

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
de Mato Grosso**

Cuiabá • 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

DANIEL GONTIJO MOTTA

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Mato Grosso

LUANA MARCELINO

Supervisora (OGU)

GEORGIA MARIA POMPEO E SILVA

Coordenadora

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Luciane Caroline Raber

Icaro de Almeida Fernandes

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

Lista de Siglas e Abreviaturas • 6

APRESENTAÇÃO • 7

OBJETO • 8

OBJETIVO E ESCOPO • 8

METODOLOGIA • 9

UNIDADE AVALIADA • 10

RESULTADOS DOS EXAMES • 10

1. Das fragilidades no fluxograma interno para tratamento das manifestações. • 11
2. Quanto ao uso da plataforma Fala.BR • 12
 - 2.1. Da não inserção no Fala.BR de manifestações recebidas por outros meios. • 12
 - 2.2. Uso de ferramenta diferente do Fala.BR para tramitação das demandas às unidades internas. • 13
3. Da adoção de fluxo inadequado para tramitação de manifestações • 15
4. Da supressão da análise preliminar de ouvidoria em casos de denúncia/comunicação de irregularidade • 16
5. Da indevida negativa de atendimento por parte da Ouvidoria • 16
6. Da incorreta utilização do pedido de consentimento • 17
7. Da falha no procedimento de pseudonimização de dados • 18
8. Da recepção de pedidos de acesso à informação como manifestação de ouvidoria • 19
9. Da necessidade de otimização da linguagem utilizada pela ouvidoria • 19
10. Da vinculação da ouvidoria ao dirigente máximo da entidade • 20
11. Necessidade de melhoria quanto às obrigações de transparência. • 21
12. Carta de Serviços aos Usuários desatualizada e incompleta. • 23

DAS RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES E DA MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE • 24

DA ANÁLISE DA MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE • 26

CONCLUSÃO • 27

APÊNDICES • 28

- Apêndice A • MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA DADOS DO PAINEL RESOLVEU? • 28
- Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 29
- Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da equipe de avaliação • 39
 - C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do IFMT • 39
 - C.2 Análise da Equipe de Avaliação • 42

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso - IFMT

Município: Cuiabá-MT

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Data de execução: julho a setembro de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso - IFMT, 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 instituto.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

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

A unidade apresentou uma boa gestão de processos, agilidade no tratamento das manifestações, como regra, e adoção do procedimento de mediação. Contudo, foram constatadas possibilidades de melhorias de ordem operacional, em relação à facilidade de acesso aos canais de ouvidoria, bem como quanto à localização hierárquica da ouvidoria na entidade.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT providências relacionadas ao aprimoramento do fluxo interno de tratamento de manifestações; aprimoramento da utilização do sistema Fala.BR; promoção de capacitação da equipe de ouvidoria; vinculação da unidade de ouvidoria diretamente ao gestor máximo da entidade; promoção de ajustes do site da entidade para melhor divulgação dos canais de ouvidoria; e, acompanhamento e promoção da atualização da carta de serviços do Instituto.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

CONSUP: Conselho Superior

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OGU: Ouvidoria Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

IFMT: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Medida Provisória nº 1.154/2023, 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, Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu artigo 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

1. O Apêndice B contém informações acerca do período considerado, de 01/01/2021 a 31/12/2021, para a análise da amostra de manifestações da UA.

METODOLOGIA

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. Nesse intervalo de tempo, foram separadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

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

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada (UA) em análise é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT)**, unidade atualmente vinculada à Diretoria Executiva do IFMT, conforme o art. 41, III, do Regimento Geral publicado por meio da Resolução 70/2022 – RTR-CONSUP/RTR/IFMT, de 8 de agosto de 2022, e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como unidade setorial, conforme artigo 6º, inciso II, do Decreto nº 9.492/2018, estando, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do sistema, a Ouvidoria-Geral da União.

Dentre outras competências, a Ouvidoria do IFMT atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas à Reitoria e aos Campus localizados em: Alta Floresta, Barra do Garças, Cáceres, Campo Novo do Parecis, Confresa, Cuiabá – Bela Vista, Cuiabá – Cel. Octayde Jorge da Silva, Juína, Pontes e Lacerda, Primavera do Leste, Rondonópolis, São Vicente, Sorriso e Várzea Grande, Diamantino, Guarantã do Norte, Lucas do Rio Verde, Sinop e Tangará da Serra.

Destaca-se que a equipe de ouvidoria do IFMT é formada por 01 servidor permanente (Ouvidor) e uma substituta apenas para as ausências eventuais e regulamentares do primeiro. Apesar de nomeado recentemente o Ouvidor já realizou uma gama de cursos de qualificação atinentes à matéria, assim como sua substituta.

Convém acrescentar que as informações da UA foram coletadas do sítio eletrônico do IFMT, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, bem como dos relatórios anuais de ouvidoria dos anos de 2017 e 2020, publicados no sítio da entidade na data dos exames.

RESULTADOS DOS EXAMES

Para se avaliar o tratamento dado às manifestações recebidas pela UA, gerou-se uma amostra aleatória composta por 100 manifestações², considerando como espaço amostral as 187 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) registradas na Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

A amostra foi analisada a partir de treze quesitos, divididos em três dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, qualidade no tratamento das manifestações e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas. Ressalta-se que a análise realizada pela equipe da CGU não se consubstancia em um padrão único de resposta.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

2. Conforme consulta realizada no Painel Resolveu?, <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 21/10/2021, demonstrada no item “Dados do Painel Resolveu?” do Apêndice A.

Conforme demonstrado pontualmente no Apêndice B, a avaliação do tratamento realizado pela Ouvidoria demonstrou a possibilidade de aprimoramento acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada, conforme se verá a seguir.

1. Das fragilidades no fluxograma interno para tratamento das manifestações.

A partir do levantamento de informações, confirmadas no Questionário de Avaliação e entrevista com a equipe da UA, constatou-se que, em que pese o Regimento Interno determine o encaminhamento à Ouvidoria de todas as manifestações recebidas pelo IFMT, o fluxograma atualmente em utilização, instituído por meio da Ordem Administrativa 2/2020 - RTR-SRDA/RTR-CG/RTR-GAB/RTR/IFMT, de 24 de janeiro de 2020, não dispõe sobre manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras unidades, tanto do Campus-sede quanto dos Campus do interior.

A adequada definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para a unidade, incluindo o fomento às atividades de ouvidoria nos campus do interior, a melhora na interlocução com as demais unidades da entidade, e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis entraves em processos que demandem alterações.

Tal definição é essencial para dar efetividade ao que dispõe o Decreto nº 9.492/2018, bem como, os procedimentos dispostos na Portaria da CGU nº 581/2021.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

(...)

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à ouvidoria. *(destaque nosso)*

(...)

*Art. 86. Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correcional do órgão ou entidade **deverão ser imediatamente encaminhados à respectiva unidade de ouvidoria competente**, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.* *(destaque nosso)*

Além desse ajuste, outras oportunidades de melhoria no fluxograma da entidade foram verificados e podem ser avaliados pela unidade. São eles:

- I. previsão sobre a possibilidade de reclassificação da manifestação logo após seu recebimento;
- II. inclusão, no fluxo, das outras áreas apuratórias de modo a abarcar todas as situações de irregularidades;
- III. inserção dos prazos de atendimento (da ouvidoria, da área interna e dos pedidos de complementação, quando for o caso);
- IV. inserção da possibilidade de encaminhamento de manifestações, no caso incompetência da entidade;

- V. inserção da possibilidade de pedido de complementação, consentimento ou pedido de informações de área interna do Instituto;
- VI. estabelecimento de encaminhamentos específicos para cada tipologia de manifestação em concordância com o art. 19 e seguintes, do Decreto nº 9.492/2018.

2. Quanto ao uso da plataforma Fala.BR

2.1. Da não inserção no Fala.BR de manifestações recebidas por outros meios.

Na fase de aplicação do Questionário de Avaliação, a questão nº 13 arguia se toda e qualquer manifestação recebida por quaisquer dos canais seria, necessariamente, registrada no sistema destinado ao tratamento das manifestações. Em resposta, a unidade informou o que segue:

*Conforme explicitado, a ouvidoria do IFMT conta tão somente com um servidor, responsável por desenvolver inúmeras tarefas, assim é preciso redimensionar os trabalhos para dar conta minimamente de todo o fluxo de atribuições, por isso, sempre que possível para o usuário, a ouvidoria orienta o registro no Fala.Br. Quando verifica que esse usuário não tem acesso fácil ao sistema e/ou mesmo dificuldades para comunicação a ouvidoria, se for denúncia, registra no Fala.Br, **demais manifestações trata pelo e-mail, sempre copiando em cópia oculta o manifestante para acompanhamento da tratativa.** (destaque nosso)*

Verifica-se, contudo, que o procedimento de dar andamento às manifestações via e-mail, sem registro no Fala.BR, não se alinha com os normativos vigentes a respeito do assunto. Isso, porque, a Portaria CGU nº 581/2021, rege:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário; e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

*§ 2º No ato de registro da manifestação, **cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.** (destaques nossos)*

Desse modo, em que pese as dificuldades enfrentadas pelos agentes de ouvidoria, especialmente relacionadas à ausência de recursos humanos, tal realidade não tem o condão de justificar o desatendimento da legislação correspondente.

Vale destacar que, o cadastro no sistema apropriado garante o direito dos usuários de obterem o número do protocolo para acompanhamento da demanda reportada à Administração Pública. Além disso, o registro em sistema oportuniza aos agentes de ouvidoria o acompanhamento automático dos prazos, em plataforma cujo acesso e manuseio é facilitado e de interface conhecida, de modo que tal registro tende a contribuir para a agilidade dos trâmites e evitar a criação de controles paralelos para as manifestações não cadastradas.

Por fim, pontua-se que a asseguuração da proteção da informação tramitada por e-mail é complexa, implicando em riscos de exposição de dados dos manifestantes e do conteúdo das manifestações, conforme explicitado no tópico seguinte.

Desse modo, a fim de atender a legislação sobre o assunto, bem como os direitos dos usuários dos serviços públicos, é necessário que todas as manifestações recebidas pela entidade tenham o devido tratamento por meio do sistema próprio.

2.2. Uso de ferramenta diferente do Fala.BR para tramitação das demandas às unidades internas.

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a Ouvidoria-Geral utiliza não somente os e-mails institucionais para tramitação e solicitação de subsídios às áreas internas do IFMT, o que expõe o processo de busca ao atendimento das demandas a diversos riscos de exposição, vazamento, extrapolação de prazos etc.

Desse modo, em consequência do prescrito no art. 19, §1º e § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021³, a Unidade fora provocada a apresentar esclarecimentos e adotar medidas para mitigação dos riscos decorrentes do uso de ferramenta diversa do Módulo de Triagem do Fala.BR. Na oportunidade, fora encaminhado a esta Controladoria o Ofício Conjunto nº 2/2022-RTR-OUV/RTR/IFMT, de 1º de julho de 2022, cujos trechos replicamos abaixo:

“(…)

3. As tratativas internas das manifestações protocoladas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR são feitas unicamente via correio eletrônico institucional com fluxo próprio e encaminhados tão somente para os dirigentes máximos: Reitor, Pró-Reitores, Diretores Sistêmicos e Diretores-Gerais em seus e-mails institucionais e, nesses envios, são tomados todos os cuidados para proteção da manifestante. Ademais, quando necessário, informações pessoais de manifestantes ou sobre denunciante, presentes no corpo dos textos das manifestações, são protegidas, mediante análise prévia antes da fase de encaminhamento interno - como medida de mitigação de riscos e de proteção de dados e informações.

4. Assim posto, a ouvidoria recebe a manifestação, procede a análise e, conforme cada tipologia e necessidade de tratativas, encaminha aos dirigentes máximos de modo que possam, por sua vez, receber, analisar, dar os devidos encaminhamentos e responder à ouvidoria pelo mesmo e-mail que recebeu.

3. Art. 19.

§ 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 de 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.

(...)

8. Nessa direção, todavia, mister pontuar que não fizemos adesão pela utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma. Primeiro, por se tratar de ferramenta não obrigatória. Conforme consta na Portaria nº 581/2021, o módulo passa a ser de uso preferencial por todas as unidades do SisOuv, mas não obrigatório. E pela estrutura da Instituição; pela quantidade reduzida de servidor na ouvidoria e na própria instituição; pelo volume de trabalho; por a plataforma exigir treinamento e conhecimento para operar e por o fluxo de tramitação via correio eletrônico estar, até o momento, demonstrando ser viável e adequado, compreende-se que a obrigatoriedade do uso do módulo poderia impactar negativamente nas ações.

(...)

13. No que tange às medidas de mitigação de riscos adotadas, informamos que o IFMT, como um todo, a OUV e o SIC estão regularmente atentos a todos os normativos legais, frente à LGPD, por exemplo e, para salvaguarda dos direitos dos manifestantes as informações pessoais são descaracterizadas/ocultadas/pseudonimizadas e, mesmo na impossibilidade de exclusão das informações pessoais, a unidade responsável pela análise é orientada quanto a responsabilidade no compartilhamento das informações e quanto à questão de possíveis dados sensíveis.

14. Registra-se, assim, que há esforço contínuo dedicado para garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos documentos e informações e que a Diretoria sistêmica de Tecnologia da Informação do IFMT está trabalhando arduamente para implantar a Política de Segurança da Informação e Comunicação.

15. Para implementarmos o módulo exigido, basicamente, teríamos de mudar a cultura organizacional. O uso do Fala.BR seria mais um sistema, além dos inúmeros outros que a instituição já usa. Sem contar a necessidade de organizar uma forma de controle, a necessidade de treinamento e capacitação para o uso, um “help desk” para esclarecimentos, dúvidas, orientação e ajuda geral, além da própria forma utilizar o sistema, fazer a triagem, emitir a resposta que, via de regra, não estaria com a OUV, mas com o responsável pela resposta. Ou mesmo a necessidade de complementar /ou corrigir a resposta em outras áreas, o que a nosso ver, não se apresenta adequado no módulo em tela.

Pelo exposto, observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio de informações em ambiente externo à Plataforma, inclusive com eventual replicação do conteúdo das manifestações para ocultação de dados pessoais.

Além disso, como se vê, apesar das justificativas de insuficiência de capacidade operacional e do entendimento sobre a suficiência do fluxo adotado atualmente via e-mail, a Unidade não apresentou nenhum dado que afaste os riscos identificados pela Ouvidoria Geral da União, elencados a seguir:

“Rastreabilidade: registro das áreas internas as quais houve a tramitação e os subsídios fornecidos por elas permanecem no e-mail e com o lapso temporal dificulta a recuperação das informações;

Segurança: o trâmite via e-mail prejudica a definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação;

Resolutividade: existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte do Instituto”.

É importante destacar que a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR 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, também, a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

O uso dos e-mails institucionais para tramitação interna impede, inclusive, a verificação de regularidade no cumprimento do prazo concedido para respostas dos setores demandados pela Ouvidoria, conforme art. 18, § 6º, do Decreto nº 9.492/2018.

Portanto, é recomendado o uso do módulo Triagem e Tratamento, da Plataforma Fala.BR, cabendo acrescentar que, caso se opte pela utilização de outro sistema, ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do artigo 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

3. Da adoção de fluxo inadequado para tramitação de manifestações

Na análise da amostra verificou-se casos de denúncia/comunicação de irregularidade consideradas aptas que foram encaminhadas para a gestão, ao invés de serem encaminhadas para as áreas apuratórias da entidade (NUPs 235460XXXXX/2021-XX, 235460XXXXX/2021-XX)

Sobre o procedimento de análise preliminar de denúncias, o art. 22, parágrafo único, do Decreto nº 9.492/2018, dispõe:

“Art. 22. (...)

*Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o **seu encaminhamento aos órgãos apuratórios** competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, **ou sobre o seu arquivamento**, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19 (destaque nosso). (destaque nosso)*

Corroborando tal entendimento, rege a Portaria CGU nº 581/2021:

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**. (destaque nosso)*

Verifica-se, portanto, que o fluxo legalmente instituído não envolve o envio da manifestação que supõe irregularidades para a avaliação da gestão. Essa iniciativa, além de não contribuir para a apuração pode, inclusive, prejudicá-la, pois aumenta os riscos de vazamento de informações e fragiliza a proteção do denunciante.

Importante destacar que, ao receber uma denúncia apta (que contenha os requisitos mínimos de autoria e materialidade), a apuração não é discricionária, mas se consubstancia em um dever-poder de autotutela imposto à Administração Pública, não se justificando a tramitação para áreas que não tem competência para apuração.

Logo, o conhecimento do teor da denúncia por outras áreas administrativas, que não as áreas apuratórias, não é um procedimento considerado adequado.

4. Da supressão da análise preliminar de ouvidoria em casos de denúncia/comunicação de irregularidade

Durante a análise da amostra foram identificados casos em que, ao receber a manifestação de ouvidoria das tipologias denúncia e comunicação de irregularidade, a ouvidoria enviou a manifestação diretamente para as áreas apuratórias a fim de subsidiar a resposta conclusiva ao manifestante. Ocorre, porém, que tal procedimento suprime a análise preliminar de ouvidoria, pois somente após ser considerada apta a manifestação deve seguir para as áreas apuratórias. (NUPs 235460XXXXX/2021-XX, 235460XXXXX/2021-XX, 235460XXXXX/2021-XX, 235460XXXXX/2021-XX e 235460XXXXX/2021-XX)

Sobre este aspecto, verifica-se que a análise preliminar de ouvidoria não se confunde com os procedimentos adotados pelas unidades técnicas de apuração, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar.

Conforme disciplina o Manual de Ouvidoria Pública, *cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Dessa forma, caso a denúncia seja considerada apta, será encaminhada para a área técnica de apuração com mais elementos de materialidade⁴.*

Na mesma linha, o art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, disciplina que a resposta conclusiva no caso de denúncia, necessita conter informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou sobre o seu arquivamento. Verifica-se, portanto, que a remessa da demanda às áreas apuratórias pressupõe o envio de resposta conclusiva ao manifestante.

Desse modo, enquanto não realizada a análise preliminar de ouvidoria, onde será avaliada a existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade, competência e compreensão, a manifestação não deve seguir para outras áreas. O envio para outra área validar a recepção da denúncia suprime uma análise que deveria ser da própria Ouvidoria. Vale destacar que, para robustecer a própria decisão, a Ouvidoria deve realizar pesquisas em sistemas internos e externos, como na internet, e, se necessário, solicitar maiores informações ao denunciante, com o zelo de informar que se trata apenas de uma análise preliminar. Após a conclusão da análise pela ouvidoria a manifestação, se apta, será enviada para apuração e, se não apta, será arquivada. Em ambos os casos o usuário será informado sobre a decisão da Administração.

5. Da indevida negativa de atendimento por parte da Ouvidoria

Na amostra analisada, em três ocasiões a Ouvidoria deixou de realizar o tratamento da manifestação, no primeiro caso por se tratar o manifestante de agente público (público interno da entidade – NUP 235460XXXXX/2021-XX), no segundo ao solicitar que o manifestante procurasse o Campus para solução da demanda apresentada (NUP 235460XXXXX/2021-XX) e no terceiro ao solicitar que o usuário exaurisse outros canais de atendimento antes de demandar à Ouvidoria (NUP 235460XXXXX/2021-XX).

4. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. rev. amp. atual.pg. 34.

Verifica-se, entretanto, que o art. 130, I, do Regimento Interno do IFMT, aduz que compete à Ouvidoria: *I – acolher as manifestações dos usuários internos e externos ao IFMT*, ou seja, a mesma ouvidoria que atende ao público externo, regimentalmente, possui competência para tratar as manifestações do público interno, sendo inoportuna a negativa sob tal argumento. Do mesmo modo, a Ouvidoria não se trata de uma instância recursal e, sendo assim, prescinde de qualquer manifestação anterior como requisito para análise da manifestação apresentada.

Assim, a negativa de tratamento de manifestação realizada ao canal de ouvidoria, além de ferir o Regimento Interno, descumpra as funções precípuas da ouvidoria, em especial a disposta no art. 13, VI, da Lei nº 13.460/2017 de *receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula*.

Não obstante, a conduta fere ainda o art. 11, da Lei supracitada, que aduz: *“Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público”*. Assim, apesar de aparentar não ser uma prática, a conduta se revela bastante prejudicial à imagem da ouvidoria e deve ser refutada.

6. Da incorreta utilização do pedido de consentimento

O pedido de consentimento está prescrito no art. 8º do Decreto nº 10.153/2019, e é utilizado para os casos de tramitação de manifestação com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Sem a obtenção do consentimento a denúncia deverá ser pseudonimizada pela ouvidoria, ou seja, deverá perder a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente na ouvidoria de origem. O artigo acima citado dispõe que o usuário terá um prazo de 20 dias para se manifestar.

Durante o trabalho de avaliação verificou-se que a Ouvidoria comandou equivocadamente, no Fala.BR, um pedido de complementação ao invés de comandar o pedido de consentimento, solicitando ao usuário autorização para divulgação de seus dados. Além disso, concedeu um prazo de apenas um dia ao usuário para retorno, tendo tramitado a manifestação, de forma pseudonimizada, mesmo sem a resposta do usuário, desatendendo a legislação que dispõe um prazo legal de 20 dias para resposta (NUP 235460XXXXX/2021-XX).

No mesmo caso, verificou-se que o IFMT era competente para tratar a manifestação, logo, não há que se falar em pedido de consentimento, pois i) o consentimento é cabível quando a manifestação for tramitada para outro órgão ou entidade (externo), ii) a tramitação interna deve sempre garantir a pseudonimização dos dados do manifestante, sem pedido de consentimento, em atenção ao art. 10, §7º, da Lei nº 13.460/2017, que aduz § 7º *A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*.

Vale destacar que, no caso de manifestações cuja identidade do manifestante seja imprescindível para solução da demanda apresentada, caberá às áreas internas a decisão e requisição dessa informação à unidade de ouvidoria. Importante pontuar que a área técnica também tem a obrigação de manter a identidade do usuário em sigilo.

7. Da falha no procedimento de pseudonimização de dados

É dever da Administração Pública promover a proteção da identidade do denunciante. Essa obrigação deve ser entendida pelos agentes públicos como uma estratégia de combate aos desvios éticos, cometimento de irregularidades e ilícitos, e foi alçada como direito básico dos usuários dos serviços públicos pela Lei nº 13.460/2017.

A legislação nacional encontra-se bastante robusta quanto à necessidade de proteção do denunciante de boa-fé. Os arts. 4º-B e 4º-C, da Lei nº 13.608/2019, por exemplo, dispõem sobre a proteção do denunciante nos seguintes termos:

Art. 4º-B. O informante terá direito à preservação de sua identidade, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.

Parágrafo único. A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.

Art. 4º-C. Além das medidas de proteção previstas na Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999, será assegurada ao informante proteção contra ações ou omissões praticadas em retaliação ao exercício do direito de relatar, tais como demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios, diretos ou indiretos, ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas.

Corroborando tal entendimento, o art. 4º, §3º, do Decreto nº 10.153/2019, dispõe que os agentes públicos devem garantir a proteção não somente da identidade, mas também dos elementos de identificação do denunciante.

Neste sentido, a pseudonimização de dados, a qual, repita-se, é o *tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro* é um dos mecanismos que visa garantir o direito básico à proteção da identidade do denunciante e está prevista no art. 3º, II, do Decreto nº 10.153/2019.

Contudo, além da pseudonimização da identidade é necessário que haja atenção quanto a obliteração de outros dados e informações por meio dos quais se poderia chegar à pessoa do manifestante. Assim, é recomendável à ouvidoria a produção de um extrato da manifestação para a descaracterização de elementos de identificação do denunciante, quando houver. Destaca-se que o Fala.BR possui a ferramenta “Criar extrato” que possibilita a edição da manifestação original com a obliteração das partes que identificam o manifestante. Esse extrato se consubstancia na informação que pode transitar pelas áreas internas da entidade.

No caso concreto (NUP 235460XXXXX/2021-XX), a ouvidoria deixou de obliterar ocorrências no texto as quais se poderia facilmente identificar o denunciante.

Vale reforçar que, conforme a redação do art. 7º, do Decreto nº 10.153/2019, caso a unidade de apuração entenda ser indispensável o conhecimento sobre a identidade e elementos de identificação do denunciante, ela poderá requerê-los à ouvidoria:

Art. 7º. A unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

§ 1º O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

§ 2º Na hipótese de que trata este artigo, cabe aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

Neste ponto, vale destacar que a solicitação de informações sobre a identidade do denunciante por parte da ouvidoria (pedido de consentimento para abertura da identidade) sem requisição da área apuratória, representa uma invasão de competência, não sendo recomendável.

Por fim, em que pese na amostra analisada a ocorrência tenha sido um caso isolado, o registro do achado se torna indispensável devido a relevância que a questão assume, pois ofende o direito básico do usuário de ter a sua identidade preservada.

8. Da recepção de pedidos de acesso à informação como manifestação de ouvidoria

No universo amostral foram identificadas 10 manifestações se tratavam, na verdade, de pedidos de acesso à informação (NUPs 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX).

Nesse ponto, é importante destacar que não é adequado recepcionar pedidos de acesso à informação como modalidade de manifestação de ouvidoria. Isso porque, os pedidos de acesso à informação são regidos pela Lei nº 12.527/2011, enquanto as manifestações de ouvidoria são regidas essencialmente pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.492/2018, e possuem entre si prazos e procedimentos diferenciados. Cita-se, por exemplo, o fato de que a resposta ao pedido de acesso à informação pode ser alvo de recurso para instâncias superiores, enquanto a manifestação de ouvidoria não possui procedimento similar. Ademais, o próprio prazo de resposta é diferente. Enquanto o prazo para ouvidoria é de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, em matéria de acesso à informação o prazo é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias. Sendo assim, o tratamento de pedidos de acesso como manifestação de ouvidoria representa um prejuízo ao usuário solicitante que será cerceado do direito de recurso, bem como poderá obter as informações desejadas em tempo maior do que o legalmente permitido.

Cabe ainda destacar que, no período da amostra, o Fala.BR não aceitava a reclassificação das manifestações de ouvidoria em pedidos de acesso à informação. Naquela oportunidade, portanto, o procedimento adequado seria informar ao manifestante sobre a peculiaridade e, em benefício dos próprios direitos do usuário, arquivar a manifestação, solicitando o envio por meio do formulário adequado.

Entretanto, a nova versão do sistema Fala.BR já possibilita a reclassificação das manifestações em pedido de acesso à informação e vice-versa, de modo que o sistema faz a conversão do procedimento de forma automática, em consonância com o princípio da eficiência, sendo este o procedimento adequado no momento.

9. Da necessidade de otimização da linguagem utilizada pela ouvidoria

Um aspecto observado e que merece um apontamento diz respeito a linguagem utilizada pela ouvidoria no decorrer do tratamento das manifestações.

Verificou-se ser comum que a ouvidoria apenas encaminhe a resposta concedida pela área técnica. Em regra, isso não é um problema. Contudo, a Ouvidoria precisa verificar se a linguagem utilizada pela área interna é compreensível para o usuário. Cabe à ouvidoria facilitar o entendimento da resposta pelo manifestante uma vez que representa o elo entre o usuário e a Administração Pública. Sobre este aspecto, esclarece o Manual de Ouvidoria Pública:

No entanto, muitas vezes a informação fornecida pelo Estado ao cidadão é, na realidade, incompreensível, pois o processo de construção da informação não leva em consideração o contexto sociocultural em que este cidadão está inserido. As ouvidorias desempenham papel fundamental na transformação dessa realidade, pois são responsáveis por aproximar o usuário da Administração. As ouvidorias funcionam, portanto, como uma ponte, ao empregar a linguagem cidadã para reformular a informação técnica fornecida pela área demandada, de modo a fornecer uma mensagem compreensível para o cidadão que a procurou.

No caso concreto, duas manifestações apresentaram problemas com a baixa clareza e objetividade das respostas conclusivas (NUPs 235460XXXXX/2021-XX; 235460XXXXX/2021-XX), uma vez que apenas enviaram, como anexo, a resposta da área interna ao manifestante, quais foram formuladas de modo prolixo.

Em outras duas oportunidades, a Ouvidoria se utilizou de interrogações diretas para questionar a conduta do usuário (NUP 235460XXXXX/2021-XX e 235460XXXXX/2021-XX). No último caso, por exemplo, fora questionado o motivo pelo qual a usuária não denunciou os fatos relatados quando do ocorrido. Verifica-se que, em se tratando de fato que configure efetivamente uma irregularidade, é irrelevante os motivos pelos quais o denunciante não os relatou anteriormente, especialmente porque essas razões podem permear uma área de conflito ou sensibilidade para o próprio denunciante. É necessário sempre ter em vista a concessão de uma resposta afetiva apropriada à situação da pessoa, bem como ter a capacidade de identificar-se com o sentimento ou reação do usuário, buscando compreendê-lo ao invés de questioná-lo.

Sobre este aspecto, concluiu-se que as demandas foram tratadas sem o emprego de linguagem acolhedora e humanizada. É importante ter em mente que os usuários devem ser tratados não apenas sob o ponto de vista da intervenção técnica, mas também devem ser acolhidos em suas angústias, temores e expectativas.

10. Da vinculação da ouvidoria ao dirigente máximo da entidade

O novo Regimento Interno do IFMT, publicado em 08 de agosto de 2022⁵, trouxe uma importante alteração no posicionamento institucional da Ouvidoria. Atualmente a Ouvidoria encontra-se ligada à Diretoria Executiva e não mais à autoridade máxima da entidade, o Reitor. Assim, segundo o Regimento Geral do IFMT:

*Art. 35. O **reitor é a autoridade superior** do Instituto Federal de Mato Grosso e seu representante legal em todos os atos e efeitos judiciais ou extrajudiciais.*

(...)

Art. 41. A Diretoria-Executiva compreende:

I - Departamento de Comunicação Social (Decom);

5. Disponível em <https://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/divulgado-regimento-geral-do-ifmt-apos-reformulacao/>. Consulta em 18.ago.2022.

II - Corregedoria;

III - Ouvidoria;

IV - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

V - Comissão de Ética.

(destaques nossos)

Esse modelo, contudo, desatende a posição recomendada pelo art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018 que estabelece que a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal. Segundo o Manual de Ouvidoria Pública, *tal posicionamento se justifica diante da necessidade de a ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.*

Além disso, as ouvidorias têm o potencial de produzirem informações importantes para o aprimoramento da gestão pública do órgão ou entidade a que estão vinculadas. Desse modo, uma de suas principais funções é exatamente funcionar como auxiliar da gestão, subsidiando-a de informações coletadas a partir das impressões e manifestações dos usuários em busca do aprimoramento da prestação dos serviços.

Desse modo, em que pese a recente previsão regimental, firma-se a recomendação sobre a vinculação da ouvidoria à autoridade máxima da entidade.

11. Necessidade de melhoria quanto às obrigações de transparência.

O Decreto nº 9.492/2018, com a redação atualizada pelo Decreto nº 10.890/2021, prevê que os órgãos e entidades devem disponibilizar os links para acesso ao Fala.BR em local de destaque no sítio eletrônico da Unidade, conforme segue:

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)

§ 1º Os órgãos e as entidades a que se refere o caput disponibilizarão o acesso ao Fala.BR em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 9.12.2021)

No mesmo caminho, a Portaria CGU nº 581/2021, dispõe sobre as obrigações de transparência dos órgãos e entidades que compõem o SISOUV:

DAS 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:
- (...)

Ocorre que a Unidade avaliada não dispõe os canais de atendimento em local de fácil acesso ao público interno e externo, uma vez que o banner disponível na página inicial do sítio eletrônico da Unidade não leva diretamente aos canais de manifestação.

A consulta ao sítio oficial do IFMT (<https://ifmt.edu.br/>) evidencia que, inicialmente a tela não apresenta ícone de Ouvidoria. Apenas em um segundo nível (<https://ifmt.edu.br/inicio/>), após clicar no campo “Portal do IFMT” há ícone para a Ouvidoria.

Entretanto, ainda assim, a referida página não apresenta informações sobre os meios de atendimento da Ouvidoria, nem ícones que redirecionem o usuário do serviço público à Plataforma Fala.BR para realizar manifestação de ouvidoria pela internet. Para chegar ao local onde há informações sobre onde se manifestar é necessário, ao menos, 3 cliques, sendo eles:

1. Na página inicial da entidade (ifmt.edu.br), clicar em Portal IFMT;
2. Na página seguinte (ifmt.edu.br/inicio), clicar em Ouvidoria;
3. Posteriormente, no site ouvidoria.ifmt.edu.br, clicar, na barra superior, em Contato/Manifestação;

Assim, após esse passo-a-passo, a página apresentada trará o link para o Fala.BR, além das tipologias de manifestação com hiperlink correspondente, contatos telefônicos e horário de atendimento.

Por oportuno, destaca-se que existe na página inicial do “Portal IFMT” um ícone de acesso rápido para a Ouvidoria, contudo, ao clicar no item abre a página de apresentação da Ouvidoria (passo 2 acima) e não a página do Fala.BR.

Destaca-se, entretanto, que a página denominada “Portal IFMT” possui um banner de acesso direto ao Fala.BR, na seção “Links Governamentais”, no final da página, podendo ser aprimorado no que se refere ao destaque que a legislação exige.

Além disso, verificou-se ausente, no site da entidade, o endereço para realização de atendimentos presenciais e recebimento de correspondências, em contradição ao que dispõe a Portaria CGU nº 581, acima transcrita.

Nesse aspecto, considerando que uma das funções precípua da Ouvidoria, estabelecida pela Lei nº 13.460/2017, é a de promover a participação do usuário na administração pública, e que são direitos básicos do usuário a obtenção de informações de precisas e de fácil acesso, recomenda-se a simplificação da página da ouvidoria, fazendo constar na página inicial o canal direto para a realização de manifestações de Ouvidoria, bem como, inserir a divulgação do Fala.BR em local de destaque.

12. Carta de Serviços aos Usuários desatualizada e incompleta.

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e obtê-los, bem como quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

Conforme disposto no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas sobre os serviços prestados pela unidade, apresentando um rol mínimo de informações.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Em consulta ao sítio eletrônico do IFMT, verificou-se a divulgação da Carta de Serviços da entidade no local denominado “Links de Acesso”. Entretanto, as informações apresentadas não definem com clareza os serviços prestados pela entidade e, também, não apresentam o conteúdo mínimo definido no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017⁶.

Ressalta-se que a Portaria CGU nº 581/2021 também trata da Carta de Serviços ao Usuário. Em seu artigo 45 dispõe sobre o conteúdo necessário à Carta e no artigo 46 destaca que “as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico gov.br”.

Cabe destacar que em consulta ao Portal de Serviços do Governo Federal, portal eletrônico “gov.br”, por meio do endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-mato-grosso> foram identificados 14 serviços descritos para o IFMT. Contudo, estes mesmos serviços não constam claramente identificados na Carta de Serviços publicada no site da entidade.

6. Disponível em https://ifmt.edu.br/media/filer_public/06/fd/06fd24e2-4203-4e7d-8943-b9cef307bd4b/carta_servicos_usuario_2021_v05.pdf. Consulta em 14.jul.2022.

Desse modo, tanto a Carta de Serviços ao Usuário publicada no sítio eletrônico do IFMT quanto as informações sobre os serviços da entidade contidas no portal eletrônico “gov.br” não representam a totalidade dos serviços prestados pelo IFMT e não possuem informações claras e suficientes para esclarecer e direcionar os usuários internos e externos desses serviços, cabendo à Ouvidoria adotar medidas perante a entidade para sua constante atualização.

Observa-se, portanto, pela análise geral aqui exposta, que o tratamento das manifestações por parte da Ouvidoria do IFMT possui oportunidades de melhorias, cabendo à Unidade, em colaboração com esta Controladoria, identificar e pactuar as melhores providências a serem adotadas, inserindo-as no Plano de Ação decorrente do presente trabalho.

DAS RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES E DA MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE

Diante do exposto, com base nos achados elencados na Seção Resultados dos Exames, o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, consignou seis recomendações.

Ato contínuo, por meio do OFÍCIO Nº 17721/2022/NAOP-MT/MATO GROSSO/CGU, o referido Relatório foi encaminhado à unidade para manifestação. A unidade, por meio do OFÍCIO Nº 2/2023 - RTR-OUV/RTR-DEXE/RTR/IFMT, manifestou-se conforme transcrição a seguir:

RECOMENDAÇÃO 1: Elaborar novo Fluxo interno de manifestações que contemple o trâmite das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades, tanto do Campus-sede quanto dos campus do interior, e demais situações enumeradas no item 1 deste relatório.

RESPOSTA DA UNIDADE: Providências relacionadas ao aprimoramento do fluxo interno de tratamento de manifestações. Conforme documentos encaminhados junto ao Questionário de Avaliação foi elaborado um novo fluxograma com a colaboração do Escritório de Gerenciamento de Processos/DSPLAN/IFMT. Considerando que no momento da avaliação pela CGU/OGU uma das avaliadoras informou que seriam apresentadas sugestões para melhoria do referido fluxograma, esta Ouvidoria estava aguardando tais contribuições para proceder às adequações necessárias e posterior reenvio à Diretoria Executiva, CONSUP, CODIR e CONSEPE e, após aprovação da referida unidade e conselhos, proceder à requisição de emissão de nova Ordem Administrativa com a consequente publicização nas unidades do IFMT e inclusão no e-Aud.

RECOMENDAÇÃO 2: Promover o cadastro, no sistema Fala.BR, de todas as manifestações de ouvidoria que forem, eventualmente, recebidas por outros meios ou colhidas verbalmente, conforme dispõe o art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021, bem como utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para a tramitação entre as áreas internas da entidade, conforme recomenda o art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;

RESPOSTA DA UNIDADE: Quanto às manifestações recebidas por esta Ouvidoria por meio de canais diversos, tais como: whatsapp, e-mails, telefone, carta ou presencial, é informado ao usuário/cidadão que esta Ouvidoria aderiu aos Sistema de Ouvidorias do Poder ExecuGvo Federal e dessa forma, orienta-se/solicita-se que a manifestação seja

registrada na Plataforma Fala.BR, disponibilizando para o usuário o link e orientações (passo a passo) de como acessar o referido sistema e proceder ao registro. Quando há desdobramento das manifestações que tenha necessidade de abertura de processo interno, são feitas às atualizações das informações na plataforma por meio de anexos de documentos pertinentes à tratativa. No que tange ao sigilo de informações, somente o ouvidor titular e ouvidor substituto eventual tem acesso às denúncias e, após o acesso inicial, quando das tratativas preliminares, sempre são feitas conforme cada enunciado ou com as instâncias apuratórias), ou gestor máximo do campus e ou gestores máximos dos setores das unidades da reitoria. Todos os servidores que passam a ter algum tipo de acesso as informações durante as tratativas, são informados da responsabilidade sobre a guarda de sigilo

RECOMENDAÇÃO 3: Promover a capacitação da equipe de ouvidoria em relação aos procedimentos de ouvidoria, classificação de tipologias, análise preliminar, prazos, tramitação, pedido de consentimento, proteção ao denunciante, utilização de linguagem humanizada etc.

RESPOSTA DA UNIDADE: A Equipe da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor Titular e substituta eventual. A capacitação é feita mediante a disponibilização dos cursos recomendados pelo PROFOCO CGU, Escola Virtual do Governo (ENAP) e demais cursos que são compartilhados pelos grupos de Ouvidores. Neste sentido, o Ouvidor Titular e a substituta eventual, buscam sempre estar atentos às divulgações feitas nos grupos de Ouvidores, assim como de publicações de capacitações no ambiente EAD da CGU.

RECOMENDAÇÃO 4: Vincular a unidade de ouvidoria diretamente ao gestor máximo da entidade, conforme recomenda o art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018;

RESPOSTA DA UNIDADE: Não respondido

RECOMENDAÇÃO 5: Promover ajustes no sítio eletrônico do IFMT, fazendo constar na página inicial o canal direto para a realização de manifestações de Ouvidoria, bem como, inserindo a divulgação do Fala.BR em local de destaque, a fim de garantir a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria do Instituto e, ainda, atender o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

RESPOSTA DA UNIDADE: Considerando os apontamentos, esta ouvidoria se compromete a: realizar reuniões com o setor responsável pela atualização da página institucional, a fim de publicar informações (passo a passo) que facilitem a jornada do usuário quando do registro de manifestações na Plataforma Fala.BR, além de, adicionar no espaço de LINKS GOVERNAMENTAIS acesso à Plataforma Fala.BR e atualizações referente ao local para atendimento presencial.

RECOMENDAÇÃO 6: Acompanhar e promover a atualização da carta de serviços com o conteúdo mínimo previsto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a fim de esclarecer e direcionar os usuários internos e externos sobre os serviços prestados pelo IFMT, bem como compatibilizá-la com os dados dispostos no sítio gov.br.

RESPOSTA DA UNIDADE: Considerando os apontamentos acerca da clareza dos serviços prestados e apresentação de conteúdo mínimo definido no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, serão feitas melhorias e atualizações constantes das informações, na perspectiva de abranger todos os serviços prestados pelo IFMT e meios de orientação e direcionamento aos usuários internos e externos.

DA ANÁLISE DA MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE

Recebida a manifestação da unidade passou-se a analisá-las, obtendo-se a seguinte conclusão:

- No que se refere a elaboração de novo fluxograma de manifestações, a unidade informou que está em elaboração e aguarda as sugestões da equipe da CGU, razão pela qual convém a manutenção da recomendação para que a publicação do novo fluxograma conste no plano de providências da entidade;
- Sobre a necessidade de inserir as manifestações recebidas em outros meios no sistema Fala. BR, a unidade informa que não adota tal procedimento, mas sim solicita ao próprio usuário a inserção da manifestação no sistema. Além disso, a unidade não justificou a não utilização do módulo triagem e tratamento para tramitação interna das manifestações, motivo pelo qual mantém-se a segunda recomendação;
- A respeito da necessidade de formação continuada para os agentes de ouvidoria, a unidade informa que são realizadas conforme disponibilização. Por se tratar de medida de caráter continuado, opta-se por manter a recomendação para que a reciclagem dos agentes de ouvidoria seja prevista no plano de providências da entidade;
- Quanto à vinculação da unidade de ouvidoria ao gestor máxima da entidade, nada foi dito, motivo pelo qual mantém-se a recomendação;
- Referente à promoção de melhorias no portal da entidade a fim de garantir a acessibilidade do usuário, a entidade comprometeu-se a realizar as melhorias indicadas. Contudo, até a data desta análise (03 de fevereiro de 2023) o portal continua com as mesmas características verificadas na data da avaliação, de modo que convém a manutenção da recomendação;
- Por fim, em relação ao acompanhamento e promoção da atualização da carta de serviços, por se tratar de uma necessidade de caráter continuado e verificando que não houve publicação de nova carta após o período de avaliação da unidade, decide-se pela manutenção da recomendação.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão da Ouvidoria e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O objetivo dos trabalhos é 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.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com a equipe de ouvidoria.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, imprimir maior eficiência no atendimento aos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aumento da abrangência das atividades de ouvidoria e fomento às manifestações relacionadas aos campus do interior; melhoria dos trâmites das manifestações entre os campus, a Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas da instituição; aprimoramento dos tratamentos de manifestações e no quesito acessibilidade; além da alteração da posição hierárquica da ouvidoria; realização de capacitação continuada para os agentes de ouvidoria; melhoria da página da entidade no que se refere à divulgação dos canais de ouvidoria, e; acompanhamento e promoção da atualização da Carta de Serviços da entidade, medidas que, acredita-se, resultarão no fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria do IFMT.

APÊNDICES

Apêndice A • MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA DADOS DO PAINEL RESOLVEU?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio eletrônico <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados extraídos do Painel, em 19 de julho de 2022, considerando a entidade IFMT – Instituto Federal de Mato Grosso, para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021:



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

Metodologia para Obtenção da Amostra

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza 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 artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 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 artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

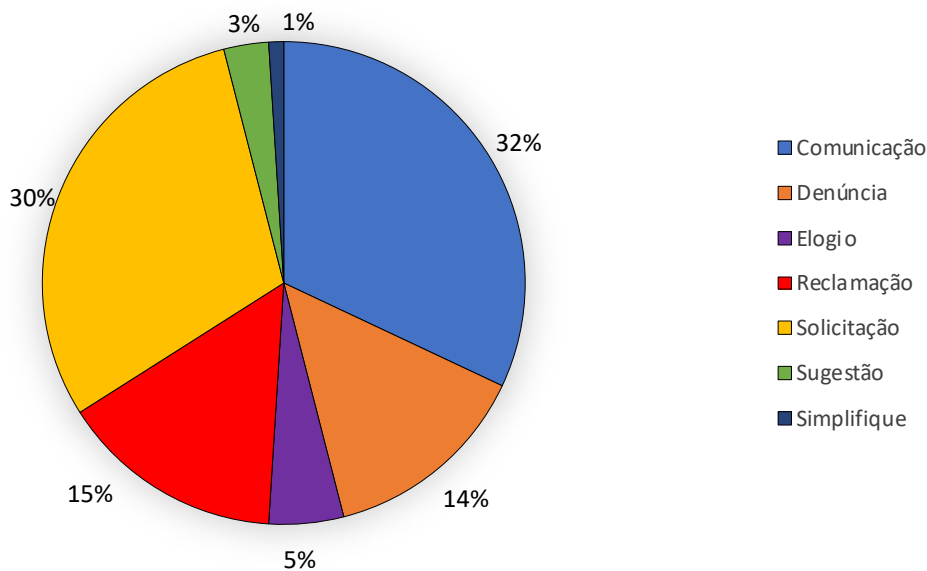
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
8. *A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
13. *A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 na Plataforma Fala.BR. Nessa amostra, foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Do total de 187 manifestações recebidas pelo IFMT no período informado, foram selecionadas 100 manifestações para análise amostral, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Distribuição por Tipo de Manifestação



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	32
Denúncia	14
Elogio	5
Reclamação	15
Simplifique	1
Solicitação	30
Sugestão	3
SOMA	100

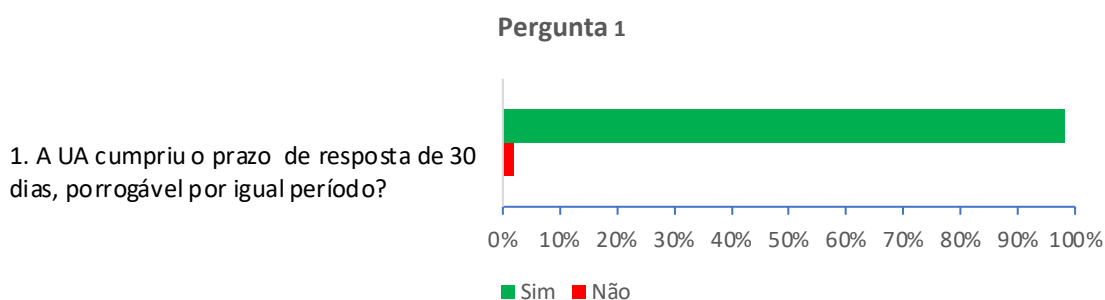
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação	15
Procedimento de docente	
Morosidade na análise de processos	
Atendimento	
Emissão de segunda via de diploma	
Inconformismo com procedimento administrativo	
Indeferimento de inscrição	
Negativa de autorização para estágio	
Comunicação	32
Atendimento (morosidade, não atende telefone, falta de empatia etc)	
Procedimento do docente	
Acúmulo de cargos/propriedade de empresa	
Processo seletivo para docente	
Transparência	
Prejuízo ao erário (ausência reembolso servidor cedido/servidor afastado para capacitação sem apresentação de comprovantes)	
Medidas de contenção do novo coronavírus	
Morosidade no processo de avaliação funcional	
Controle de frequência	
Discordância em relação ao sistema de ingresso	
Comercialização ilegal de excedentes agrícolas	
Suposto vazamento de dados pessoais pela entidade	
Abertura de processo para transferência de curso	
Uso de armas dentro do campus	
Elogio	5
Atendimento no campus	
Conduta de docente	
Sugestão	3
Sistema de ingresso	
Abertura de novos cursos	
Sigilo de dados e informações	
Denúncia	14
Conduta de docente	
Transgressão ética	
Assédio moral	
Descumprimento de edital para ingresso de discente	
Descumprimento de edital para ingresso de docente	
Solicitação	30

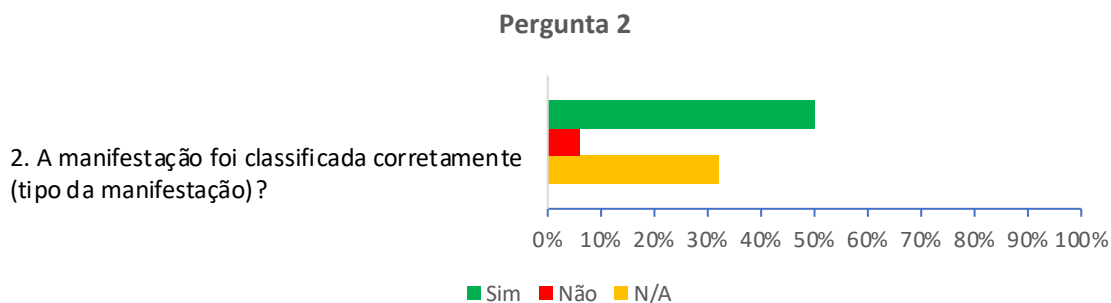
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Certificado/Diploma/Histórico/Declaração/Documentação/Matrícula	
Inscrição	
Concurso	
Pagamento de fornecedor	
Morosidade para lançamento de notas	
Transparência	
Adequação de regimento	
Simplifique	1
Contatos de líderes de salas do Campus IFMT Pontes e Lacerda (Divulgação em transparência ativa?)	
TOTAL DA AMOSTRA	100

Estatísticas dos Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁷.



Como verifica-se no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 98% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

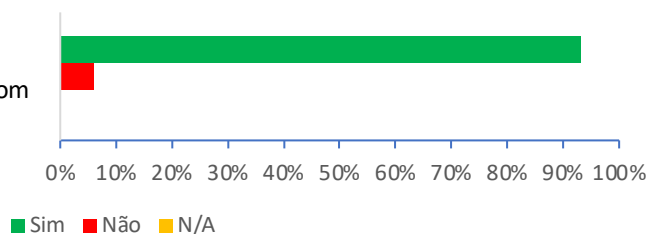


Em relação à pergunta 2, a maior parte das manifestações foi corretamente classificada (50%), já que a amostra possui um alto número de manifestações cuja classificação não é aplicável (manifestações do tipo comunicação).

7. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

Pergunta 3

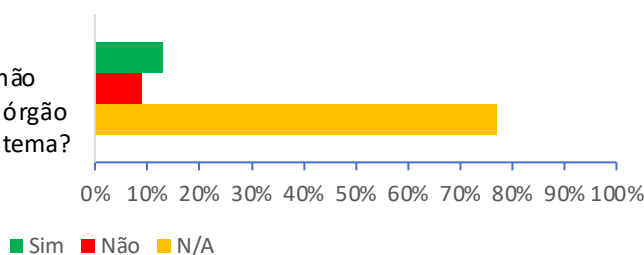
3. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?



No que tange ao gráfico da Pergunta 3, importa esclarecer que no caso de comunicações foram consideradas como claras e objetivas as respostas alimentadas na plataforma que permitissem a um terceiro usuário do sistema entender os encaminhamentos realizados pela ouvidoria a partir do recebimento da manifestação.

Pergunta 4

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

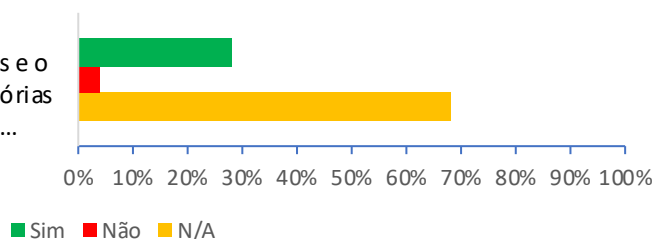


Destaca-se, como demonstrado no gráfico da Pergunta 4, que em 9 casos a ouvidoria deixou de informar adequadamente sobre a competência. Nas ocasiões, ocorreram duas situações de irregularidade que merecem destaque:

- a) A ouvidoria deixou de informar e orientar quando o usuário se utilizou do canal de ouvidoria para pedidos de acesso à informação;
- b) A ouvidoria, em determinadas situações, exigiu comunicação prévia do usuário com o campus (protocolo antecedente) o que é inadequado, já que a ouvidoria é canal de recebimento de solicitações de providências, conforme o Decreto nº 9.492/2018.

Pergunta 5

5. A resposta da comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu...



No que se refere à pergunta 5, houve quatro situações em que a resposta cadastrada pela unidade não se demonstra adequada, vejamos:

a) Situação 1: A comunicação informa que faltam informações no site do Instituto. A resposta da ouvidoria informa que a denúncia é improcedente, pois as informações estariam contidas no site de dados abertos. Verifica-se, portanto, que a resposta não desqualifica a comunicação, pois estar no site de dados abertos não significa estar no portal da entidade. Seria o caso de acolher como sugestão de melhoria e enviar à gestão para análise (a inserção dos dados no portal do IFMT);

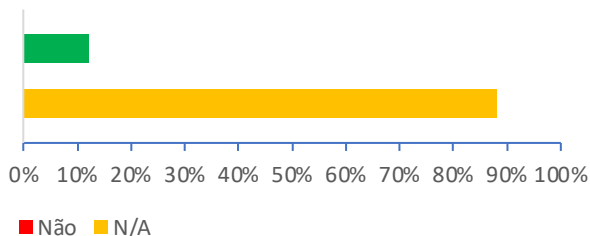
b) Situação 2: A manifestação foi tida como inapta, pois houve mediação a respeito do assunto demandado. Contudo, pelo que se depreende da resposta, a mediação foi realizada em 12/04, porém a comunicação foi registrada em 20/04, ou seja, em data posterior. Assim, em que pese ter havido a mediação, aparentemente os motivos da comunicação persistiram, merecendo nova intervenção por parte da gestão;

c) Situação 3: A manifestação foi classificada como inapta, porém houve o encaminhamento para a área responsável. A inaptidão da manifestação requer o arquivamento desta. O encaminhamento da manifestação às instâncias internas é procedimento atinente à aptidão;

d) Situação 4: A resposta apresenta procedimento errôneo, uma vez que, em se tratando de irregularidade/ilícito praticado por agente público, se considerada apta, a manifestação deve ser encaminhada às áreas apuratórias e não à gestão, como fez a ouvidoria.

Pergunta 6

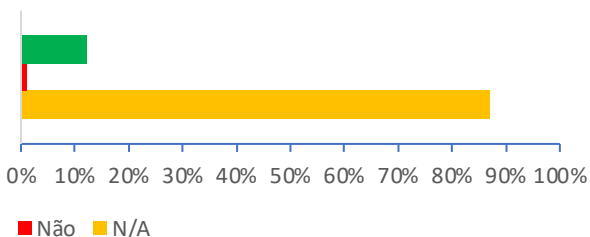
6. A resposta da denúncia contém informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu...



Já no que se refere à tipologia denúncia, todas as manifestações contiveram as informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento. Ressalta-se, entretanto, que esse quesito avaliou apenas a existência das informações na resposta, e não a correção do procedimento. Houve casos em que, apesar de a Ouvidoria ter informado o procedimento realizado tal procedimento não foi o mais adequado. Tais situações tiveram impacto na avaliação quanto ao critério de adequação da manifestação e foram devidamente registradas no campo de justificativa da planilha de análise de manifestações.

Pergunta 7

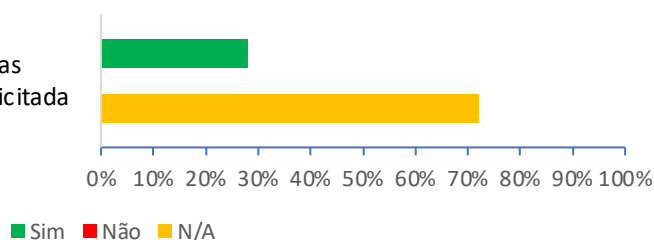
7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



No que tange à pergunta de número 7, em uma situação a Ouvidoria deixou de dar os esclarecimentos a respeito do fato reclamado ou mesmo de praticar a mediação entre a usuária e a Administração, informando à usuária que a questão deveria ser resolvida diretamente no campus, procedimento este considerado inadequado.

Pergunta 8

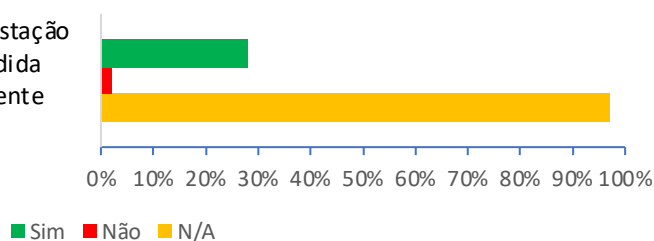
8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Em relação às manifestações da modalidade solicitação todas as respostas foram corretamente registradas.

Pergunta 9

9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitido por autoridade diretamente responsável?

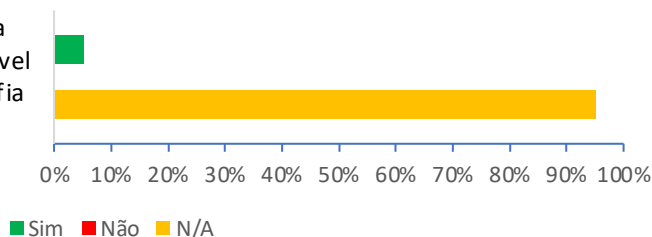


Das 3 manifestações classificadas como Sugestão, tem-se que em dois casos o tratamento se demonstrou inadequado, vejamos:

- a) **Situação 1:** Desconsideração de sugestão de um usuário por se tratar (o usuário) de público interno da entidade;
- b) **Situação 2:** Complemento de sugestão (nova sugestão) aparentemente não analisado e não encaminhado pela Ouvidoria.

Pergunta 10

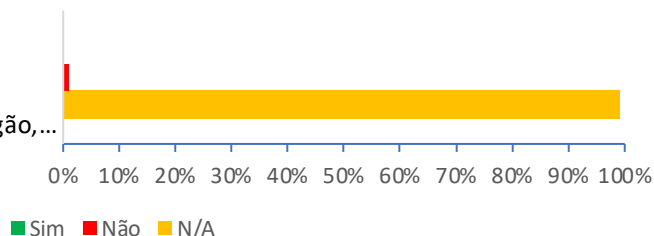
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado a à sua chefia imediata?



Verificou-se que, todos os tratamentos das manifestações da tipologia Elogio foram corretamente tratados pela Ouvidoria da entidade.

Pergunta 11

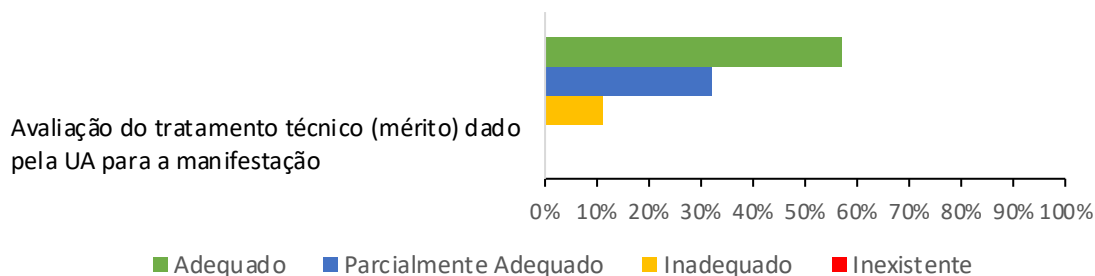
11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão,...



Acerca da Pergunta 11, a amostra gerada apresentou somente uma manifestação do tipo Simplifique!, cujo tratamento técnico foi considerado parcialmente adequado, uma vez que tanto a manifestação quanto a resposta não foram compreendidas pela analista, prejudicando a análise.

Por fim, foi realizada uma avaliação do tratamento técnico dado pela ouvidoria para cada manifestação selecionada na amostra, considerando seu procedimento de recebimento, análise textual das respostas emitidas e tratamento apresentado na resposta conclusiva⁸ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico seguinte sintetiza o resultado das avaliações.

Avaliação da Resposta Conclusiva



Considerando:

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.

8. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Pelo exposto, o gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um desempenho que pode ser aprimorado em diversos aspectos, considerando a amostra examinada. Faz parte desse trabalho a elaboração de uma matriz de achados, bem como de um catálogo de recomendações que apresentarão de forma detalhada os problemas encontrados e as medidas de mitigação desses problemas.

Finalmente, o Anexo I apresenta a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não se tratando, a análise realizada pela equipe de avaliação da CGU, uma solução única ou um padrão de resposta.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da equipe de avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar por meio do Ofício nº OFÍCIO Nº 17721/2022/NAOP-MT/MATO GROSSO/CGU, de 09/12/2022, foi dado um prazo de dez dias para a Unidade Avaliada (UA) se manifestar acerca das constatações encontradas.

Inicialmente, por meio do Ofício nº 2/2023-RTR-OUV/RTR-DEXE/RTR/IFMT, de 11 de janeiro de 2023, a UA apresentou suas considerações e ponderações acerca do referido relatório, antes da reunião de busca conjunta de soluções.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 27/04/2023, foram discutidos os sete 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, em 05 de abril de 2023, a UA encaminhou o Plano de Ação, em que são apresentadas medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação está reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do IFMT

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIOS
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 estadual atual da recomendação: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.
Elaborar novo Fluxo interno de manifestações que contemple o trâmite das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas por outras unidades, tanto do Campus-sede quanto dos campus do interior, e demais situações enumeradas no item 1 deste relatório;	Agendar reunião com Carol (CGU) para pegar orientações acerca dos novos fluxos para atualização do fluxograma existente. Levar para a reunião o EGP (Escritório de Gerenciamento de Processos, para judar na elaboração do fluxograma.	Ouvidoria	06/2023	Prevista	Compreender o fluxo necessário ao tratamento de manifestações recebidas, priorizando o uso do canal Fala.BR, mas independente de sua origem nas unidades do IFMT.
	Fazer o mapeamento do processo, concomitante com a elaboração (para publicação) do Fluxo Interno de Tramitação de Manifestações, contemplando as indicações de melhorias elencadas no item 1 do Relatório de Avaliação de Ouvidoria	Ouvidoria, UGI (Unidade de Gestão de Integridade) e EGP (Escritório de Gerenciamento de Processos)	09/2023	Prevista	Facilitar o entendimento, por parte do usuário, quanto ao fluxo das manifestações, desde o seu registro até sua conclusão, independente do canal de recebimento.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIOS
Promover o cadastro, no sistema Fala.BR, de todas as manifestações de ouvidoria que forem, eventualmente, recebidas por outros meios ou colhidas verbalmente, conforme dispõe o art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021, bem como utilizar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para a tramitação entre as áreas internas da entidade, conforme recomenda o art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;	Promover o cadastro, no sistema Fala.BR, de todas as manifestações de ouvidoria que forem, eventualmente, recebidas por outros meios ou colhidas verbalmente, conforme dispõe o art. 13, I e II, da Portaria CGU nº 581/2021	Ouvidoria	07/2023	Em andamento	Adequação a Portaria CGU nº 581/2021 e garantia ao direito dos usuários de obterem o número do protocolo para acompanhamento da demanda reportada à Administração Pública.
	Implantar a utilização do Módulo de Triagem do Fala.BR, para a Tramitação dos NUPs entre as áreas internas do IFMT, conforme recomenda o art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021. Designar usuários representantes das unidades e planejar (junto a OGU) a capacitação deles no sistema	Ouvidoria, Gabinete do Reitor	12/2023	Prevista	Adequação a Portaria CGU nº 581/2021 e tramitação mais restrita das manifestações
Promover a capacitação da equipe de ouvidoria em relação aos procedimentos de ouvidoria, classificação de tipologias, análise preliminar, prazos, tramitação, pedido de consentimento, proteção ao denunciante, utilização de linguagem humanizada etc.;	Participações constantes em cursos EAD plataforma EV Gov e PROFOCO. Buscar cursos presenciais em parceria com a CGU	Ouvidoria	Imediato	Atendido	Qualificação no atendimento, celeridade nas tratativas, domínio em determinados assunto, assegurando um atendimento mais qualificado ao usuário.
Vincular a unidade de ouvidoria diretamente ao gestor máximo da entidade, conforme recomenda o art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018;	Demandar ao CONSUPA alteração do Regimento Geral do IFMT, vinculando A Ouvidoria ao Reitor, conforme recomenda o art. 9º do Decreto nº 9.492/2018.	Diretoria Executiva e Gabinete	07/2023	Prevista	Atendimento ao que recomenda o art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIOS
	Emitir portaria delegando à Diretoria Executiva as atribuições de administrativas de chefia imediata e demais atribuições de gestão, dos servidores vinculados à Ouvidoria	Diretoria Executiva e Gabinete	07/2023	Prevista	Atendimento ao que recomenda o art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018
Promover ajustes no site eletrônico do IFMT, fazendo constar na página inicial o canal direto para a realização de manifestações de Ouvidoria, bem como, inserindo a divulgação do Fala.BR em local de destaque, a fim de garantir a acessibilidade do usuário ao serviço de Ouvidoria do Instituto e, ainda, atender o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;	Verificar todos os links (banners e menus) constantes na página inicial Do Portal do IFMT, que se encontra em funcionamento, relativos à ouvidoria, sejam eles: Página da Ouvidoria (atualizar conteúdo conforme orienta o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021); Fala.BR; Painel Resolveu?; SIC; LAI; etc	Ouvidoria	07/2023	Prevista	Atendimento ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e facilitar ao usuário, o acesso aos serviços da ouvidoria, especialmente ao ato de registrar manifestações.
	Desenvolvimento do Leiaute da página inicial do novo Portal, em consonância com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.	Ouvidoria e DECOM	10/2023	Prevista	Atendimento ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e facilitar ao usuário, o acesso aos serviços da ouvidoria, especialmente ao ato de registrar manifestações.
Acompanhar e promover a atualização da carta de serviços com o conteúdo mínimo previsto no artigo 7º da Lei nº 13.460/2017, a fim de esclarecer e direcionar os usuários internos e externos sobre os serviços prestados pelo IFMT, bem como compatibilizá-la com os dados dispostos no site gov.br.	Fazer levantamento das atividades desenvolvidas no IFMT e atualizar as informações, indicando os Links dos serviços que já são atendidos de forma digital pela plataforma GOV.BR	Ouvidoria	11/2023	Prevista	Informar de modo Tempestivo e dinâmico os principais serviços ofertados pelas respectivas unidades.

C.2 Análise da Equipe de Avaliação

O Plano de Ação da UA acatou todas as recomendações contidas no Relatório Preliminar com ações capazes de eliminar ou, ao menos, minimizar as inconsistências verificadas.

Assim, em razão da apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de atendimento em até 1 ano, a CGU/MT realizará o monitoramento de providências, semestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações previstas.

