

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
do Sudeste de Minas Gerais – IF Sudeste MG

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Kamilla Jabrayan Schmidt (OGU)

Karen Magalhaes (NAOP/MG)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais – IF Sudeste MG.

Município: Juiz de Fora – MG.

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

Período avaliado de manifestações: 1º/04/2023 a 31/03/2024.

Data de execução: novembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - IF Sudeste MG, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

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 e da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma ainda incipiente suas atividades, de acordo com os parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

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

- a) Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas.
- b) Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão(*)
- c) Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria (salvo para as denúncias).
- d) Registro da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade.
- e) Encaminhamento de denúncias anônimas a áreas apuratórias divergentes a descritas nos normativos do IF.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendados:

- Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todos os tipos de manifestação;
- Institucionalizar e implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria (não apenas para as denúncias), especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- Proceder à marcação da resolutividade da demanda, de acordo com o efetivo estágio de resolução e tipologia da manifestação, na forma do estabelecido no Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- Encaminhar as denúncias e as comunicações de irregularidade apenas para as áreas do IF Sudeste MG com competência formal para realizar a devida apuração.

Observação:(*): a Recomendação para o Achado “b” foi suprimida da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade já implementou a recomendação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
IF Sudeste MG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
ME	Ministério da Educação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIG	Sistema de Informações Gerenciais
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO	7
ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Achados	10
1.1. Uso de ferramentas inadequadas para envio de manifestações para as áreas responsáveis, com possível prejuízo à celeridade, segurança e rastreabilidade da informação	10
1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	12
1.3. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria	13
1.4. Registro da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade	16
1.5. Encaminhamento de denúncias anônimas a áreas apuratórias divergentes a descritas nos normativos do IF	16
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES	19
Apêndice A.....	20
Apêndice B.....	29
Apêndice C.....	36
Apendice D.....	38

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de 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 monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a unidade avaliada está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

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

OBJETIVO

A OGU realizou esta avaliação conforme a competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, que envolve a supervisão técnica das atividades de ouvidoria das

unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. O objetivo foi identificar questões que possam interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria Setorial do IF Sudeste MG e medir sua capacidade de fornecer informações relevantes aos gestores para a tomada de decisão e o aprimoramento da gestão, visando o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados aos usuários.

ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em três objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos, e (iii) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do IF Sudeste MG perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

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

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria do IF Sudeste MG;
- 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
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do IF Sudeste MG, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 abril de 2023 a 31 de março de 2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 86 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

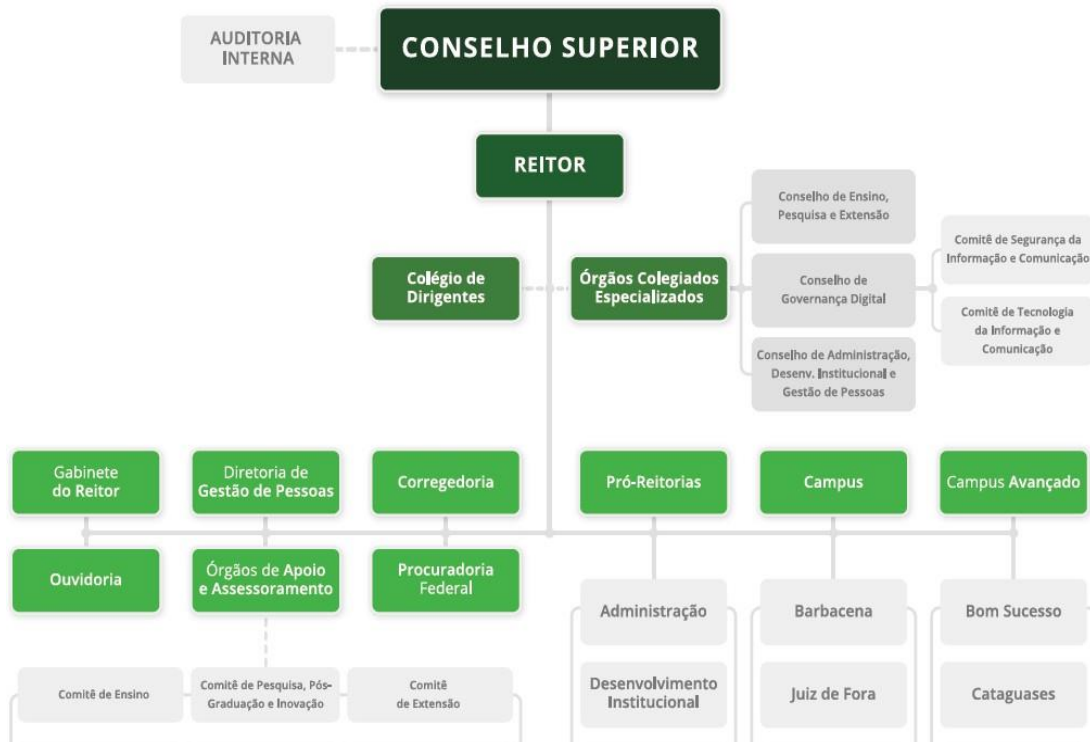
O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O IF Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais (IF Sudeste MG) é uma autarquia vinculada ao MEC e faz parte da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, conforme definido pela Lei nº 11.892/2008. Sua natureza jurídica conferiu-lhe autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. Foi a Lei nº 11.892/2008 que definiu ser o IF Sudeste MG uma instituição de educação superior, básica e profissional, multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

Ela conta com 10 campus: *Campus* Barbacena; *Campus* Juiz de Fora; *Campus* Manhuaçu; *Campus* Muriaé; *Campus* Rio Pomba; *Campus* Santos Dumont; *Campus* São João del-Rei; *Campus* Avançado Bom Sucesso; *Campus* Avançado Cataguases, e *Campus* Avançado Ubá.

A Ouvidoria do IF Sudeste MG é uma unidade vinculada à estrutura organizacional da Reitoria do Instituto.



Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IF Sudeste MG estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

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

Verificou-se que a Ouvidoria do IF Sudeste MG ainda utiliza o e-mail institucional e o SIG/SIPAC para interagir com os demais setores do órgão envolvidos no tratamento às manifestações recebidas na Ouvidoria, conforme descrito em questionário itens 15, 19 e 20 e observado na amostra do tratamento de suas manifestações, detalhada no Apêndice B, deste Relatório.

15.A Ouvidoria recebe e responde as manifestações, preferencialmente, pelo Fala.BR. A tramitação interna das manifestações é realizada por meio do Sistema Integrado de Gestão (SIG), módulo de protocolos. Essa ação, inclusive foi realizada em conjunto com o setor arquivístico de elaboração de Protocolo Padrão de Documento Arquivístico, que em breve será aprovado pela instância superior deste Instituto Federal. No entanto, houve uma movimentação da Ouvidoria no sentido de usar a própria Plataforma Fala.BR nesta tramitação, que não foi ainda efetivada.

19. São utilizadas as possibilidades do próprio sistema Fala.Br e no Sipac, é possível o cadastro de natureza restritiva aos processos e/ou documentos, que permite o acesso somente ao usuário que criou e àqueles aos quais a informação for enviada. Usamos também tarjamento dos dados pessoais e sensíveis

20. As manifestações recebidas são enviadas aos setores responsáveis pela averiguação/ resposta através do email institucional da Ouvidoria, indicando natureza da manifestação, NUP, conteúdo resumido (com proteção do denunciante quando é o caso) e prazo para resposta. As respostas retornadas à Ouvidoria são então registradas via FALA BR, finalizando o atendimento. A Procuradoria é acionada em caso de dúvidas sobre respostas que necessitem de amparo jurídico. A Corregedoria é acionada quando se trata de infração ética ou suspeita de ato ilícito por parte de servidor, que pode abrir um Procedimento Administrativo ou encaminhar ao Comitê de Ética Pública.

Ainda, foi informado que tanto a Rede de Acolhimento, como a própria Corregedoria do IF podem receber denúncias, como descrito em Regulamento Interno (<https://www.ifsudestemg.edu.br/documentosinstitucionais/unidades/reitoria/corregedoria/regulamento-corregedoria-ifmgse-resolucao-consu-02-de-28-jan-2021.pdf/view>).

Todavia, qualquer denúncia recebida fora da Ouvidoria, deverá ser encaminhada para ela, **via e-mail**, impreterivelmente no prazo máximo de 05 dias, para devida inserção no Fala.BR, conforme discriminado no art. 3º, da Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 986/2024, de 09/12/2024:

“Art. 3º A denúncia dirigida diretamente a qualquer unidade, setor ou servidor do IF Sudeste MG não será recusada, devendo ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, à Ouvidoria, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal e encaminhamentos pertinentes.

§1º As unidades, setores e servidores do IF Sudeste MG que vierem a recepcionar, excepcionalmente, alguma denúncia, deverão orientar os informantes acerca do canal competente para o recebimento de tais demandas, não podendo dar publicidade ao seu conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do denunciante.

§2º O encaminhamento da denúncia recebida deverá ser realizado por meio do endereço eletrônico “ouvidoria@ifsudestemg.edu.br”.

Assim, consoante as tratativas e os fluxos internos, verificaram-se que as informações e os documentos relacionados ao tratamento de diversos tipos de manifestações são tramitados fora do sistema Fala.BR, de forma manual e por meio de e-mail institucional ou do SIG/SIPAC.

Sobre o assunto, a Ouvidoria também assim se manifestou por meio de e-mail, respondido em 10/12/2024, para nossa coordenação no decurso da execução do trabalho:

“1 -Normalmente recebemos denúncias via FALA BR mas tramitamos documentos via SIG/SIPAC, principalmente para formalizar o envio de denúncias aptas para tramitação na Corregedoria. Abre-se um processo com as cautelas usuais, onde se materializa a denúncia como documento restrito, sendo movimentado em seguida para Corregedoria.

2 - Ainda não realizamos a tramitação integral via FALA BR nas áreas internas, apenas entre Ouvidoria e manifestante!”.

Contudo, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 44) estabelece que o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis (ou de apuração) seja realizado, sempre que possível, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Logo, observa-se que a metodologia adotada pela unidade de ouvidoria não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Destaca-se que, ainda que seja possível que a UA opte por adotar outras ferramentas para a tramitação interna de informações ou documentos, estas outras ferramentas devem possuir medidas de mitigação de riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes. Replicar, desnecessariamente, o armazenamento de manifestações de ouvidoria em outro repositório/plataforma (rede local), encaminhando-as também por outros meios (e-mail ou SIG/ SIPAC) que não a Plataforma Fala.BR, pode contribuir para a ocorrência de falhas relacionadas à segurança da informação.

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

1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Por ocasião desta avaliação, a unidade foi questionada sobre a existência normativo que regulamente a atuação desta ouvidoria. A unidade informou que a Ouvidoria está regulamentada no seu Estatuto, bem como no seu Regimento Interno, ambos disponíveis na página em <https://www.ifsudestemg.edu.br/documentos-institucionais>.

Todavia, verificou-se a ausência de um normativo específico que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva Autarquia (salvo para as denúncias, com a publicação da Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 986/2024, de 09/12/2024). Este item foi detalhado no item “A.4 Normativos Internos”, deste Relatório.

Compreende-se que a definição e formalização atualizada dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Com a definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva,

arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e comunicações;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IF Sudeste MG durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Destaca-se também que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que deve dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 50, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos de tratamento das manifestações. Adicionalmente, o art. 71, “II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71, “f”, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência das normas e fluxos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

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

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

(...)

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

Assim, a elaboração de um normativo atualizado para o Instituto Federal, estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação, em consonância às normas do Órgão Central do SisOuv, aos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

1.3. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria¹

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico da Autarquia durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada, todavia não constam algumas informações necessárias, determinadas pelos normativos vigentes.

¹ A Recomendação para o Achado “1.3” foi suprimida da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade já implementou a alteração.

IF SUDESTE MG
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Buscar no portal

Fale Conosco | Ouvidoria | Perguntas frequentes | Comunicação Social

EM DESTAQUE | ENSINO | PESQUISA | EXTENSÃO | RELAÇÕES INTERNACIONAIS | PDI 2021-2025

DESBLOQUEIE NOVAS POSSIBILIDADES
ESTUDANTE, CRIE SEU E-MAIL DO IF SUDESTE MG

Clique para ver o passo a passo

INSTITUTO FEDERAL Sudeste de Minas Gerais

Conta de e-mail para estudantes

HOTSPOTS | PROCESSO SELETIVO 2025 | CALENDARIOS | EDITAIS | PROCESSO SELETIVO 2025

ESTUDANTE | SERVIDOR

Hora de votar: Acesse o passo a passo da votação e participe

Webinar Assistec Inova: Servidora do IF Sudeste MG é uma das palestrantes

Com o tema "Transferência de Tecnologia", o evento acontecerá amanhã, 17 de dezembro, das 10 às 20 horas.

Fonte: <https://www.ifsudestemg.edu.br>, consulta feita em 29/10/2024.

Quando entra na seção indicada, a página contém as seguintes informações:

Ouvidoria

A Ouvidoria Pública Geral do IF Sudeste MG é uma unidade de interlocução entre o cidadão e os setores acadêmicos e administrativos da Instituição, em defesa dos direitos dos estudantes, dos servidores e da comunidade externa.

Trata-se de um instrumento a serviço da democracia, que deve funcionar como agente promotor de mudanças, favorecendo a valorização do elemento humano e a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo, assim, a prestação de serviços públicos de qualidade.

A comunidade, seja interna ou externa ao IF Sudeste MG, poderá se manifestar junto à Ouvidoria Geral para:

- **Denúncia:** comunicação escrita que indica irregularidade por parte da Instituição ou de seus servidores, que venha a ferir a legislação;
- **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata a manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público;
- **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido por pessoas que se utilizaram do serviço/atendimento;
- **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita cuja apresentação contém uma ideia ou proposta para aprimoramento dos serviços realizados pelo IF Sudeste MG;
- **Informação:** manifestação recebida diretamente pela ouvidoria ou pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) solicitando informação ou esclarecimento.

A Ouvidoria Pública Geral do IF Sudeste MG manterá sob **sigilo** o nome do demandante, salvo por ordem judicial e nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Instituição seja indispensável para solução do problema e atendimento do interessado. [Regulamento próprio da unidade de Ouvidoria do IF Sudeste MG.](#)

Os demandantes registrarão suas manifestações, preferencialmente, pela plataforma [Fala.BR](#) e serão atendidos dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (dias), se for o caso.

Os demandantes serão atendidos, também, caso seja do seu desejo de forma presencial, por telefone ou por meio de sistemas eletrônicos (e-mail).

Os dias da semana e horários de atendimento presencial (*) e por telefone são:

Segundas, quartas e sextas-feiras, de 14 às 17 horas;
Terças e quintas-feiras, de 9 às 12 horas e de 14 às 17 horas.

Telefone (32) 98435-1029

(*) Os atendimentos presenciais deverão ser agendados previamente por meio do e-mail ouvidoria@ifsudestemg.edu.br e serão realizados no endereço abaixo:

IF Sudeste MG - Reitoria
Av. Luz Interior, 360, 9º andar, bairro Estrela Sul
Juiz de Fora - MG

FLUXOS INTERNOS >

EQUIPE DA OUVIDORIA >

FALA.BR >

RELATÓRIOS DA OUVIDORIA >

Fonte: <https://www.ifsudestemg.edu.br>, consulta feita em 29/10/2024.

O artigo 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece as obrigações de transparência:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria”

Ao analisar o normativo, constatou-se que o site da unidade setorial não atendeu integralmente às obrigações, pois não disponibilizou na seção específica de ouvidoria: (d) link de acesso ao "Painel resolveu?"; (f) currículo do ouvidor e (g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria (apenas fluxos internos).

Registre-se que as informações referentes aos normativos foram disponibilizados apenas no menu “Documentos Institucionais” e não em “Ouvidoria”.

Vale ressaltar que esse Achado foi mantido do corpo do Relatório (sendo a recomendação a ele referente excluída) apenas por uma questão de registro do histórico das ações, uma vez que, durante a reunião conjunta realizada junto com a unidade avaliada, em 17/01/2025, ela prontamente se colocou à disposição para efetuar as mudanças necessárias, a fim de ir ao encontro do normativo apontado, o que foi integralmente atendido antes da elaboração deste Relatório Final.

1.4. Registro da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade

Verificou-se que em 20 manifestações da amostra analisada (denúncia, comunicação e solicitação), a anotação da resolutividade da demanda não guardou conformidade com o estágio da resolução quando da emissão da resposta conclusiva, o que representa 23,23% da amostra.

Embora, estatisticamente em relação ao total da amostra, essas ocorrências não sejam de tanta expressividade, elas ganham proporção (80% das denúncias, 27% das comunicações, 20% das sugestões) em relação ao quantitativo por tipologia, e ainda, no caso da denúncia, ganha expressividade por envolver assunto sensível (assédio moral e irregularidades de servidores).

Os motivos pelos quais consideram-se essas manifestações com o preenchimento do campo “resolutividade” estão descritos conforme a seguir:

Em 100% das manifestações foram preenchidas com o campo “resolutividade: sim”, mesmo quando dada a resposta conclusiva, ainda que falte alguma ação da unidade interna para conclusão da demanda. No mesmo sentido, quando a demanda não for de competência do IF, a “resolutividade” também deve ser preenchida com “sim”, pois não restam providências a serem adotadas pelo órgão.

Ressalta-se a diferença entre resposta conclusiva e análise de resolutividade da demanda, conforme consta no Manual do Fala.BR, disponibilizado no canal Wiki da CGU, endereço: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_Manual#Resolutividade da Manifesta.C3.A7.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_Manual#Resolutividade_da_Manifesta.C3.A7.C3.A3o)

“Resolutividade: Ao responder conclusivamente a manifestação, o servidor da ouvidoria deverá informar também se a demanda do manifestante foi resolvida. Para isso, deverá utilizar o Campo "Demanda Resolvida?". O servidor deverá optar por uma das opções "Sim" ou "Não". Está disponível também um campo de texto, de preenchimento não obrigatório para que o servidor possa fazer algum comentário sobre a resolutividade da demanda. Esta funcionalidade permitirá à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelo órgão/entidade.”

Posto isso, considera-se que a anotação da resolutividade dessas demandas não guardou conformidade com o estágio de resolução em que elas estavam, uma vez que restavam providências da Unidade para sua efetiva resolução (Decreto nº 9492/2018, art. 21 e art. 22; Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29, inciso IV e parágrafo único; e arts. 30, 35 e 37).

1.5. Encaminhamento de denúncias anônimas a áreas apuratórias divergentes a descritas nos normativos do IF

A luz da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, deve-se avaliar, no tratamento de denúncias, a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia (art. 33, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Preenchidos os requisitos mínimos, a manifestação deve ser encaminhada à unidade apuratória competente (art. 35, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), observando-

se, ainda, o art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que veda a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Ocorre que, de forma diversa à previsão normativa (arts. 34 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019), foram identificados casos em que a Ouvidoria realizou o encaminhamento da manifestação para setores que não se caracterizam como unidade apuratória, incluindo, em algumas circunstâncias, a realização de diligências junto a servidores/departamentos envolvidos na denúncia (07 comunicações).

Importa, ainda, destacar algumas manifestações analisadas que envolviam suposta infração disciplinar docente não foram encaminhadas para Corregedoria, diferentemente do que dispõe o mencionado na Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 986/2024:

“Art. 5º A denúncia conhecida será analisada e classificada segundo seu conteúdo, observando os seguintes procedimentos:

I. denúncias envolvendo desvios de conduta ética serão encaminhadas à Comissão de Ética do IF Sudeste MG, para a devida apuração;

II. denúncias envolvendo desvios de conduta e infrações funcionais dos servidores do IF Sudeste MG serão encaminhadas à Corregedoria, a qual se pronunciará quanto à sua admissibilidade;

III. denúncias relacionadas à transgressão disciplinar de prestador de serviços terceirizado serão encaminhadas à Pró-Reitoria de Administração, em se tratando de prestador de serviços da Reitoria Diretoria/Departamento de Administração, em se tratando de prestador dos Campi, para providências pela fiscalização do respectivo contrato firmado com a empresa prestadora de serviços;

IV. denúncias envolvendo descumprimento de regime disciplinar do corpo discente do IF Sudeste MG serão encaminhadas à Direção-Geral do Campus em que o aluno envolvido esteja matriculado para apuração dos fatos na forma do Regulamento de Conduta Discente; e

V. denúncias relacionadas à gestão de recursos públicos, riscos ao atingimento dos objetivos institucionais e funcionamento de controles internos serão remetidas à Auditoria Interna.”

Verifica-se, portanto, que, com base nos procedimentos atualmente adotados pela Ouvidoria do IF acerca de manifestações que envolvam hipotética infração disciplinar docente, o teor da denúncia e o denunciado são conhecidos por diversos setores e servidores, o que muito dificulta o cumprimento do dever de proteger a identidade do denunciante, caso fossem identificadas as denúncias.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IF Sudeste MG:

- I. Recomenda-se formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atividade de ouvidoria. Isso deve incluir a definição clara das etapas e

responsabilidades para cada caso, de acordo com os artigos 21, 50 e 62 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Garantir tratamento adequado das manifestações em relação ao registro da resolatividade da manifestação, bem como ao encaminhamento das denúncias às áreas apuratórias correspondentes a que determinam os normativos.

Observação: a Recomendação para o Achado “1.3” foi suprimida da versão final do Relatório, uma vez que a Unidade já implementou a alteração.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de abril de 2023 a 31 de março de 2024, bem como as informações coletadas durante a execução da avaliação.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade do IF Sudeste MG carece de melhorias no desempenho de suas atividades, visto que estas não estão sendo plena e adequadamente exercidas de acordo com os normativos vigentes.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações a seguir sobre a Unidade Avaliada foram coletadas na etapa de levantamento de dados, realizada no site do IF Sudeste MG:

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia - Administração indireta
E-mail	ouvidoria@ifsudestemg.edu.br
Página na Internet	https://www.ifsudestemg.edu.br/ouvidoria
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, mail
Endereço	Endereço: IF Sudeste MG - Reitoria Av. Luz Interior, 360, 9º andar, bairro Estrela Sul Juiz de Fora - MG
Telefone	(61) 2030-9117/9128
Ouvidor	Fabio de Oliveira Vargas
	Função de Confiança (CD 04)
	Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 440, de 12 de junho de 2024

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais (IF Sudeste MG) é uma autarquia vinculada ao MEC e faz parte da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, conforme definido pela Lei nº 11.892/2008. Sua natureza jurídica conferiu-lhe autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar. Foi a Lei nº 11.892/2008 que definiu ser o IF Sudeste MG uma instituição de educação superior, básica e profissional, multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

Ela conta com 10 campus: Campus Barbacena; Campus Juiz de Fora; Campus Manhuaçu; Campus Muriaé; Campus Rio Pomba; Campus Santos Dumont; Campus São João del-Rei; Campus Avançado Bom Sucesso; Campus Avançado Cataguases, e Campus Avançado Ubá.

As competências/atribuições da Ouvidoria do IF Sudeste MG estão dispostas em seu Regimento Interno (Resolução nº 27/2018), em seu art. 45:

“Art. 45. A Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG é uma unidade de representação autônoma, independente, de interlocução entre o cidadão e os setores acadêmicos e administrativos da instituição.

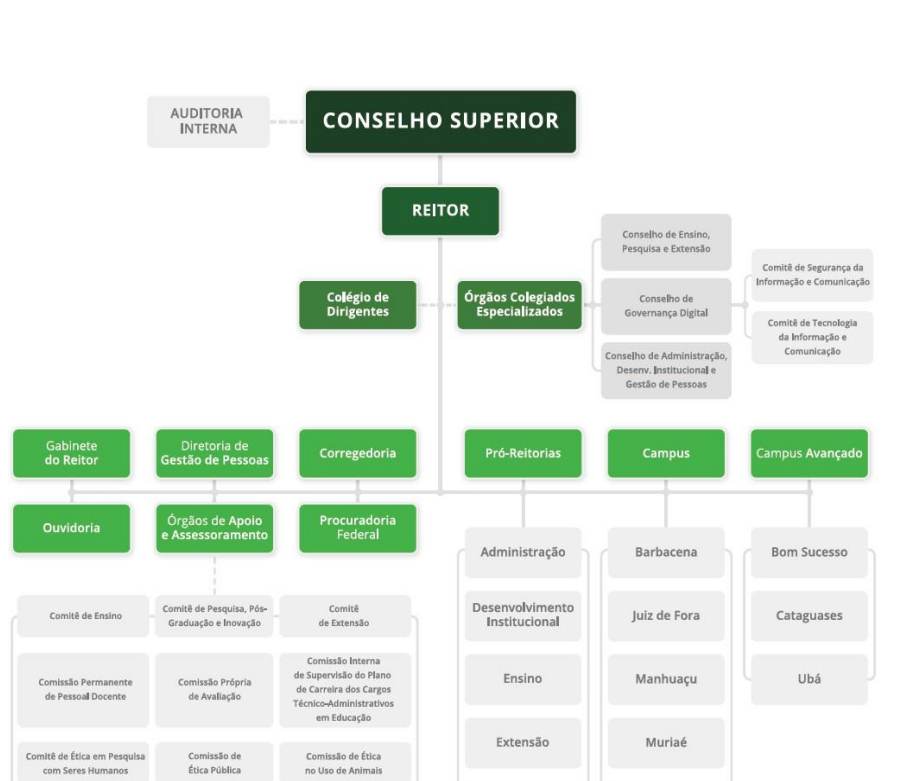
§1o A Ouvidoria deve ser um instrumento a serviço da democracia, funcionar como agente promotor de mudanças e contribuir para a formulação de políticas públicas, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a valorização do elemento humano e a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade.

§2o A Ouvidoria acolhe e analisa manifestações e atua, inclusive preventivamente, na busca de soluções, não tendo caráter deliberativo, administrativo ou judicial. Atua como mediador nas relações institucionais que envolvem os membros da instituição e a comunidade externa.

Art. 46. A Ouvidoria do IF Sudeste MG terá sua organização e seu funcionamento definidos em regulamento próprio.

Parágrafo único. O regulamento próprio da Ouvidoria deverá ser submetido à aprovação do Conselho Superior.”

A Ouvidoria do IF Sudeste MG, é uma unidade vinculada à estrutura organizacional da Reitoria.



Fonte: Relatório de Gestão 202

A posição da Ouvidoria permite acesso direto à alta administração e permite atuação com independência.

Dentro da Ouvidoria, há apenas o cargo do Ouvidor.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

O titular da Ouvidoria exerce o cargo desde 17/06/2024, nomeado pela Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 440, de 12 de junho de 2024, devidamente aprovado pelo Ofício nº 8333/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 07/06/2024.

A.4 Normativos Internos

A Ouvidoria está regulamentada tanto em seu Estatuto, como também em seu Regimento Interno, disponíveis em <https://www.ifsudestemg.edu.br/documentos-institucionais>. Registre-se que a unidade de ouvidoria não possui normativo específico para suas atividades até o presente momento, salvo no que tange ao fluxo e tratamento para tipologia “denúncia”, aprovado pela Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 986/2024-GABREITORI(11.01.01), de 09/12/2024.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a Ouvidoria do IF Sudeste MG conta apenas com um servidor efetivo, sendo o próprio Ouvidor.

O tamanho atual da equipe se mostra insuficiente quando se observa não só a dimensão da comunidade universitária do IF Sudeste MG, mas também a abrangência de atuação da Ouvidoria, que engloba uma estrutura multicampi (10 campi e Reitoria) e doutorado em Química Analítica.

A ouvidoria dispõe de sala reservada com computador com acesso à internet, mesa para atendimento, arquivo, ar-condicionado e telefone celular (32)98435-1029, situada no Av. Luz Interior, nº 360, 9 andar, Bairro Estrela Sul Juiz de Fora - MG - CEP 36030-713.

Sobre o atual Ouvidor, trata-se de servidor efetivo nomeado como Ouvidor do IF Sudeste MG em junho/2024, com Formação em Ouvidoria pela Escola Virtual de Governo, com certificado de 210h pela ENAP. Quanto ao aspecto capacitação/treinamento, não se identificou a existência de um controle institucionalizado que considere as capacitações realizadas e as competências já adquiridas pela Ouvidoria.

A.6 Canais de Atendimento

Ouvidoria do IF Sudeste MG faz atendimentos através de 5 canais:

1. Fala.BR (com registro preferencial para todos os tipos de manifestação)
2. Email e chat institucionais (ouvidoria@ifsudestemg.edu.br)
3. Presencial na sala da Ouvidoria ou nos campi, sob demanda, marcada com o Ouvidor via e-mail ou telefone
4. Telefone móvel do setor (32)98435-1029
5. Google Meet: para atendimentos dos Campi fora de Juiz de Fora, reuniões gerais e realização de sessões de mediação

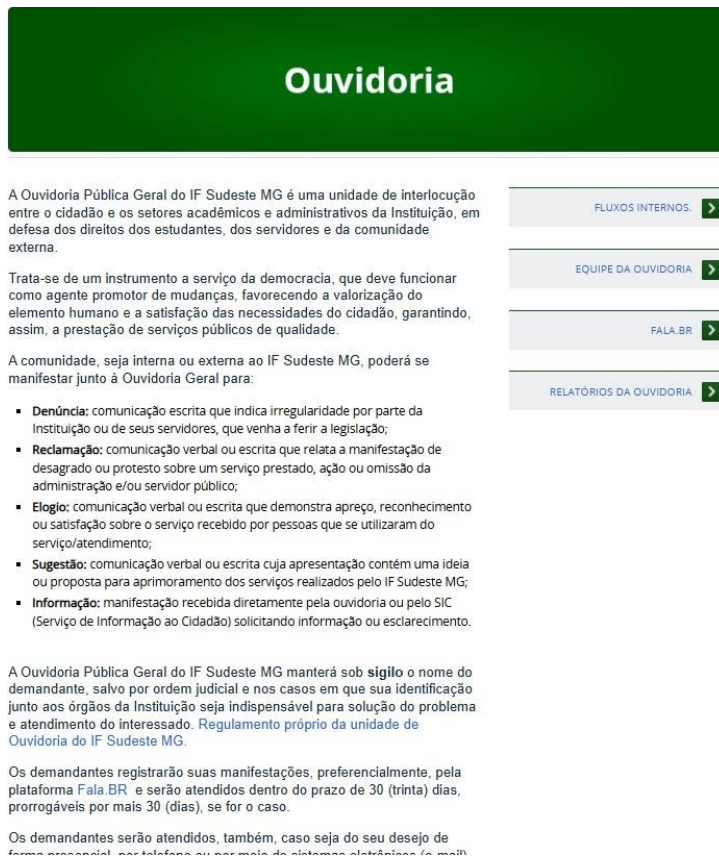
Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que tanto a Rede de Acolhimento, como a própria Corregedoria do IF são competentes para receber as denúncias do Instituto Federal.

A.7 Sítio da Ouvidoria

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico da Autarquia durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada, todavia não constam algumas informações mínimas, determinadas pelos normativos vigentes.



Fonte: <https://www.ifsudestemg.edu.br> , consulta feita em 29/10/2024.



Fonte: <https://www.ifsudestemg.edu.br>, consulta feita em 29/10/2024.

Todavia, na fase final de elaboração deste Relatório, a unidade disponibilizou todas as informações necessárias em sua seção de ouvidoria, de acordo com os normativos vigentes.

A.8 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria recebe e responde as manifestações, preferencialmente, pelo Fala.BR. A tramitação interna das manifestações é realizada por meio do Sistema Integrado de Gestão (SIG), módulo de protocolos e e-mail institucional. Informa também da utilização do Sipac, para trâmites internos.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

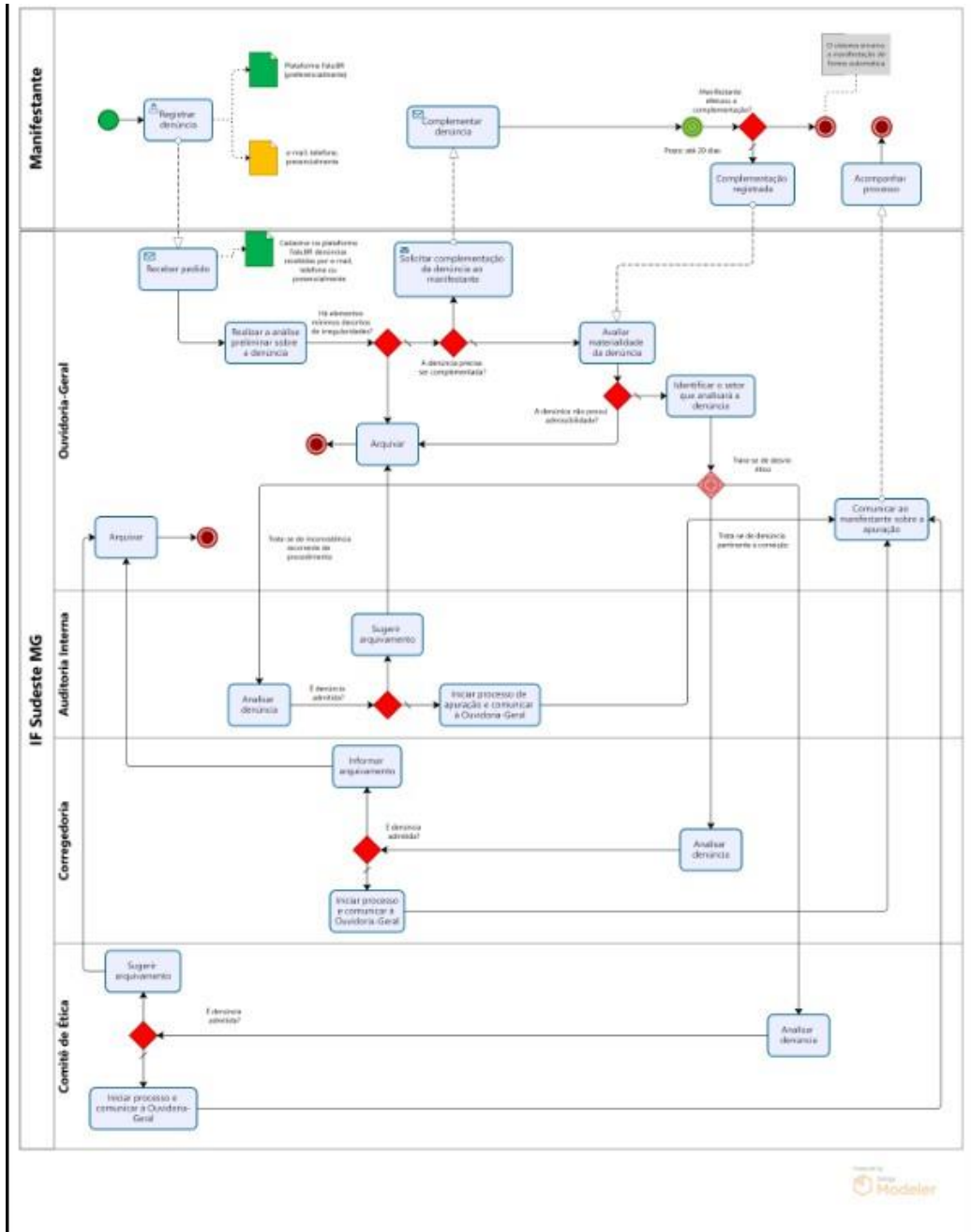
A Unidade informou em questionário que segue os fluxos sugeridos pela CGU de acordo com as informações disponíveis em [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - M%C3%B3dulo Ouvidoria](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria). Ademais, informa:

“20. As manifestações recebidas são enviadas aos setores responsáveis pela averiguação/ resposta através do email institucional da Ouvidoria, indicando natureza da manifestação, NUP, conteúdo resumido (com proteção do denunciante quando é o caso) e prazo para resposta. As respostas retornadas à Ouvidoria são então registradas via FALA BR, finalizando o atendimento. A Procuradoria é acionada em caso de dúvidas sobre respostas que necessitem de amparo jurídico. A Corregedoria é acionada quando se trata de infração ética ou suspeita de ato ilícito por parte de servidor, que pode abrir um Procedimento Administrativo ou encaminhar ao Comitê de Ética Pública.

23. Nossa Ouvidoria procura fazer uma análise prévia das denúncias adotando os seguintes passos: Organizamos as denúncias em categorias, como corrupção, segurança, saúde, educação, etc; avaliamos a gravidade e urgência das denúncias, priorizando denúncias que envolvem riscos à vida, saúde pública ou violação de direitos; verificamos se há recorrência em certas áreas ou tipos de denúncias. Isso pode indicar problemas sistêmicos que precisam ser abordados. Sempre que possível, validamos as informações com fontes confiáveis ou dados oficiais, para garantir a credibilidade das denúncias. Verificamos a plausibilidade da denúncia buscando informações anexadas sobre quem seria o autor do fato denunciado e quais são as provas anexadas tanto sobre fato e autoria, sob pena de arquivamento por insuficiência de provas. Buscamos realizar de monitoramento para acompanhar novas denúncias e avaliar a eficácia das ações tomadas pelas instâncias do IF .”

24. A Ouvidoria entra em contato com as Direções Gerais e/ou instâncias superiores para verificação da materialidade do fato denunciado e se há indícios de autoria com possibilidade de responsabilização. Na última gestão de Ouvidoria ouve inclusive desligamento de professor efetivo em razão da prática de ato de cunho sexual contra discente.”

No tocante às denúncias, o IF Sudeste MG publicou a Portaria GABREITOR/IFSUDMG nº 986/2024-GABREITORI(11.01.01), de 09/12/2024, com seu respectivo Fluxograma:



Fonte: <https://www.ifsudestemg.edu.br/ouvidoria>, em 20/12/2024.

Da análise, salvo para tipologia “denúncia”, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para as demais tipologias de manifestações na Ouvidoria, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo da entidade.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade 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 contribui para a organização de 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”.

Após a edição da Portaria GABREITOR nº 624/2023 que designou os membros para comporem a comissão de elaboração e revisão das cartas de serviços do IF Sudeste MG, foram realizadas ações no sentido de atualizar junto a todos os setores institucionais os serviços prestados à comunidade. Os documentos atualizados se encontram em processo de revisão e diagramação para posterior envio aos órgãos competentes de análise e aprovação.

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação, a UA informa que não realiza a avaliação dos serviços finalísticos prestados.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação² permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando o órgão e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024³.

² Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

³ A consulta foi realizada em 29/10/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

Quantitativo Geral:

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2023 a 30/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 92 manifestações via Fala.BR, todas respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 17,66 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologia da demanda, de 01/04/2023 a 30/03/2024

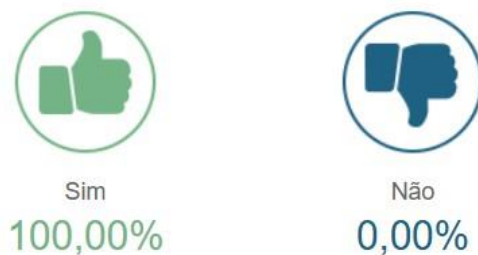


Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Explica-se que no gráfico a categoria “denúncia” engloba também as “comunicações”.

Resolutividade da demanda:

Imagem 3: Resolutividade da demanda, de 01/04/2023 a 31/03/2024
RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



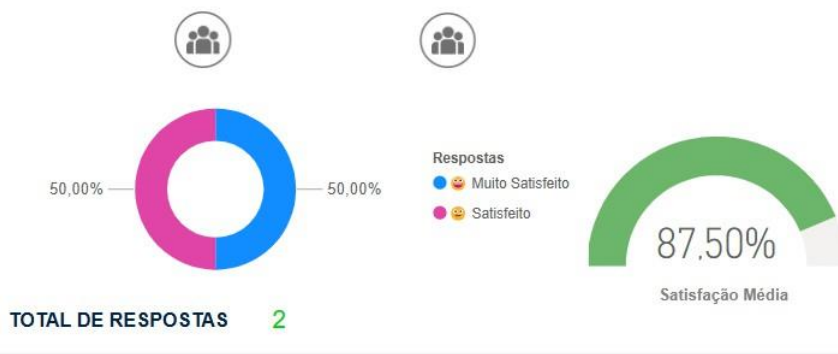
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024

Em relação à resolutividade disponibilizada indicada pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 100% das demandas tiveram o atendimento resolutivo. Todavia, essa informação está indevida, conforme exposto em achado.

Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/04/2023 a 31/03/2024
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, apenas 02 manifestantes responderam à pesquisa de satisfação.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

B.1 Metodologia para obtenção das manifestações

Foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2023 a 31/03/2024, que totalizaram 86 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	48	55,87%
Denúncia	5	5,73%
Elogio	2	2,3%
Reclamação	13	15,11%
Simplifique	0	0%
Solicitação	15	17,44%
Sugestão	3	3,48%
Soma	86	100,00%

Fonte: elaboração própria.

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 na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da então vigente Portaria CGU nº 581/2021 (art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, atualmente em vigor, após a revogação da Portaria CGU nº 581/2021); ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante

a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

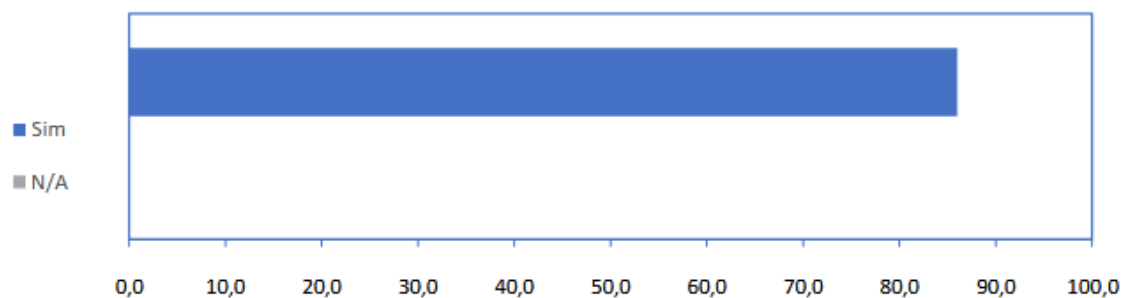
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Atualmente, a previsão de comunicação com os manifestantes em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, está prevista no art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, norma esta que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

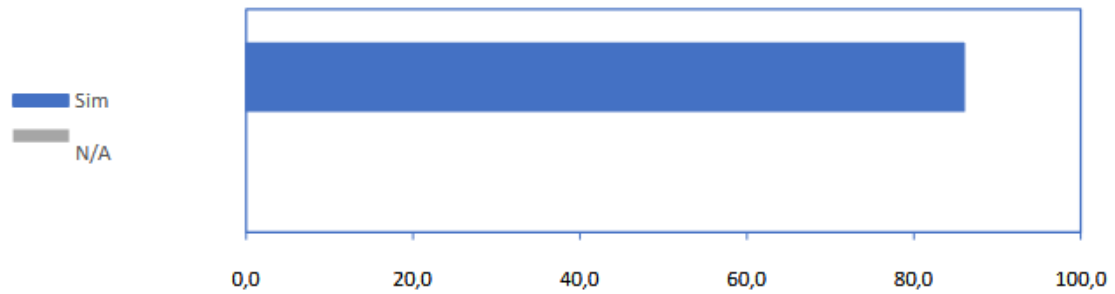


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu as 86 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto foi classificado corretamente?

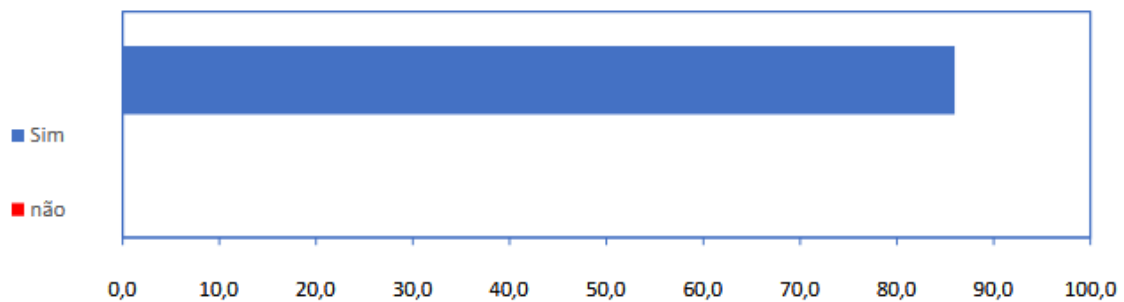


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que todas foram classificadas corretamente.

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3: A tipologia está correta?

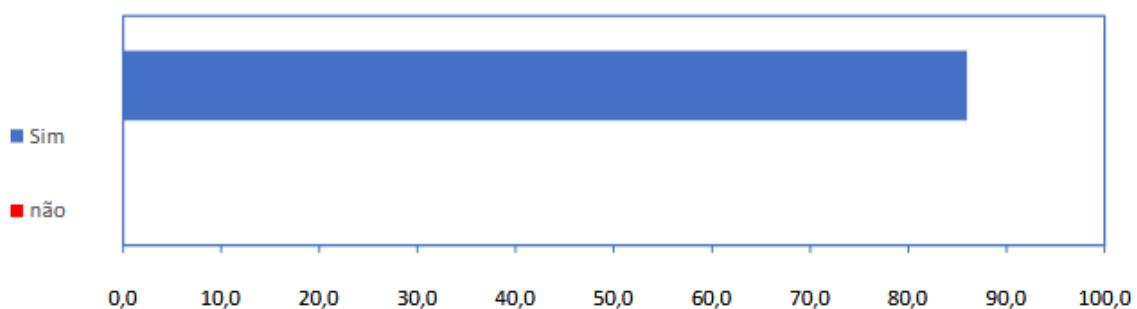


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que todas as 86 manifestações foram classificadas corretamente.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

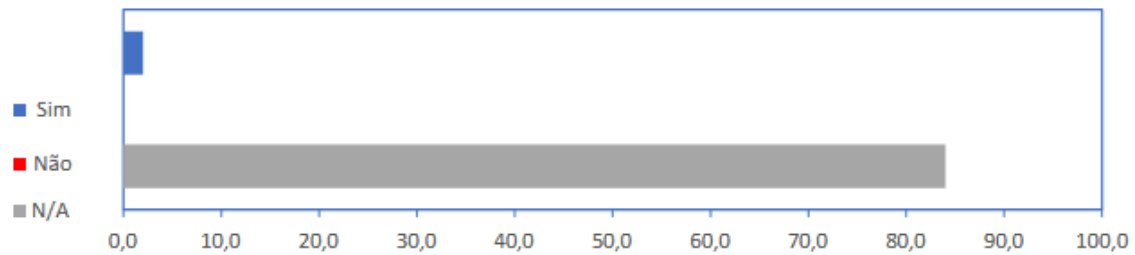
Pergunta 4: As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?



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

Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

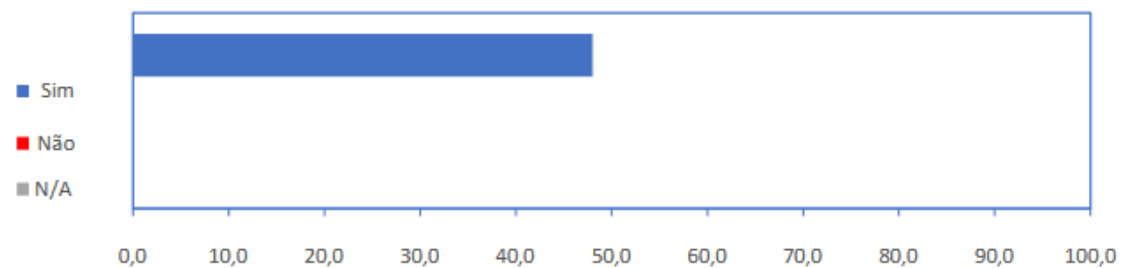


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 02 manifestação a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos (84), a pergunta não se aplicava, pois tratava-se de competência da própria unidade.

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 06 - A resposta da comunicação contém informação sobre as providencias adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justifica seu arquivamento?

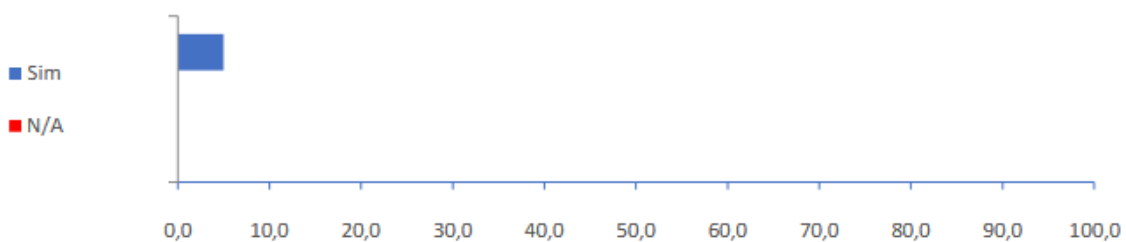


Fonte: elaboração própria.

Em relação às comunicações, observa-se que todas foram analisadas (48) encaminhadas as unidades apuratórias. Todavia, foram identificados casos em que a Ouvidoria realizou o encaminhamento da manifestação para setores que não se caracterizam como unidade apuratória, incluindo, em algumas circunstâncias, a realização de diligências junto a servidores/departamentos envolvidos na denúncia, totalizando em 07 comunicações.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

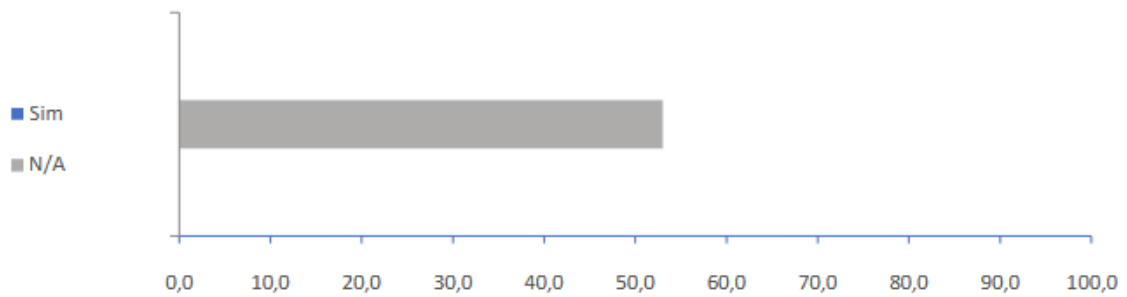
Pergunta 7: A resposta da denúncia contém informação sobre as providencias adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias ou justificativa pelo seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

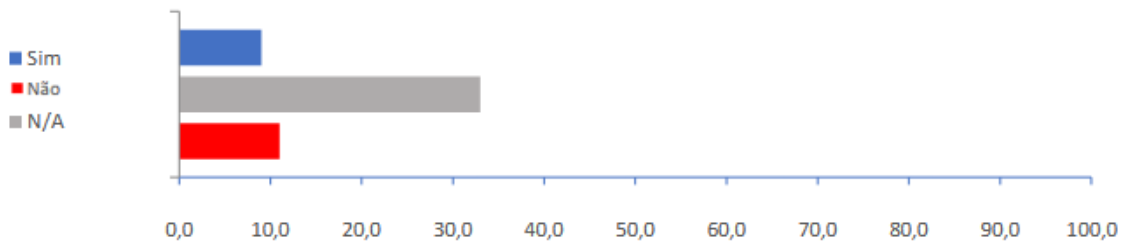
Pergunta 8: A denúncia / comunicação foi pseudonimizada(se for o caso)?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9: Houve diligência no tratamento da denúncia / comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Nos Gráficos 7, 8 e 9, autoexplicativos, constatou-se que pela análise, as 05 denúncias foram encaminhadas para área apuratória do IF (Gráfico 07). Já no Gráfico 08, as denúncias e comunicações prescindiram de pseudonimização. Quanto ao Gráfico 9, 09 denúncias e comunicações tiveram diligências, 11 não e 33 não se aplicavam para os casos analisados.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

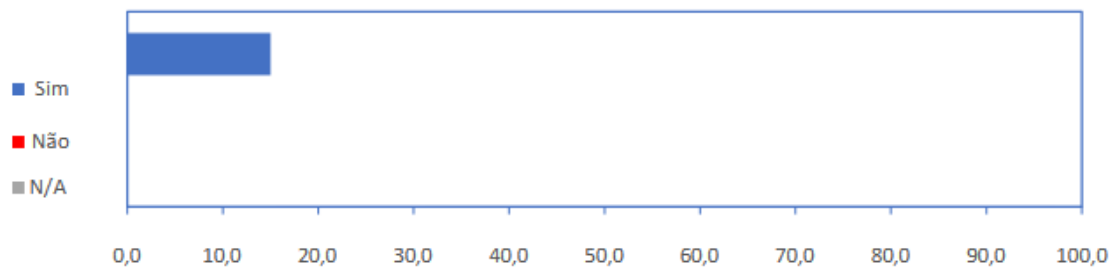


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 100% das respostas conclusivas (13) prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

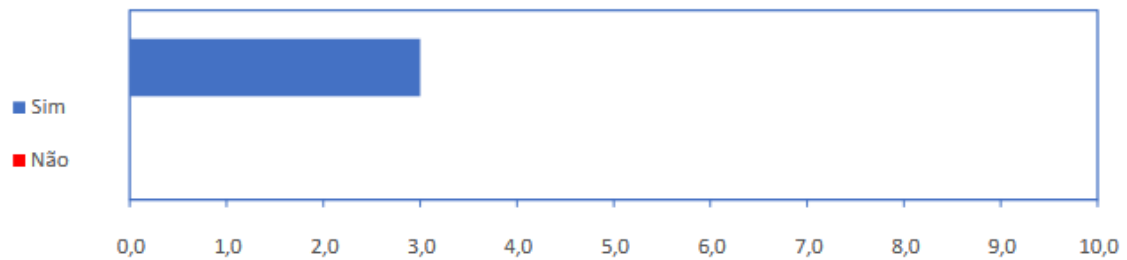


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, 100% das solicitações foram analisadas corretamente.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

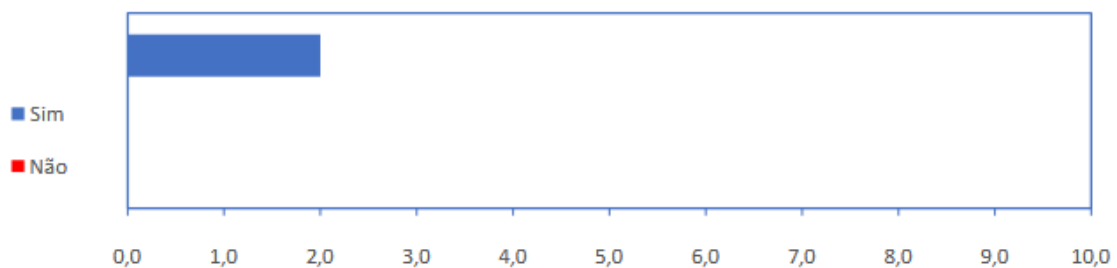


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, das 03 sugestões, todas foram analisadas corretamente.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do elogio informou ao agente público responsável pela prestação do serviço?



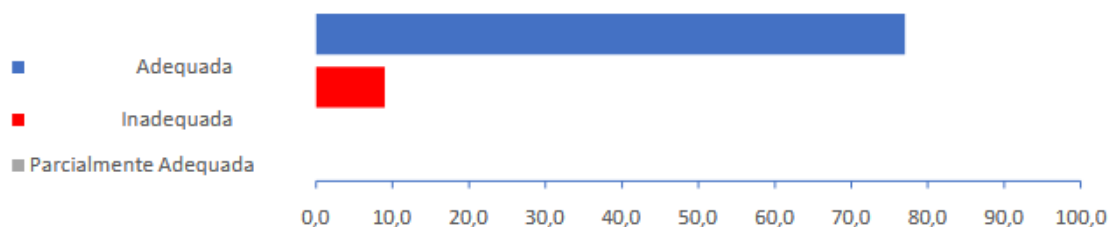
Fonte: elaboração própria.

No que tange ao elogio da amostra, as 2 da amostra foram tratadas corretamente.

B.3 Avaliação Final

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 86 manifestações analisadas, verificam-se que 77 foram consideradas adequadas e 09 inadequadas, pois foram identificados casos em que a Ouvidoria realizou o encaminhamento da manifestação para setores que não se caracterizam como unidade apuratória, incluindo, em algumas circunstâncias, a realização de diligências junto a servidores/departamentos envolvidos na denúncia (07)

Onde:

- a) **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;
- b) **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;
- c) **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
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o intuito desta avaliação é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 16359/2024/NAOP-MG/MINAS GERAIS/CGU, de 24/12/2024, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Foram encaminhados a formalização das justificativas do Instituto Federal, via email, em 21/01/2025, e durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a ouvidoria acatou todos apontamentos do Relatório Preliminar e justificou em ofício, o seguinte, quanto aos apontamentos.

Achados: “Não utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para tramitação de demandas às áreas internas”; “Registro da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade”; e “Encaminhamento de denúncias anônimas a áreas apuratórias divergentes a descritas nos normativos do IF”

“Foi realizada hoje uma reunião com o Reitor eleito, prof Valdir Souza, no sentido de sensibilização da nova equipe da Reitoria e Direções para uso exclusivo da plataforma FAla BR na tramitação das manifestações, bem como para identificação via Portaria das autoridades apuratória de cada campus, o que acontecerá a partir de maio deste ano, considerando a data da posse das novas diretorias. Entretanto, no período de transição (até abril) teremos capacitação dos gestores eleitos para esses trâmites junto às demandas da LAI e da Ouvidoria.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos os achados para futuras verificações pertinentes.

Achado: “Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria (salvo para as denúncias)”

“O fluxograma das manifestações de usuários já está pronto e foi solicitado ao Gabinete da Reitoria a emissão de Portaria para sua institucionalização e subsequente publicação no site do IF.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos os achados para futuras verificações pertinentes.

Achado: “Obrigações de transparência: Informações incompletas no sítio da página da ouvidoria”

“As alterações devidamente realizadas pela Comissão do Portal conforme se pode verificar em: <https://www.ifsudestemg.edu.br/ouvidoria>.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO – CGOUV

Já durante a reunião conjunta realizada junto com a unidade avaliada, em 17/01/2025, ela prontamente se colocou à disposição para efetuar as mudanças necessárias, a fim de ir ao encontro do normativo apontado, o que foi integralmente atendido antes da elaboração deste Relatório Final e verificado em 31/01/2025.

Apêndice D

Plano de Ação do IF Sudeste MG

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
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.	Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.
I-formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações.	Publicização do fluxo de trabalho no Portal Institucional	Fabio Vargas	Início de março	Em andamento (o fluxo já existe e está apenas aguardando Portaria para sua publicação no Portal do IF)	Garantia de transparência e integridade dos Processos institucionais	Cristina Thielmann
II- Utilizar o módulo de triagem e tratamento, para tramitação de manifestações, e	Cadastro e Capacitação das autoridades apuratórias para uso exclusivo do FALA BR no atendimento às demandas de Ouvidoria	Fabio Vargas E Cristina Thielmann	Início de abril	Prevista	Garantia de transparência e integridade dos Processos institucionais	Prof Valdir Souza (reitor eleito 2025-2028)
III - Garantir tratamento adequado das manifestações em relação ao registro da resolatividade da manifestação, bem como ao encaminhamento das denúncias às áreas apuratórias correspondentes a que determinam os normativos.						



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.