimento no Campus - SEG/TER/SEX (Presencial - das 07h às 16h) e QUA/QUI

ouvidoria@cabo.ifpe.edu.br

6. IFPE Campus Caruaru

Terça, Quarta e Quinta

13h-14h30

ouvidoria@caruaru.ifpe.edu.br

7. IFPE Campus Garanhuns

Segunda-feira a Sexta-feira 09:30 às 11:30.

Não tem sala própria para ouvidoria

ouvidoria@garanhuns.ifpe.edu.br

8. IFPE Campus Jaboatão dos Guararapes

Seg 10 às 19h

Quarta e sexta 8 as 17h

ouvidoria@jaboatão.ifpe.edu.br

9. IFPE Campus Olinda

ouvidoria@olinda.ifpe.edu.br

10. IFPE Campus Palmares

Horários de atendimento:

Segunda: 14h às 17h

Terça: 14h às 21h

Quarta: 8h às 17h

Quinta: 8h às 12h

ouvidoria@palmares.ifpe.edu.br

11. IFPE Campus Paulista

O campus paulista não tem sala de atendimento presencial para a ouvidoria.

Atendimento à distância, acompanhamento pelo SEI e o e-mail.

ouvidoria@paulista.ifpe.edu.br

12. IFPE Campus Pesqueira

terça a quinta-feira de 08:00 às 17:00

ouvidoria@pesqueira.ifpe.edu.br

13. IFPE Campus Recife

Segundas, terças e quintas, das 11h às 20h.

ouvidoria@recife.ifpe.edu.br

14. IFPE Campus Vitória de Santos Antão

Terça: 07:20 -09:20 e 13:00 - 15:00

Quarta: 14:00 - 15:20

ouvidoria@vitoria.ifpe.edu.br

Não foi disponibilizado dados do IFPE Campus Igarassu, IFPE Campus Ipojuca e IFPE Campus EaD.

A UA informou que não há programa regular de capacitação, que é realizada conforme plano do ouvidor local.

O Ouvidor realizou o curso completo de Certificação em Ouvidoria da ENAP. Atualmente, está matriculado na Especialização em Mediação de Conflitos a nível de Pós-Graduação. Além do curso mencionado, não foram realizadas outras capacitações nos últimos dois anos.

O Ouvidor possui experiência de 1 ano e nove meses no exercício da função.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição atual da força de trabalho é suficiente, quando considerada a necessidade de efetivação de todas as atividades da Ouvidoria definidas na legislação. Entretanto, a sala é compartilhada com a Coordenação de Controladoria e o SIC, tendo apenas uma estação de computador e um birô para o desenvolvimento dos trabalhos. Foi acrescentado que o espaço da Ouvidoria não é exclusivo e reservado e que não há mobiliário específico para atendimento, estando também a acessibilidade prejudicada. Assim, a infraestrutura disponibilizada não é adequada para o bom desempenho das atividades de ouvidoria.

O tratamento de manifestações do tipo denúncia cabe apenas ao Ouvidor, assim como de todas as outras manifestações no Fala.BR.

Foi realizada visita à Ouvidoria-Geral do IFPE, a partir do que tecemos as seguintes considerações:

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que se localiza no prédio do IFPE – Campus Recife, no térreo. A sala fica próxima à entrada e ao protocolo geral, dentro da sala da Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização dentro do prédio. Há um cartaz de divulgação da Ouvidoria, mas sem especificar sua localização.

A sala da Ouvidoria possui vidros e janelas com cortinas, que não permitem a sua visualização pela área externa, mantendo a privacidade. Possui apenas um ambiente, local com estação de trabalho para três servidores, para exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos compostos por 4 mesas, 4 cadeiras, 1 telefone e três computadores.

A sala é compartilhada com a Coordenação de Controladoria e o SIC, tendo apenas uma estação de computador e um birô para o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria.

Não há espaço para a realização de atendimento em grupo, sendo necessário o deslocamento para uma sala com mesa de reunião. Este atendimento é realizado na sala da Auditoria Interna – AUDIN, quando disponível, localizada no mesmo corredor da DGP ou em outro local livre no momento do atendimento. Foi informado que quando há necessidade, a equipe de auditoria cede o espaço para o atendimento da Ouvidoria.

A sala da AUDIN possui mesa de reunião, mas o espaço possui janelas com vidro, que não tem persianas ou cortinas, permitindo a visualização no atendimento.

Foi informado pelo auditor interno, que está em tratativas a destinação de uma sala reservada as atividades de ouvidoria, onde atualmente funciona a Correição, localizada no prédio do Departamento de Gestão de Tecnologia da Informação - DGTI, campus Recife.

Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão/entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria. Mesmo assim, tem havido tratativas para melhorias nas condições atuais de trabalho.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

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

A indicação do titular atual da Ouvidoria do IFPE foi submetida à avaliação da CGU (Parecer nº 87/2022/CGOUV/OGU) e aprovada por meio do Ofício nº 13516/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 21/09/2022. Ronei Aprígio Freitas dos Santos possui nível superior em administração e técnico em contabilidade, com especialização em Gestão Pública e em Auditoria e Controladoria.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com resposta ao questionário de avaliação, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- i. **Atendimento presencial:** Atendimento presencial na própria sede da Ouvidoria-Geral, situada na Av. Prof. Luís Freire, 500 – Cidade Universitária – Recife – 50740-540 – PE (Horário presencial: das 9h às 17h nas segundas, quartas, quintas e sextas-feiras) e, também, nas Seccionais nos Campi (diariamente ou conforme horários disponibilizados nos meios de comunicação dos Campi).
- ii. **E-mail:** ouvidoria@reitoria.ifpe.edu.br.
- iii. **Fala.BR:** Pode ser acessado na página web da Ouvidoria do IFPE (<https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/>)
- iv. **Atendimento telefônico:** (81) 2125-1731

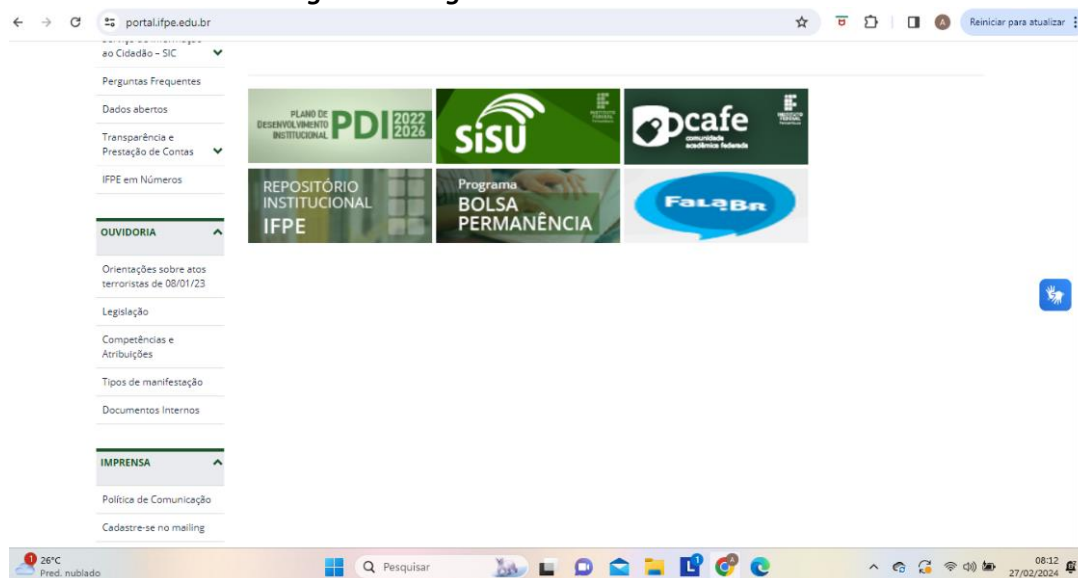
Os canais de atendimento não se encontram atualizados no site da Instituição, não constam o e-mail, horário de atendimento presencial e o atendimento telefônico. Também não são informados os dados das ouvidorias setoriais.

Não existe um canal de atendimento específico para o público interno.

A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo “Whatsapp” ou “Facebook” para contato com o cidadão.

O banner da Plataforma Fala.BR foi localizado na página inicial do IFPE, <https://portal.ifpe.edu.br/>, onde há um link que direciona o usuário para a página da Ouvidoria do Instituto.

Figura 08: Página inicial do IFPE na internet



São também disponibilizados os Relatórios de Ouvidoria do IFPE, Cartilha da Ouvidoria e Regimento da Ouvidoria.

Figura 09: Página da Ouvidoria do IFPE na internet



Entretanto, não estão disponíveis o currículo do Ouvidor, nome dos Ouvidores dos *campi*, data de ingresso do Ouvidor no cargo, horário de funcionamento da Ouvidoria, o link de acesso ao "Painel resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da Ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

O Ouvidor informou que toda e qualquer manifestação recebida na Ouvidoria, inclusive via telefone, e-mail ou atendimento presencial é registrada na Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria informou que o tratamento das manifestações se dá pela Plataforma Fala.BR, mas não utiliza o módulo de tramitação, sendo o registro e o envio das respostas pela unidade responsável feitos através do Sistema SEI.

Em resposta ao Questionário de Avaliação foi informado que não são utilizados outros sistemas informatizados que forneçam informações gerenciais sobre o tratamento das manifestações.

Conforme informado, a medida utilizada para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante é a aplicação da LGPD no tratamento das informações e operacionalização do texto do fato com o tarjamento dos dados inclusos no hall de proteção de dados pessoais sensíveis. O fato, após análise preliminar e aplicação da LGPD, é copiado para o SEI em um documento nomeado "Análise Preliminar". A partir desse documento é aberto o processo para seu trâmite.

Apenas o Ouvidor-Geral têm acesso à Plataforma Fala.BR para uso do sistema, no perfil de Gestor. Entretanto, consta na Plataforma Fala.BR o cadastro ativo de outros servidores do IFPE, não relacionados às atividades de ouvidoria. Os ouvidores setoriais não possuem cadastro na Plataforma Fala.BR.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta ao questionário de avaliação sobre o normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do IFPE, foi citado o Regimento da Ouvidoria-Geral do IFPE.

Quanto ao fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio) foi informado pelo Ouvidor o seguinte:

Os fluxos estão em construção e seguirão para análise e aprovação (segue em anexo). Não há fluxo definido para as manifestações Elogio, Sugestão, Solicitação e Simplifique.

Para as manifestações dos tipos Denúncia/Reclamação/Comunicação feitas por servidores/agentes públicos e cidadãos usuários dos serviços do IFPE para a Ouvidoria-Geral do IFPE foi informado o que segue:

O fluxo de distribuição de manifestações de Ouvidoria tem o intuito de direcionar de forma assertiva para as devidas análises, o trâmite e a competência da referida ação e sua unidade apuratória responsável. Após a análise preliminar do fato, dentro do processo operacional padrão, a Ouvidoria-Geral oferece a unidade apuratória e/ou a unidade organizacional o instrumento de análise composto da narrativa do fato e seus elementos de materialidade para o devido juízo de admissibilidade nas unidades apuratória e/ou para as unidades organizacionais competentes para o pronunciamento de suas ações de melhoria.

O Item 2 do procedimento encaminhado, descreve o tratamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral do IFPE, conforme a seguir:

2.1 Análise preliminar

2.1.1 O(a) Ouvidor(a)-Geral receberá a manifestação e realizará, auxiliado(a) pelo(a) Ouvidor(a)-adjunto(a), a análise preliminar (conforme check-list disposto no Anexo I .

Obs.: A análise preliminar tem como objetivo avaliar a existência de requisitos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. Esses requisitos – **autoria, materialidade, competência, compreensão** – podem se apresentar em conjunto ou separados. Para tanto, pesquisas deverão ser realizadas nos sistemas internos do órgão ou entidade, aos quais se recomenda que a ouvidoria tenha acesso, para identificar indícios de veracidade do fato denunciado. Em resumo, a análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

2.1.2 O(a) Ouvidor(a)-Geral, nesta fase de análise preliminar, poderá, caso entenda ser necessário, solicitar auxílio de uma ou mais instâncias de Integridade do IFPE.

2.1.3 Caso necessário, poderá ser solicitado ao(à) servidor(a)/agente público denunciante a complementação de informação, que deve ser feita num prazo de 30 dias a contar da data do seu recebimento.

Figura 1: Adaptado do Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2019)



Obs.: A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

2.1.4 A manifestação que não apresente elementos mínimos para ser apurada, conforme a análise preliminar, deve ser arquivada e a ação comunicada ao(à) denunciante, com a respectiva justificativa para a impossibilidade de tratamento da denúncia.

Conforme procedimento disponibilizado, para a proteção ao servidor/agente público denunciante, o Ouvidor, após a análise preliminar da manifestação, deve abrir um processo no sistema SEI, com nível de acesso restrito, utilizando o mesmo protocolo oriundo da Plataforma Fala.BR.

Foi informado pela Ouvidoria que existe fluxo no Instituto para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, apesar de não constar na norma interna, e não ter sido encaminhado o fluxo na resposta ao questionário. Segundo o Ouvidor, houve apenas a divulgação por meio do Ciclo de Palestra para os setores e unidades organizacionais.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias do IFPE são: Corregedoria, Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comissão de Conflito de Interesse e Nepotismo e Controladoria, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

Apesar de haver áreas específicas de apuração de denúncias, em análise a processos registrados na Plataforma Fala.BR e tramitados via Sistema SEI, foi constatado, em alguns casos, o encaminhamento das denúncias, em inteiro teor, juntamente com seus anexos, para as áreas relacionadas aos fatos apontados e não para as mencionadas áreas apuratórias.

Conforme informado, as demandas de ouvidoria interna recebem a nomenclatura de “Representação” e seguem o mesmo fluxo adotado para denúncias e comunicações, sendo distribuída conforme o enquadramento na norma competente, que são as manifestações registradas por servidores em desfavor de servidores. O mencionado fluxo não está definido por normativo.

Com relação a análise prévia das denúncias recebidas, especialmente quanto à avaliação da existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, a Ouvidoria informou que trata as manifestações através da “Análise Preliminar”, ferramenta adotada pela Ouvidoria-Geral do IFPE para formalizar a distribuição de um

documento institucional que norteia o trâmite processual para sua melhor instrução, nele apontado o fato ocorrido e manifestado, observando e pontuando seus elementos mínimos de indícios de possíveis irregularidades cometidas por agentes públicos e ou inconsistências institucionais que influenciem na boa prestação dos serviços oferecidos.

A Ouvidoria informou que não registra os atendimentos realizados aos usuários que não se caracterizam como manifestação de ouvidoria, mas orienta o usuário a buscar o setor e ou unidade responsável pela manifestação ocorrida.

Foi informado pelo Ouvidor que é realizado o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do IFPE, após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação:

A ouvidoria assessora acompanhando as ações descritas nas respostas e realiza visitas aos setores se reunindo com seus gestores para orientar e obter retorno do planejado nas ações citadas.

A UA informou que realiza o acompanhamento da resolutividade das manifestações de ouvidoria e das denúncias, acompanhando no sistema as ações propostas pela gestão e até mesmo em in-loco, quando necessário, para melhor orientar a realizações das ações de melhoria. Entretanto, foram verificadas falhas nos lançamentos no campo de Resolutividade da Plataforma Fala.BR, conforme descrito em item específico deste Relatório.

Em resposta ao questionário de avaliação, a Ouvidoria informou que não realiza acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na Unidade e encaminhadas para apuração, apenas acompanha o trâmite do processo e o resultado, e em caso de novos elementos surgirem, é feita a atualização para o usuário através do Fala.BR.

A Ouvidoria também informou que acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, conforme segue:

Em casos de reincidência, a ouvidoria acompanha o tratamento dado pelas unidades competentes sugerindo a atuação mais forte e a aplicação de medidas cautelares que salvaguardem o bem-estar do denunciante e vítima, além de toda comunidade acadêmica. Citando aqui todo desdobramento ocorrido na manifestação registrada sob o Protocolo NUP nº 23546.XXXXXX/2023-XX.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

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

A Carta de Serviço do IFPE está em fase de atualização sob a responsabilidade da Ouvidoria, mas o processo encontra-se parado. A Carta de Serviços vigente foi elaborada em 2018 e encontra-se no seguinte endereço eletrônico: <https://portal.ifpe.edu.br/wp-content/uploads/repositoriolegado/portal/documentos/carta-ao-cidadao-final-20-02-17-ifpe-1.pdf>

No sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, constam seis serviços elencados a seguir:

- Matricular-se em curso de Educação à Distância - IFPE. Também conhecido como: Matrícula, Cursos, Distância;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFPE. Também conhecido como: Vestibular, Seleção Simplificada;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFPE;
- Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFPE;
- Receber bolsa de Extensão - IFPE;
- Receber bolsa de Pesquisa – IFPE.

Figura 10: Consulta ao sítio do Portal de Serviços



Consoante art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 65. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com as demais unidades dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º As atividades de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreendem, dentre outros processos:

I - a identificação e a definição de escopo dos serviços que devem compor a Carta de Serviços ao Usuário, considerando a definição de serviço do portal único "gov.br" e as jornadas de seus usuários;

II - o levantamento das informações previstas no art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017;

III - o cadastramento, a publicação e a edição das informações dos serviços no portal único "gov.br";

IV - a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários;

V - o monitoramento do cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de que tratam o § 3º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, e o § 3º do art. 11, do Decreto nº 9.094, de 2017, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados;

VI - a identificação da necessidade e o apoio à formulação ou à melhoria de serviços pelas unidades gestoras dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e

VII - a atualização contínua das informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário, sempre que necessário.

§ 2º A despeito de sua atualização contínua, as informações que compõem a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de revisão anual, mediante consulta pelas unidades do SisOuv às unidades gestoras de serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

§ 3º Além da publicação dos serviços públicos no portal único "gov.br", as unidades do SisOuv poderão adotar outras formas de publicidade, divulgação ou disseminação da Carta de Serviços ao Usuário, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que não avalia os serviços prestados pelo órgão, através de uma pesquisa externa de satisfação.

Em resposta ao questionário, foi informado que a análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, é feita anualmente, por meio do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria com base em informações extraídas do Fala.BR e do Painel *Resolveu?*.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação.

A UA informou que não faz acompanhamento e reportes para os gestores de serviços sobre os assuntos mais demandados na Ouvidoria. Ainda, não existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, apenas o relatório Anual de Gestão de Ouvidoria.

Em relação ao mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, foi informado pelo Ouvidor que existe um mapeamento, que é retratado no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria. Atualmente, os assuntos mais frequentes de manifestações de ouvidoria são aqueles concernentes a denúncia de irregularidades de servidores e conduta ética.

A UA informou que existe interação entre a Ouvidoria e todos os membros da alta administração, sem restrição, para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

A Ouvidoria informou que acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, reavaliando as orientações técnicas sugeridas a partir do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria.

Quanto a divulgação da atuação da Ouvidoria para o público interno e externo foi informado que é realizada através de palestras em campanhas de conscientização nos *Campi* e no Portal Institucional, não possuindo intranet, tendo sido apresentado como exemplo o que segue:

- Encontro Pedagógico nos Campi;
- Encontro de pais e alunos;
- Seminários de Prevenção e Combate aos Assédios e as Discriminações;
- Palestra sobre o Guia Lilás de iniciativa da Unidade de Correição;
- Palestra sobre os Assédios Sexual e Moral de iniciativa da Comissão de Combate aos Assédios e Discriminações;
- Campanha sobre o Elogio como forma de motivação para o agente público.

Figura 11: I Seminário de Combate aos Assédios e Discriminações – IFPE Campus Recife 2023



Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatada a mobilidade autônoma, estrutura física adequada e mais um servidor técnico para operacionalizar as atividades, tendo em vista a necessidade de aproveitar as oportunidades, de aproximar ainda mais a comunidade acadêmica dos serviços de ouvidoria da instituição.

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

Não foram apresentados trabalhos participativos ou projetos realizados diretamente com a sociedade voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade. Foi relatado apenas que está em construção um ciclo

de palestras em conjunto com a Ouvidoria-Geral da UFPE para a atuação nas instituições de ensino de Pernambuco.

Foi informado que a Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade e que o Ouvidor atualmente está matriculado na Especialização em Mediação de Conflitos a nível de Pós-Graduação. Acrescentou-se que a escuta e a oitiva, são as ferramentas mais usadas na mediação, mas antes as orientações técnicas relacionadas a instrução do processo são realizadas com ambas as partes.

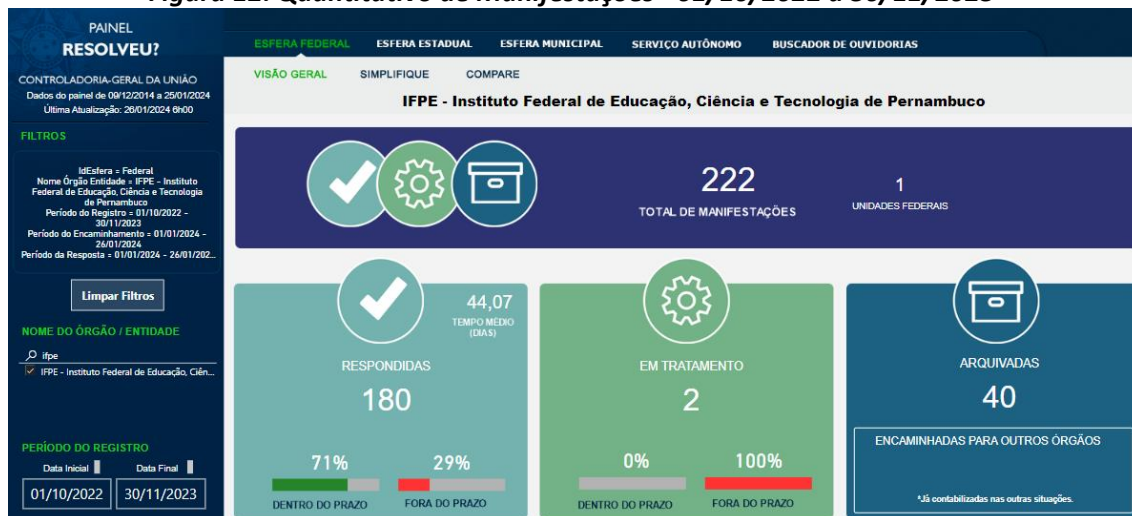
A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?* considerando a entidade como IFPE e o período de 01/10/2022 a 30/11/2023.

a) Quantitativo Geral:

Figura 12: Quantitativo de Manifestações - 01/10/2022 a 30/11/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/01/2024, com período de registro de 01/10/2022 a 30/11/2023.

⁵ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

b) Tipologia das manifestações:

Figura 13: Tipos de Manifestações - 01/10/2022 a 30/11/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/01/2024, com período de registro de 01/10/2022 a 30/11/2023.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 14: Resolutividade da Demanda - 01/10/2022 a 30/11/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/01/2024, com período de registro de 01/10/2022 a 30/11/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 15: Satisfação com a resposta - 01/10/2022 a 30/11/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 26/01/2024, com período de registro de 01/10/2022 a 30/11/2023.

Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel *Resolveu?*, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

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 UA. 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 UA, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/10/2022 e 30/11/2023.⁶

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

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

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

| Tipo | Quantidade |
|--|------------|
| Comunicação | 34 |
| Denúncia | 18 |
| Elogio | 3 |
| Reclamação | 27 |
| Simplifique | 0 |
| Solicitação | 13 |
| Sugestão | 5 |
| Total | 100 |
| Tempo Médio de Resposta (em dia): | |
| 44,07 | |

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR, considerando apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

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.

⁶ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da Ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

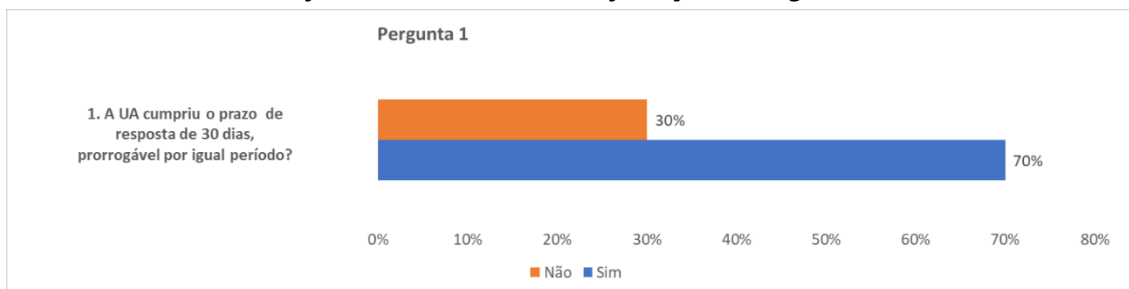
- a. **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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 registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b. **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c. **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d. **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

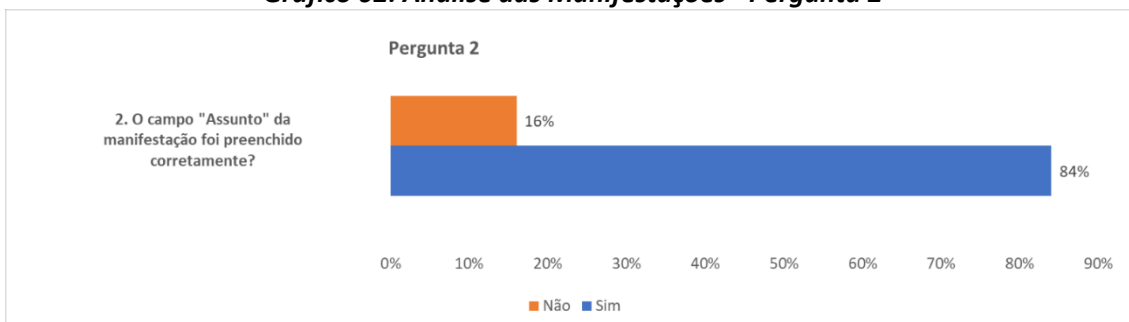
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a Unidade respondeu 70% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 30% fora do prazo, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

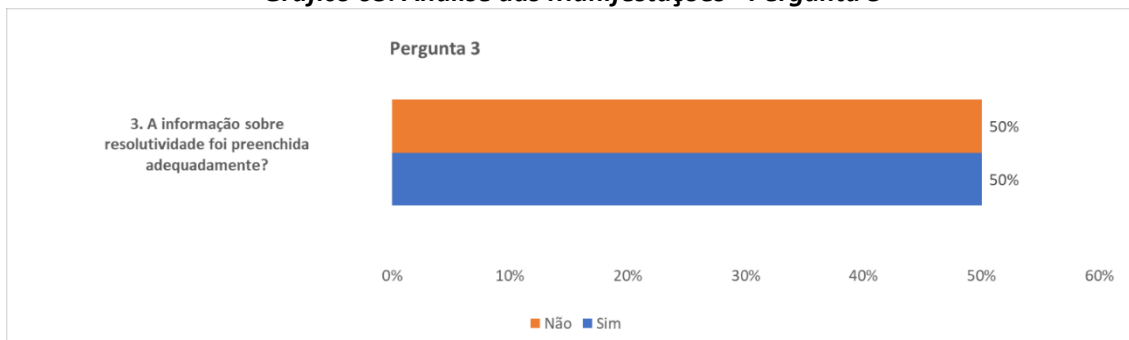
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 2, verifica-se que em 84% das manifestações o campo assunto foi preenchido corretamente, já em 16% o campo assunto não estava classificado adequadamente. Nestes casos o assunto precisa ser reclassificado, já que não está havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

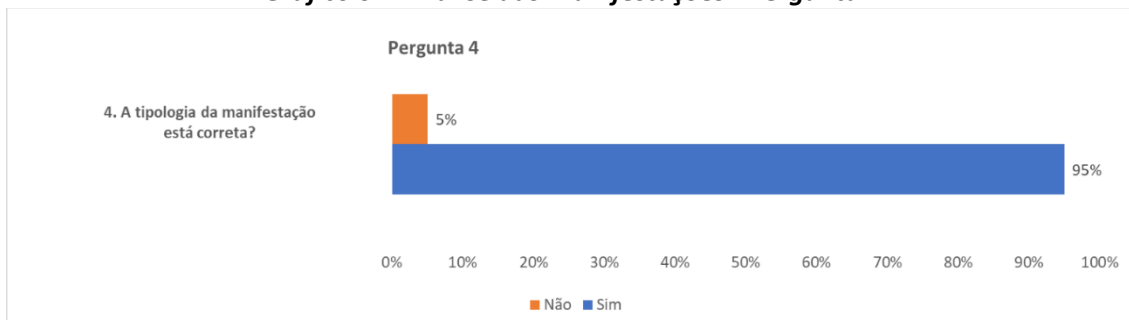
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 3, verifica-se que em 50% das manifestações o campo sobre resolatividade foi preenchido corretamente, entretanto em 50% o preenchimento não foi adequado. Nestes casos, é importante verificar se ainda restam providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à Ouvidoria. A marcação do campo resolatividade pela Ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

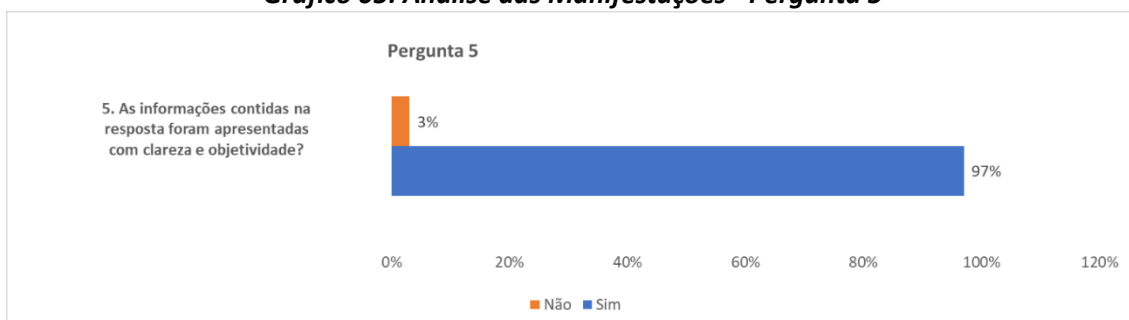


Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 4, observa-se que em 95% das manifestações analisadas, a tipologia foi classificada corretamente, entretanto em 5% o preenchimento não foi adequado.

Convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata 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.

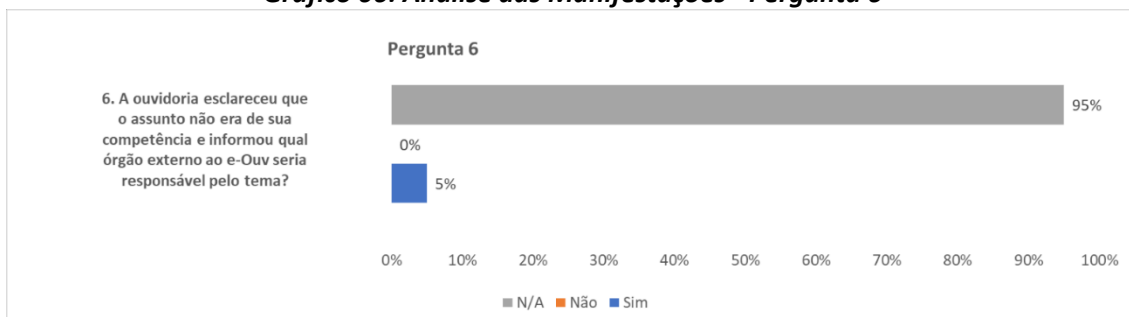
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 5, verificou-se que 97% foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.

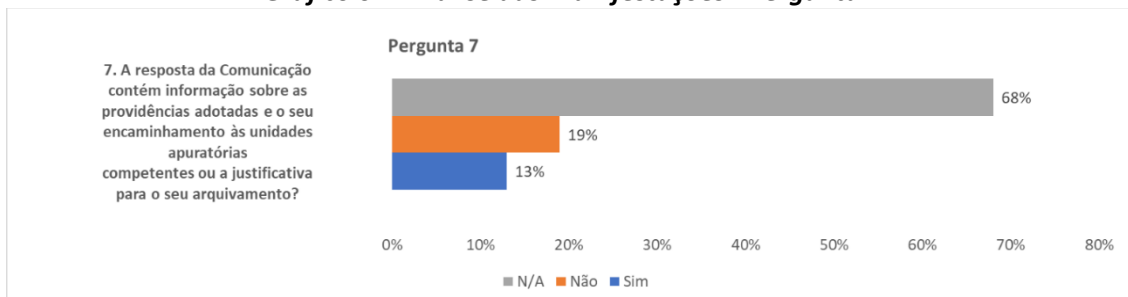
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 95% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do IFPE. Do gráfico acima, verifica-se que para as manifestações restantes a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema.

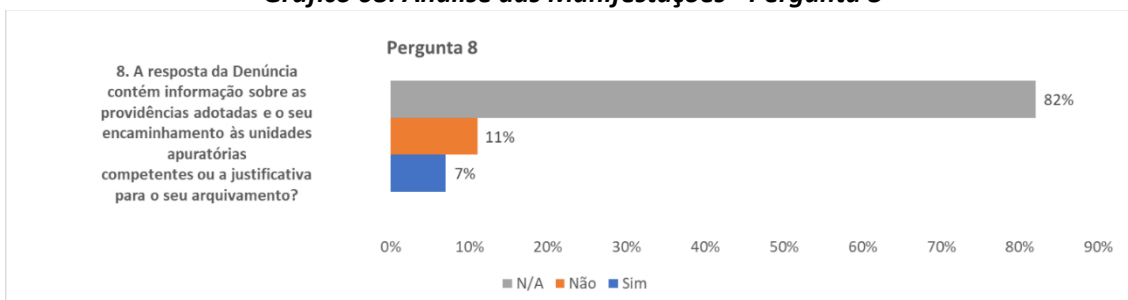
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 7, das comunicações presentes na amostra, 41% apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto em 59% das comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. Ressalte-se que o cidadão não tem acesso à resposta conclusiva na manifestação do tipo comunicação.

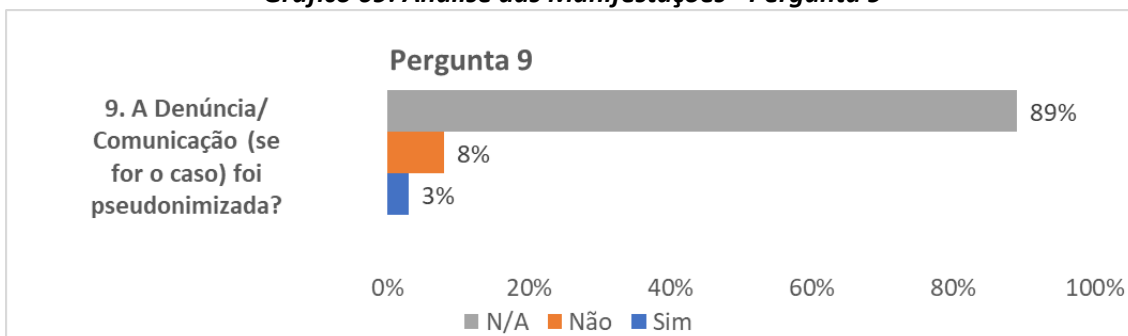
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias, 39% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais, 61% das denúncias, não tiveram o encaminhamento adequado.

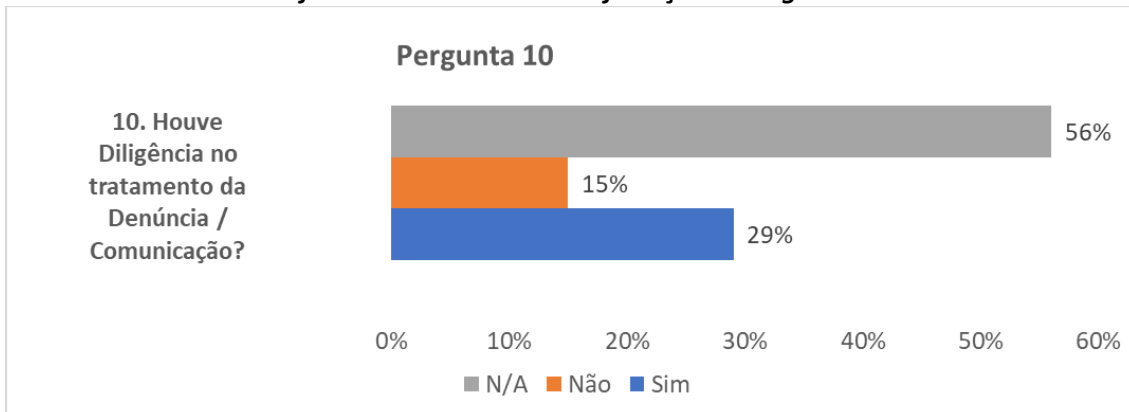
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 9, das comunicações/denúncias presentes e analisadas na amostra, 73% não foram pseudonimizadas ao ser encaminhada para a área apuratória, sendo anexados no sistema de trâmite o anexo das manifestações do Fala.BR.

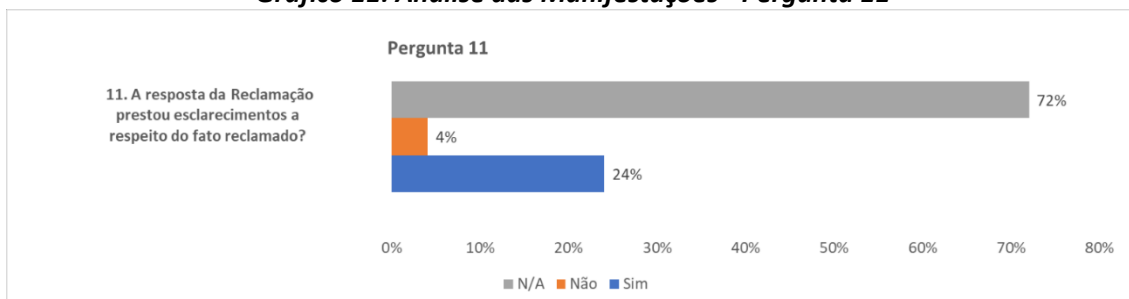
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 10, das comunicações/denúncias presentes na amostra, em 66% houve diligência pela Ouvidoria no tratamento da denúncia/comunicação.

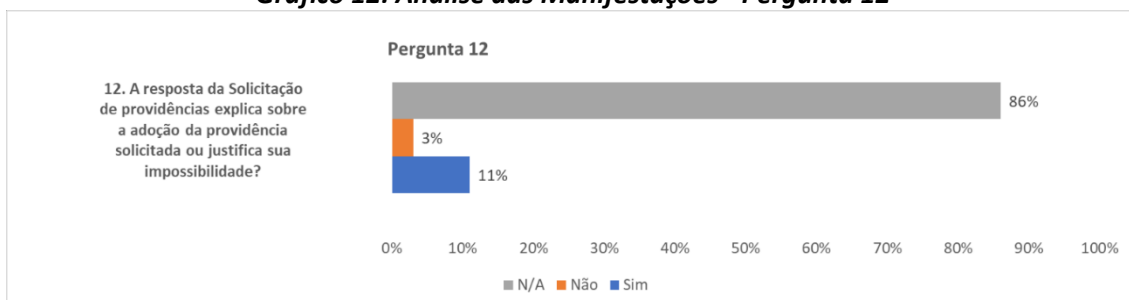
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 11 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, 86% apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas sobre as providências a serem adotadas. Em 14%, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante.

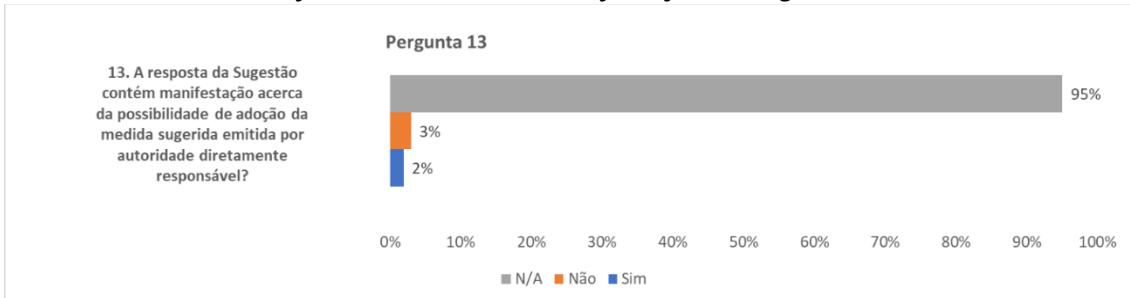
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 12 revela que das solicitações, para 27% dos casos não foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre a adoção de providências ou a justificativa de impossibilidade.

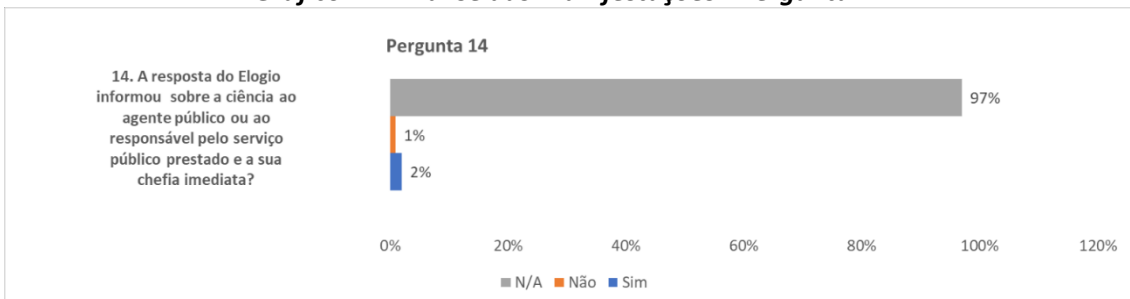
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 13 revela que das sugestões, em 40% dos casos foram dadas respostas conclusivas acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável, e em 60% não ocorreram os esclarecimentos necessários.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



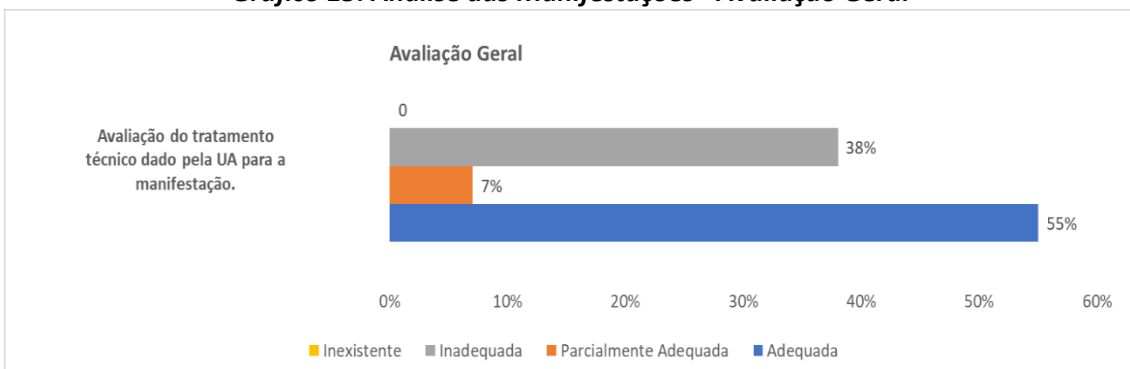
Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 14 mostra que no período analisado, em 67% das manifestações classificadas como elogio, a Ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público e a sua chefia imediata, não dando o tratamento adequado em 33% das manifestações de elogio.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Avaliação Geral



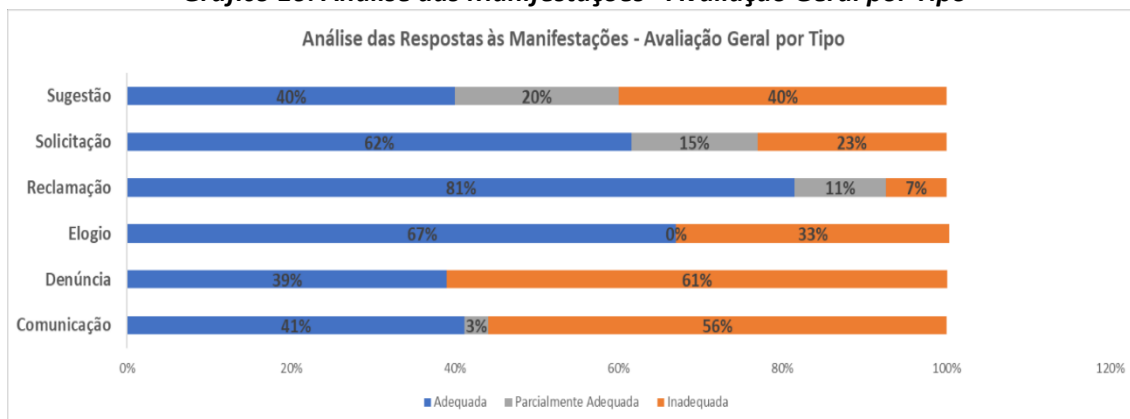
Fonte: elaboração própria.

Onde:

- **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- **Parcialmente Adequada:** 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;
- **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 55% com avaliação adequada, 7% com avaliação parcialmente adequada e 38% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

Verifica-se pelo Gráfico 16 que as 46 manifestações consideradas parcialmente adequadas e inadequadas correspondem a 20 comunicações, 11 denúncias, 5 reclamações, 5 solicitações, 3 sugestões e 2 elogios.

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 Manifestações⁷. 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.

⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 7194/2024/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 14/05/2024, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 18/06/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail do Gabinete da Reitoria, datado de 31/07/2024, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, com Ofício nº 244/2024/REI/IFPE do Reitor em anexo. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFPE – ANO 2024

| CONSTATAÇÃO | RECOMENDAÇÃO | AÇÃO | RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO | PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO | ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso. | BENEFÍCIO |
|---|--|--|---|--|---|---|
| Citar os itens, subitens ou parte dos itens. | Citar os itens, subitens ou parte dos itens. | Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações. | Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações. | Informar a data em que as medidas estarão implantadas. | Informar o estado atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”. | Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível. |
| Constatação 01: Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria. | Recomendação 01: Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização. | - Publicação do novo regimento da Ouvidoria-Geral do IFPE, conforme orientações da CGU/OGU, em consonância com a Legislação vigente e instrumentos normativos acessórios, no Portal do IFPE. | - DCOM – Diretoria de Comunicação. | - De 01/08/2024 a 31/12/2024. | - Prevista. | - Normatização e padronização das atividades fins de ouvidoria e eficiência no atendimento ao usuário dos serviços públicos oferecidos pelo IFPE. |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--------------------------------------|--------------------|---|
| <p>Constatação 02: Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.</p> | <p>Recomendação 02: Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados</p> | <p>- Atualização do fluxo atual com a inserção de item, indicando a distribuição da denúncia para a área apuratória após a Análise Preliminar dos fatos.</p> | <p>- Ouvidoria-Geral do IFPE (Ouvidor(a)- Geral em exercício).</p> | <p>- De 01/08/2024 a 31/12/2024.</p> | <p>- Prevista.</p> | <p>- Normatização e padronização das atividades fins de ouvidoria e eficiência no atendimento ao usuário dos serviços públicos oferecidos pelo IFPE, em cumprimento as normas estabelecidas pelo órgão central.</p> |
| <p>Constatação 03: Fragilidade na tramitação de manifestações entre as unidades setoriais de ouvidoria e a Ouvidoria-Geral no que concerne à proteção do denunciante.</p> | <p>Recomendação 03: Cadastrar os servidores das ouvidorias setoriais na Plataforma Fala.BR, para que possam fazer diretamente a inclusão das manifestações recebidas por meio físico, evitando a exposição de dados sensíveis durante à tramitação à Ouvidoria-Geral.</p> | <p>- Treinar os ouvidores(as) seccionais na operacionalização da Plataforma Fala.BR para o atendimento de registro de manifestações realizadas presencialmente ou por telefone.</p> | <p>- Ouvidoria-Geral do IFPE (Ouvidor(a)- Geral em exercício).</p> | <p>- De 01/08/2024 a 31/12/2024.</p> | <p>- Prevista.</p> | <p>- Executar o devido apoio e suporte ao usuário dos serviços públicos do IFPE auxiliando-os a se manifestarem registrando na Plataforma Fala.BR para melhor tratar suas demandas de melhoria dos serviços públicos.</p> |

| | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------|--|
| <p>Constatação 04: Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.</p> | <p>Recomendação 04: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade.</p> | <p>- Cadastro e treinamento da equipe de ouvidoria e das áreas apuratórias do IFPE na Plataforma Fala.BR no módulo de triagem.</p> | <p>- Ouvidoria-Geral do IFPE.</p> | <p>- De 01/08/2024 a 31/12/2024.</p> | <p>- Prevista.</p> | <p>- Proteção dos dados dos denunciante.</p> |
| <p>Constatação 05: Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria.</p> | <p>Recomendação 05: Promover o adequado preenchimento dos campos assunto, tipo de manifestação e resolutividade; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação.</p> | <p>- Treinamento de toda a equipe de ouvidoria do IFPE.</p> | <p>- Ouvidoria-Geral do IFPE.</p> | <p>- De 01/08/2024 a 31/12/2024.</p> | <p>- Prevista.</p> | <p>- Eficiência no atendimento das demandas conforme previsto em Lei e maior transparência e celeridade para o usuário dos serviços públicos oferecidos pelo IFPE.</p> |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--------------------------------------|------------------------|--|
| <p>Constatação 06: Estrutura física da Ouvidoria não possui localização satisfatória, nem espaço e equipe suficiente para desempenhar suas atividades de forma adequada.</p> | <p>Recomendação 06: Adaptar a estrutura física da Ouvidoria, ajustando a localização, o espaço de funcionamento e equipe de forma a desempenhar suas atividades de forma adequada.</p> | <p>- Abertura da nova sala de atendimento de ouvidoria e de trabalho.</p> | <p>- Comitê de Integridade e Gestão Executiva do IFPE.</p> | <p>- Julho/2025.</p> | <p>- Em andamento.</p> | <p>- Ambiente de trabalho adequado para o bom atendimento dos usuários e propício ao alto desempenho das atividades laborais da Ouvidoria-Geral do IFPE.</p> |
| <p>Constatação 07: Indisponibilidade, na página inicial do IFPE ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.</p> | <p>Recomendação 07: Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria do IFPE o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, os canais de atendimento da ouvidoria-geral e das setoriais, o nome dos ouvidores setoriais, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.</p> | <p>- Inclusão de todas as informações que serão captadas para o atendimento da recomendação.</p> | <p>- DCOM – Diretoria de Comunicação.</p> | <p>- De 01/08/2024 a 31/08/2024.</p> | <p>- Prevista.</p> | <p>- Transparência dos serviços e das competências dos agentes públicos que lideram as ouvidorias do IFPE.</p> |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|-------------|-------------|--|
| Constatação 08: Servidores que não atuam na Ouvidoria com cadastro ativo na Plataforma Fala.BR. | Recomendação 08: Excluir o cadastro, na Plataforma Fala.BR, dos servidores que não atuam na Ouvidoria. | - Acessar a plataforma Fala.BR para realizar as exclusões. | - Ouvidoria-Geral do IFPE (Ouvidor(a)- Geral em exercício). | - Jun/2024. | - Atendida. | - Proteção e segurança das informações dos usuários dos serviços públicos do IFPE. |
|---|--|--|---|-------------|-------------|--|



MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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