

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Brasileiro de Museus - Ibram

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – Ibram.

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado de manifestações: janeiro de 2023 a dezembro de 2023.

Data de execução: fevereiro a março de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus – Ibram, 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 pela entidade.

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, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma razoável gestão de processos de ouvidoria, podendo aprimorar alguns itens como as recomendações a seguir.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

- Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do Ibram, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- Utilizar a Plataforma Fala.BR para tramitação de manifestações para as áreas internas do Ibram, inclusive fluxograma;
- Incluir todas as informações gerenciais no relatório de gestão da ouvidoria;
- Adequar o tratamento das manifestações, quanto ao prazo de atendimento, reclassificação de assuntos, quando cabível, e adotar rotina sistêmica para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações.

Lista de Siglas e Abreviaturas

Ibram	Instituto Brasileiro de Museus
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
RNO	Rede Nacional de Ouvidorias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA.....	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Achados	11
1.1 Falta de regulamentação dos fluxos internos da ouvidoria, inclusive fluxograma.....	11
1.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade	12
1.3 A Plataforma do Fala.BR não é utilizada para tramitação para as áreas interna do lbram.....	13
1.4 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas	14
1.5 Tratamento de manifestações insuficiente	14
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	18
Apêndice A.....	19
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	38
Apêndice D.....	40

APRESENTAÇÃO

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

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

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal 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:

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

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

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

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

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

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel *Resolveu?*², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam agrupadas em

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

² Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

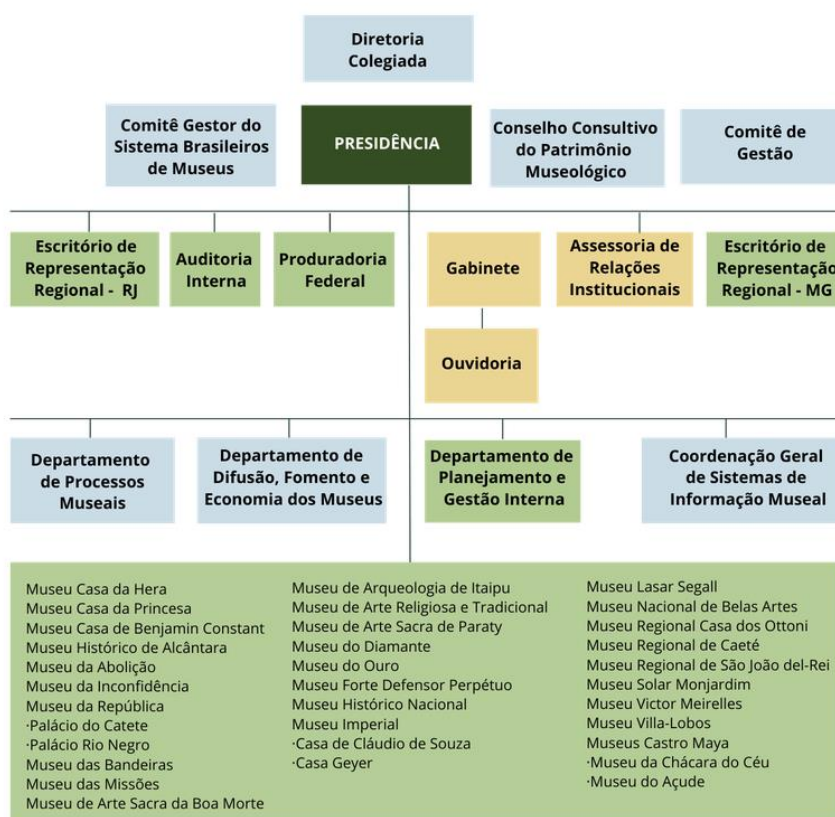
O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Instituto Brasileiro de Museus (Ibram), é uma Autarquia vinculada ao Ministério da Cultura (MinC), e tem como missão valorizar os museus e promover o campo museológico, a fim de garantir o direito à memória, a universalidade do acesso aos bens culturais e o respeito à diversidade.

As atividades do Ibram são agrupadas nas seguintes linhas de ação, cada qual desenvolvida por um foco específico: Preservação/difusão/acesso, Função social/educação/pesquisa, Planejamento e gestão do setor, Regulação e fiscalização.

A estrutura atual do Ibram está definida a partir da publicação da Lei nº 11.906, de janeiro de 2009, que aprovou os cargos efetivos do plano especial de cargos da cultura, criados no quadro de pessoal do Ibram, como o organograma abaixo:



- Órgãos de direção superior
- Órgãos de assistência direta e imediata ao presidente
- Órgãos seccionais
- Órgãos específicos singulares

Conforme disposto na Portaria Ibram nº 1.142, de 30 de março de 2022, a ouvidoria foi formalmente constituída, e está diretamente vinculada ao Gabinete, no âmbito da estrutura organizacional do Ibram. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da Ouvidoria do Ibram se encontram definidas no art. 4º, da Portaria nº 224, de 8 de junho de 2015, como segue:

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I – receber, analisar e dar o encaminhamento devido às representações, reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios, pedidos de informações e de providências, e de quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores, diretamente ligados ou subordinados ao Ibram;

II – acompanhar as providências adotadas pelos órgãos do Ibram, relativamente aos encaminhamentos efetuados;

III – recomendar ao responsável a adoção das providências necessárias à prevenção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, bem como a cessação do desrespeito verificado;

IV – prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às solicitações formuladas por entidades públicas ou privadas e cidadãos;

V – coordenar a realização de pesquisas e diagnósticos periódicos referentes ao atendimento e atividades da Ouvidoria e à satisfação dos usuários;

VI – elaborar relatórios estatísticos e analíticos anuais;

VII – divulgar, nos âmbitos interno e externo, de forma permanente, seu papel institucional, suas atividades e os resultados alcançados;

VIII – assessorar a Presidência e a Diretoria do Ibram, no cumprimento da Lei de Acesso à informação.

As informações da ouvidoria foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico do Ibram, nos normativos referentes ao tema, no questionário de avaliação e no Relatório de Gestão da ouvidoria de 2022. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Ibram estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Foram analisadas as manifestações cadastradas no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, e dessas, obteve-se uma amostra de 117 (cento e dezessete) manifestações para análise pela OGU.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1 Falta de regulamentação dos fluxos internos da ouvidoria, inclusive fluxograma

A ouvidoria disponibilizou, durante a execução da avaliação, uma descrição sucinta dos procedimentos de tratamento das manifestações, que se encontra no Apêndice A, no item “A.9 Fluxo Interno de Tratamento”.

Porém, foram encontradas lacunas importantes de procedimento descrito pela Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos.

Da análise, além da unidade não possuir um fluxograma, verificou-se a necessidade também de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do Ibram, especificando as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno, tampouco estabelecido na Portaria Ibram nº 1.142, de 30 de março de 2022, que institui a Ouvidoria do Instituto.

Ressalta-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Ainda, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria do Ibram durante o processo; e descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

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

Portanto, torna-se necessário implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada

ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria; bem como a normatização desse fluxo de tratamento.

1.2 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

Constatou-se que o sítio eletrônico da ouvidoria não atende integralmente às obrigações previstas. Apesar de incluir link de acesso à Plataforma Fala.BR, não consta o banner dela. Informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatório de gestão (2022), foram disponibilizadas. Todavia, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pela art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021:

- i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel Resolveu? (art. 71, II, d);
- ii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Também não foram disponibilizadas informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão do ano de 2023, apenas foi disponibilizado o relatório de gestão do ano de 2022.

Assim sendo, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo: banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d) e; Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina:

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

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

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

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

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

Percebe-se, pelos canais de atendimento apresentados, que o acesso à Plataforma Fala.BR, não está claro na página do Portal do Ibram, está apenas listado no rodapé da página, dificultando assim o direcionamento mais assertivo para o acesso do manifestante. Maiores detalhes estão no item “A.7 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Do exposto, quando a entidade não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability da entidade como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, torna-se necessário a disponibilização na página da Ouvidoria dessas informações mínimas elencadas, bem como o banner de acesso a ela na página inicial do Portal e o link de acesso ao “Painel *Resolveu?*” na página de Ouvidoria.

1.3 A Plataforma do Fala.BR não é utilizada para tramitação para as áreas interna do Ibram

Foi constatado que, de acordo com o questionário de avaliação e verificação na análise das manifestações, que a ouvidoria não utiliza o Plataforma Fala.BR para tramitar as manifestações para as áreas internas do Ibram, utilizando, entretanto, o sistema SEI.

Existe um controle manual por meio de planilha eletrônica, onde constam os dados da manifestação, prazos, respostas, teor das manifestações, área respondente etc. Também é utilizado o Sistema SEI com data de retorno da unidade respondente.

A Ouvidoria coloca o acesso restrito às manifestações como denúncias e comunicações. Ambas são encaminhadas somente para as unidades responsáveis pela apuração: Comitê Correcional e/ou Comissão de Ética. Quando há dados pessoais desnecessários ao tratamento da manifestação, estes são retirados, antes de serem encaminhado para as unidades técnicas.

Cabe ressaltar que o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do referido sistema.

Sobre o assunto, o Decreto nº 10.153/2019 (art. 6º, § 3º), dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

No caso concreto, verificou-se que o SEI, sistema utilizado pela ouvidoria, não atende aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021. O referido sistema registra apenas o momento em que o processo é recebido pelo destinatário ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos, sem registrar os acessos ao conteúdo das manifestações realizados pelos usuários.

Embora a unidade informe algumas medidas para mitigar riscos, não são suficientes, tendo em vista as limitações do SEI, originalmente concebido como um sistema de protocolo.

Desse modo, o Ibram não está, inteiramente, sujeito aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

1.4 Relatório de gestão da ouvidoria com informações incompletas

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

A relatório de gestão da Ouvidoria do Ibram, do ano 2022, não contemplou os itens III a VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, no que se refere a questões gerenciais, como pode ser observado abaixo.

Art. 52.

...

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

...

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021, devendo este ser publicado no site da instituição.

1.5 Tratamento de manifestações insuficiente

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 117 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 4 elogios, 19 reclamações, 41 solicitações de providências, 18 sugestões, 6 denúncias e 29 comunicações.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100% dos elementos, portanto, a amostra analisada representa 100% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 97% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021.

Porém foi observado que, do total de 117 manifestações no período escolhido, a ouvidoria respondeu 80 manifestações (68%) no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, sendo que em relação as demais **37 manifestações** (32%) o prazo não foi cumprido, quase 1/3 do total de 117 manifestações.

Em relação à norma, o § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, descreve:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

...

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, 74 manifestações (63%) foram classificadas corretamente, sendo que as demais **43 manifestações** (37%) foram classificadas incorretamente, mais de 1/3 do total de 117 manifestações, sendo algo que se apresentou como significativo a ser considerado, conforme o resultado da Pergunta 1 do Apêndice B.

Em relação à resolatividade, observou-se que, das 117 manifestações presentes na amostra, 99 manifestações (85%) apresentaram resposta com resolatividade adequada, sendo que em **18 manifestações** (15%) a resposta informou que não alcançou uma resolatividade adequada, sendo que a resposta já havia atingido a resolatividade, conforme o resultado da Pergunta 6 do Apêndice B.

A falta de acompanhamento das suas atividades e manifestações comprometem os compromissos que a entidade assume para aprimorar a prestação dos serviços, uma vez que se trata de algo sistêmico, integrante do contexto organizacional, e não restrito à Ouvidoria.

Cabe mencionar que o não acompanhamento da resolatividade das manifestações está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Em relação as manifestações com a tipologia sugestão, dentre as 18 sugestões, 10 foram analisadas corretamente (56%), sendo que em **8 sugestões** (44%), o que equivale a quase a metade das sugestões, não houve manifestação da autoridade diretamente responsável, conforme o resultado da Pergunta 13 do Apêndice B.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atendente integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das situações identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, e ao acompanhamento sistêmico da resolutividade.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do Ibram, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso, inclusive fluxograma, em conformidade com o Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017, e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Utilizar a Plataforma Fala.BR para tramitação de manifestações para as áreas internas do Ibram, em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019 (art. 6º, § 3º);
- III. Incluir todas as informações gerenciais no relatório de gestão da ouvidoria, em conformidade com os itens III a VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- IV. Adequar o tratamento das manifestações, quanto ao prazo de atendimento, reclassificação de assuntos, quando cabível, e adotar rotinas para o acompanhamento sistêmico da resolutividade das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/01/2023 até 31/12/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a ouvidoria do Ibram, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências ainda imatura, como determina a Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, à tramitação de manifestações para as áreas internas da entidade, à completeza do relatório de gestão da ouvidoria, ao tratamento das manifestações e ao acompanhamento da resolutividade das manifestações.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria; (iii) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; e (iv) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	Administração Indireta – Autarquia Federal (vinculada ao Ministério da Cultura - MinC)
Data de criação	Lei nº 11.906, janeiro de 2009
E-mail	ouvidoria@museus.gov.br sic@museus.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria
Canais de atendimento	https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria
Endereço	Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco N, Lote 08, Edifício CNC III – CEP: 70.040-020 – Brasília, DF
Telefone	(61) 3521-4033
Ouvidor	Marta Cereser Alejarra Data de nomeação da ouvidora: 16/11/2023 marta.alejarra@museus.gov.br (61) 3521-4315
	Função Comissionada Executiva de Assistente Técnico, código FCE 2.03
	Portaria de Pessoal Ibram nº 338, de 16 de novembro de 2023

Fonte: elaboração própria

A.2 Competências

O Instituto Brasileiro de Museus é uma autarquia vinculada ao Ministério da Cultura (MinC), entidade gestor da Política Nacional de Museus, instituída por meio da Lei nº 11.906 de janeiro de 2009.

O Ibram trabalha pela melhoria física e estrutural dos museus, por uma maior articulação e intercâmbio do setor museológico e pela ampliação e democratização do acesso do público às suas instituições de memória. Por serem os museus lugares de transformação social e de desenvolvimento, também estão entre as prioridades do Instituto o incentivo e a criação de ferramentas que permitam o empoderamento social de todos aqueles que têm desejo de memória.

O Instituto também desenvolve e promove ações de comunicação, educação e ação cultural relativos ao patrimônio cultural sob a guarda das instituições museológicas para o reconhecimento dos diferentes processos identitários, sejam eles de caráter

nacional, regional ou local e o respeito à diferença e à diversidade cultural do povo brasileiro.

Ouvidoria

Como disposto na Portaria Ibram nº 1.142, de 30 de março de 2022, a ouvidoria está subordinada ao Gabinete, no âmbito da estrutura organizacional do Ibram. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Entre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada; bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

Competências da ouvidoria

As competências da ouvidoria do Ibram se encontram definidas no art. 4º, Portaria Ibram nº 1.142, de 30 de março de 2022.

Art. 4º Compete à Unidade de Ouvidoria:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços do Ibram, bem como quaisquer outras manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes ou servidores diretamente ligados ou subordinados ao Ibram;

II - acompanhar as providências adotadas pelos órgãos do Ibram relativamente aos encaminhamentos efetuados;

III - prestar informações de caráter público, com observância das restrições constitucionais e legais, em atendimento às manifestações recebidas;

IV - atender às disposições do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e

V - assessorar a Presidência e a Diretoria do Ibram no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), bem como monitorar sua implementação no âmbito do Ibram.

Demais atuações

Tendo em vista a posição hierárquica demonstrada no organograma, no questionário de avaliação foi apresentada, como uma fragilidade para a atuação da ouvidoria, a cultura da entidade, uma vez que algumas unidades técnicas ainda não entendem o papel da ouvidoria.

E como oportunidade de melhoria, também foi registrado que a própria reestruturação do Instituto pode vir a fortalecer o papel da ouvidoria no Instituto.

Foi informado também que ainda não houve registro de promoção de mediação de conflito no âmbito da ouvidoria.

Sobre previsão orçamentária destinada a ações desempenhadas pela unidade de ouvidoria, foi informado no questionário de avaliação que não existe tal instrumento ainda.

No questionário de avaliação, foi respondido que a ouvidoria não realiza nenhum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, como algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela entidade.

Informações estratégicas

Em relação à gestão corporativa, no questionário de avaliação foi demonstrado que a ouvidoria faz os reportes aos gestores por meio do relatório de gestão. Após a finalização do relatório de 2023, serão verificadas as maiores demandas feitas pelos usuários, assim como serão apontadas as dificuldades e questionamentos frequentes, para que sejam encaminhados à Presidência e às unidades técnicas, para que tomem providências cabíveis.

Sobre apresentação das informações estratégicas de manifestações de ouvidoria, no questionário de avaliação ficou registrado que a ouvidoria, por meio do Relatório de Gestão, apresenta subsídios sobre manifestações mais frequentes e problemas reiterados. E que após a conclusão da fase de elaboração do relatório de 2023, será possível encaminhar à alta administração do Instituto sugestões para melhorias e informações recebidas pelos usuários, para que se façam ajustes nos serviços prestados.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

Foi verificado que a indicação da atual ouvidora não foi avaliada pela CGU. Para isso a norma determina, em conformidade com o art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, abaixo.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Parágrafo único. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Foi observado que a atual ouvidora foi nomeada em 16/11/2023, portanto, faz-se necessária a adequação da indicação da atual ouvidora, sendo submetida à avaliação pela CGU.

A.4 Normativos Internos

Por meio da Portaria Ibram nº 1.142, de 30 de março de 2022, foi formalizada a unidade de ouvidoria do Ibram, sendo subordinada ao Gabinete, no âmbito da estrutura organizacional do Ibram.

A Lei nº 11.906, de janeiro de 2009, criou o Ibram e aprovou o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ibram.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Equipe

Como detalhado pela ouvidoria no questionário de avaliação, a estrutura hierárquica da ouvidoria do Ibram é composta de apenas 1 (um) servidor efetivo, que possui especialização como nível de formação, com mais de 4 anos de experiência em ouvidoria. Há perfis diferenciados, a depender do grau de abrangência das atividades executadas por cada integrante. Os terceirizados não tem acesso ao Fala.BR.

Entretanto, no mesmo questionário, sobre quais seriam as maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria, foi informado que seria a falta de pessoal com capacitação para atuação em ouvidoria.

Capacitação

De acordo com o questionário, a ouvidoria informa que não há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho, mas a própria ouvidora possui pós-graduação em ouvidoria Pública, em parceria com a CGU, em 2019, e em conjunto com a Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI), onde uma das disciplinas foi Gestão de Crises, Negociação e Resolução de Conflitos.

Houve apenas capacitação da servidora que participou da equipe até 2023, em curso promovidos pela CGU, relacionados à Lei de Acesso à Informação e à ouvidoria.

Estrutura física

Quanto à estrutura física, o espaço está atualmente em reforma, apesar de a ouvidoria dispor de uma sala própria. Verificou-se que o mesmo espaço também era utilizado para as demandas do SIC.

A partir do questionário, foi informado que existe infraestrutura adequada disponibilizada para a ouvidoria e sistemas informatizados nas instalações do Ibram.

A.6 Canais de Atendimento

Percebe-se, pelos canais de atendimento apresentados, que o acesso à Plataforma Fala.BR, não está claro na página do Portal do Ibram, apenas está listado no

rodapé dessa página, dificultando assim o direcionamento mais assertivo para o manifestante para o canal da ouvidoria.

Foi informado no questionário, que no relatório de gestão do ano anterior, não foi identificada supervisão técnica em relação ao atendimento do usuário dos serviços públicos, a partir de outros canais de atendimento do Ibram, que também possam eventualmente ter realizado atividade típica de ouvidoria.

De acordo com o sítio eletrônico da ouvidoria e questionário, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- Central de Atendimento – Os usuários podem entrar em contato com o Ibram, por meio do Portal do Ibram (<https://www.gov.br/museus/pt-br>) e acessar o rodapé da primeira página, onde encontrará os links: “Fale com o Ibram”, “Assessoria de comunicação”, “Ouvidoria” e “Mídias sociais”
- Fale com o Ibram – acesso direto pelo link “Fale com o Ibram” no rodapé da página no Portal do Ibram que direcionará para a página específica (https://www.gov.br/museus/pt-br/canais_atendimento/contatos-todos-os-departamentos-do-ibram), assim o usuário pode solicitar orientações e esclarecer dúvidas a respeito do Ibram e de seus museus.
- Ouvidoria - o usuário pode ser direcionado para a página da Ouvidoria por meio do ícone “Participação social”, que se encontram na primeira página do Portal ou no rodapé da página no link “Ouvidoria” (<https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/ouvidoria>).
- O atendimento presencial da ouvidoria, bem como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ibram possuem a mesma sala própria, o que possibilita o atendimento presencial aos usuários que desejarem se dirigir à entidade. Entretanto, esse espaço está sendo reformado para uma melhor adequação.
- Acesso à Informação - Pedidos de acesso à informação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) são disponibilizados por meio do link “Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)”, que se encontra no rodapé da primeira página do Portal, direcionando assim para a página do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), <https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>;
- Plataforma Fala.BR – Registro de manifestações por meio dos botões “Denúncia”, “Solicitação”, “Sugestão” e “Elogio”, que se encontram na primeira página do Portal, direcionando assim diretamente para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR;

A.7 Sítio da Ouvidoria

O sítio eletrônico da ouvidoria, na página inicial do Ibram há pontos de acesso ao tema de ouvidoria, como manifestações e acesso à informação.

Manifestações

Instituto Brasileiro de Museus - Ibram

CANAIS DE ATENDIMENTO

Você pode fazer mais manifestações nos seguintes canais

 DENÚNCIA	 SOLICITAÇÃO	 SUGESTÃO	 ELOGIO
---	--	---	---

Acesso à informação

[Início](#) > [Acesso à informação](#) > [Serviço de Informação ao Cidadão - SIC](#)

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Nesta seção são divulgadas informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato no âmbito do Instituto Brasileiro de Museus. Também podem ser divulgados, nesta área, os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação.

Informações sobre Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Modelo de formulário de solicitação de informação de informação e recurso	Link para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FALA.BR)	Relatório anual da Autoridade de Monitoramento
--	---	---	--

Fonte: <https://www.gov.br/museus/pt-br>

Na página da ouvidoria há uma apresentação sobre a unidade, e o último relatório produzido pela ouvidoria e link de acesso direto à Plataforma Fala.BR.

Instituto Brasileiro de Museus - Ibram

[Início](#) > [Acesso à informação](#) > [Participação Social](#) > [Ouvidoria](#)

Ouvidoria

Publicado em 31/03/2022 19h46 | Atualizado em 06/04/2023 11h11

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#) [@](#)

Bem-vindo!

A Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Museus foi instituída através da **Portaria Ibram nº 1142, de 30 de março de 2022**, com a finalidade de contribuir para a garantia da transparência e da eficácia das atividades desenvolvidas pelo Ibram, seus membros, órgãos e servidores, além de garantir a interlocução com a sociedade, registrando, identificando as manifestações dos cidadãos.

A Ouvidoria não atua como Corregedoria, Auditoria ou Comissão de Ética.

Pelo canal da Ouvidoria você pode fazer Solicitação, Reclamação, Denúncia, Sugestão ou Elogio.

[Acesse o sistema aqui!](#)

[Relatório da Ouvidoria Ibram - 2022](#)

Fonte: <https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/ouvidoria>

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria.

Procedimento informado

Para tramitação interna não é utilizado a Plataforma Fala.BR e sim o sistema SEI. A unidade informou que para mitigar os riscos de exposição da identidade do manifestante no sistema SEI é realizada a retirada dos dados pessoais das manifestações e, em caso de denúncia, os processos tramitam com restrição de acesso. O IBRAM também restringe acesso de processos a terceirizados.

Os atendimentos da central telefônica e do Fale Conosco, não configurados como demandas típicas de ouvidoria não são registrados no Fala.BR. As demais manifestações são recepcionadas no Fala.BR, quando típicas de ouvidoria.

Caso a manifestação seja caracterizada como típica de ouvidoria, a orientação é que o cidadão seja instruído a fazê-lo pela Plataforma Fala.BR.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

O controle de recebimento das manifestações de ouvidoria é realizado por planilha Excel, onde constam os dados da manifestação, prazos, respostas, teor das manifestações, área respondente etc. Também é utilizado o Sistema SEI com data de retorno da unidade respondente. O SEI produz relatórios com o tempo de trâmite de seus processos.

A ouvidoria coloca o acesso restrito às manifestações como denúncias e comunicações. Ambas são encaminhadas somente para as unidades responsáveis pela apuração: Comitê Correcional e/ou Comissão de Ética. Quando há dados pessoais desnecessários ao tratamento da manifestação, estes são retirados, antes de serem encaminhado para as unidades técnicas.

Em relação à análise prévia das denúncias recebidas, quando possui materialidade, autoria e relevância no teor da manifestação, são encaminhadas para as unidades de apuração, que informam para a ouvidoria a providência tomada quando à suposta irregularidade. Caso seja de competência do Ibram, o processo fica como restrito no SEI e é encaminhado para o Comitê Correcional e/ou para a Comissão de Ética.

Em consulta e análise à descrição dos fluxos de trabalho referentes às atividades de ouvidoria, a unidade não possui fluxo formalizado do tratamento das manifestações, e o descreveu no questionário de avaliação, como abaixo:

- Como rotina, nos casos de reclamação, solicitação de providências e elogio as manifestações de ouvidoria são recepcionadas, é avaliada a competência do instituto para tratá-las, assim como o teor da manifestação.
- É verificado se o tipo de manifestação está de acordo com a demanda. É feita interlocução com a unidade técnica para verificar a competência para o tratamento da manifestação, em caso de dúvida.

- Após o conhecimento da unidade técnica adequada, é criado processo SEI, inserido o extrato da manifestação, retirando os dados pessoais, quando houver.
- Feito despacho, é dado o prazo de resposta de 10 dias e encaminhado processo para a unidade com data de retorno do processo para a ouvidoria.
- A unidade é comunicada a respeito do envio da manifestação.
- É feito acompanhamento diário das manifestações para verificar o andamento, se houve despachos e encaminhamentos.
- Dois dias antes do vencimento do prazo de resposta, se o processo ficou sem andamento, é feito contato com a unidade técnica responsável para alertar sobre o vencimento do prazo.
- Recebida a resposta da unidade, é verificado seu teor, se atende a todos os itens demandados na manifestação, se a resposta está clara.
- No caso de a resposta não estar adequada, é feito despacho apontando o que é necessário fazer para que a resposta seja satisfatória.
- No caso de solicitação de providências ou sugestões, encaminha-se o processo solicitando a resposta em relação ao sugerido ou solicitado.
- No caso de denúncias, caso haja materialidade, autoria e relevância no teor da manifestação, o processo fica como restrito no SEI e é encaminhado para o Comitê Correcional e/ou para a Comissão de Ética.
- Ainda não foi elaborada norma quanto ao tratamento de ouvidorias internas.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

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

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico do Ibram, verificou-se que a publicação da Carta de Serviços da entidade foi disponibilizada no seu sítio antigo (https://antigo.museus.gov.br/wp-content/uploads/2014/12/CartaServicos-Cidadao_Ibram-2014.pdf) contendo os serviços.

De acordo com o questionário, a Carta de Serviços do Ibram foi atualizada em 2023, e ainda não foi verificada a necessidade de nova atualização.

Serviços

Seguem abaixo os serviços disponibilizados na Carta de Serviços do Ibram.

- Apoio e Fomento para o Setor Museal
- Ações de Preservação, Proteção e Ampliação do Patrimônio Museológico
- Apoio para o desenvolvimento de museus e iniciativas de memória
- Acesso a informações sobre Museus
- Promoção e Difusão do Setor Museal
- Normas e Legislação
- Consolidação da Política Nacional de Museus
- Apoio à Pesquisa e Capacitação

A.11 Avaliação de serviços

Como as respostas ao questionário de avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo Ibram a ouvidoria informa que não fez esse tipo de avaliação até o momento.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação³ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ibram e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023⁴.

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

³ Disponibilizada no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁴ A consulta foi realizada em março de 2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

No período em análise, a ouvidoria recebeu e tratou 123 manifestações via Fala.BR, sendo 118 respondidas e 5 arquivadas.

De todas as manifestações respondidas, 66% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 36,97 dias, em conformidade com o previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipologias, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

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

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 34,7% do total, seguido da comunicação (24,6%) e da reclamação (16,9%).

A sugestão representa 15,3% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados que 5,1% das manifestações respondidas foram denúncias. Por fim, observa-se que o elogio representou 3,4% das manifestações respondidas.

c) Resolubilidade da demanda:

Imagem 03: Resolubilidade da demanda, de 01/01/2023 a 31/12/2023

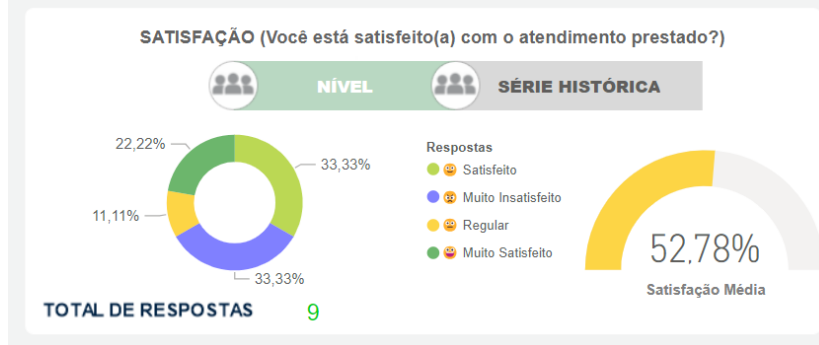


Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolutividade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 118 manifestações respondidas, apenas 9 delas foram qualificadas quanto a sua resolutividade, sendo que 56% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas, 11% como resolvidas parcialmente e o percentual de 33% como não resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 22,22% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, o que corresponde a menos de 1/3, sendo assim relevante esse percentual baixo, enquanto 33,33% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento, o que equivale a 1/3, sendo assim um tanto quanto relevante. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 52,78%, o que pode ser considerado um índice mediano.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. 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.

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 estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, que totalizaram 117 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as 117 manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	6	5%
Reclamações	19	16%
Elogios	4	3%
Sugestões	18	15%
Solicitações	41	35%
Comunicações	29	25%
Total geral	117	100%

Fonte: elaboração própria.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta

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

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

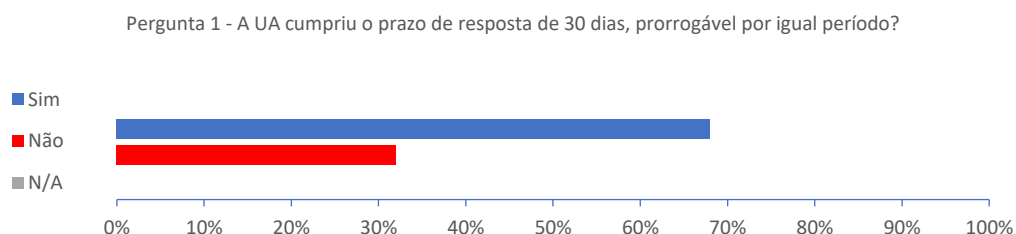
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

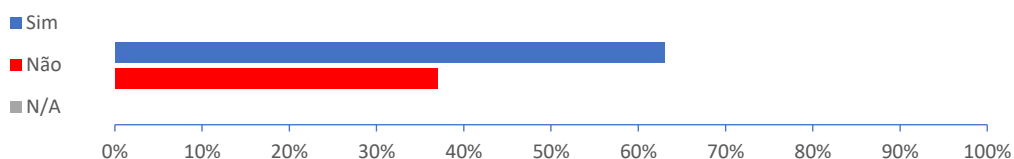


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 117 manifestações no período escolhido, a ouvidoria respondeu 80 manifestações (68%) no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação, sendo que em relação as demais **37 manifestações** (32%) o prazo não foi cumprido, quase 1/3 do total de 117 manifestações.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

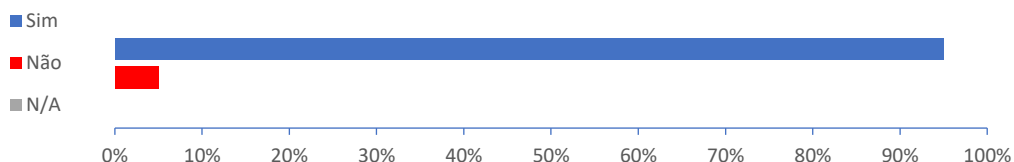


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que, 74 manifestações (63%) foram classificadas corretamente, sendo que as demais **43 manifestações** (37%) foram classificadas inadequadamente, mais de 1/3 do total de 117 manifestações, conforme detalhamento na chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

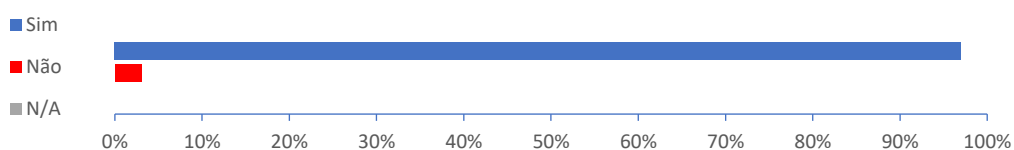


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, 111 manifestações (95%) foram classificadas corretamente, sendo que **apenas 6 manifestações** (5%) foram classificadas incorretamente.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



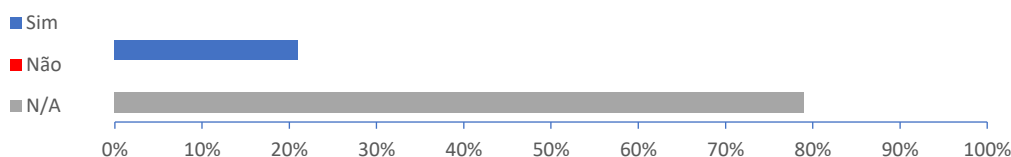
Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que, 113 manifestações (97%) foram consideradas claras e objetivas, sendo que **apenas 4 manifestações** (3%) não se ativeram à objetividade ou clareza, por exemplo, em alguns casos foram citadas as funções da entidade, sem, contudo, indicar o que poderia auxiliar melhor o manifestante.

⁵ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

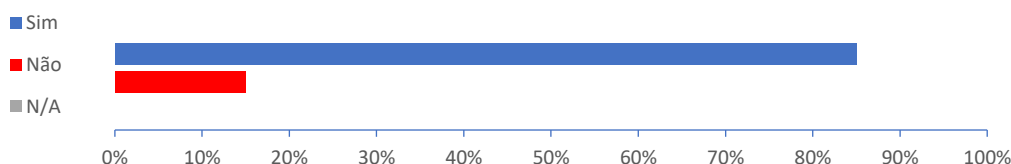


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 24 manifestações (21%) a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão ou entidade responsável pelo tema. Nos demais casos (79%), a pergunta não se aplicava pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?

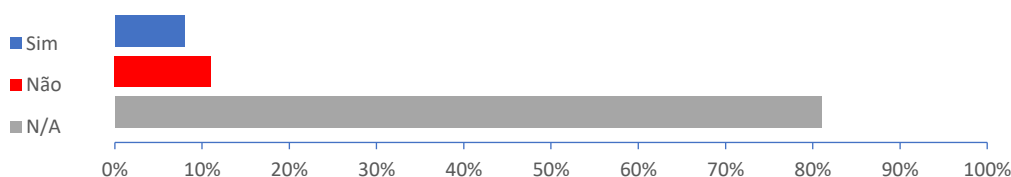


Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 117 manifestações presentes na amostra, 99 manifestações (85%) apresentaram resposta com resolatividade adequada, sendo que em **18 manifestações (15%)** esse campo não foi preenchido adequadamente.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

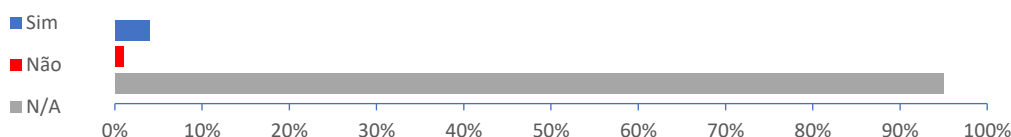


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 29 comunicações presentes na amostra, 9 manifestações (menos da metade das comunicações) apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Entretanto, em 20 manifestações não foi informado que a manifestação estaria sendo arquivada, apesar de ter sido demonstrada a falta de objeto no texto da manifestação. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

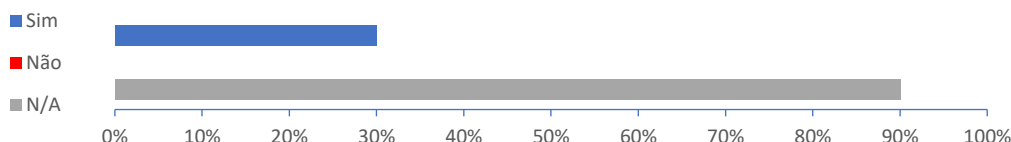


Fonte: elaboração própria.

Das 6 denúncias analisadas, verificou-se que 5 respostas informaram corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, sendo que apenas uma resposta não atendeu a esse quesito. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

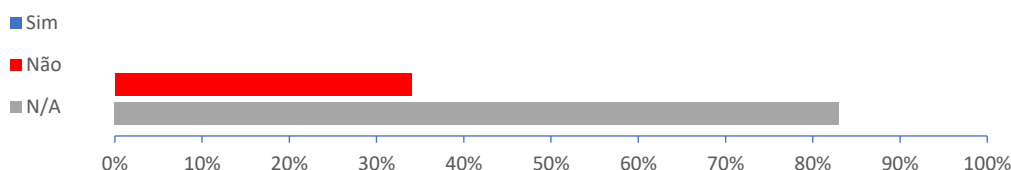


Fonte: elaboração própria.

Das 35 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se que não foi possível detectar a forma como foi encaminhada a manifestação, pois foi realizada fora da Plataforma Fala.BR. Sendo assim foi solicitado o extrato de algumas manifestações para verificar essa situação. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

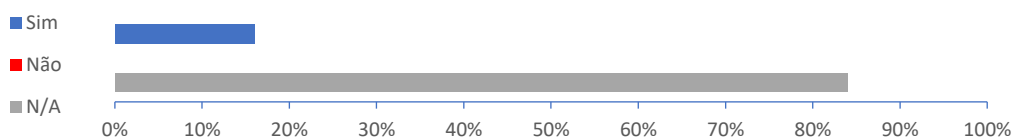


Fonte: elaboração própria.

Das 35 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se corretamente que em todas as respostas não houve diligência. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

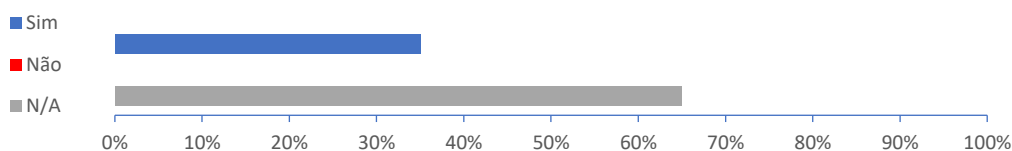


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, em 19 reclamações, todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

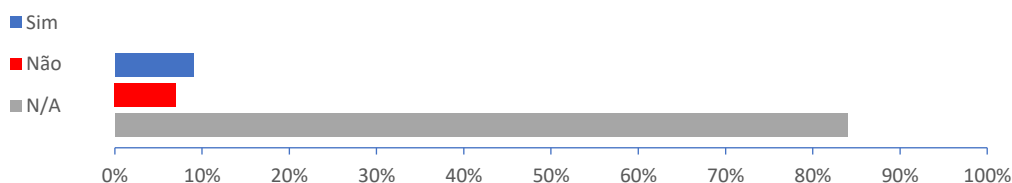


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 41 solicitações foram analisadas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

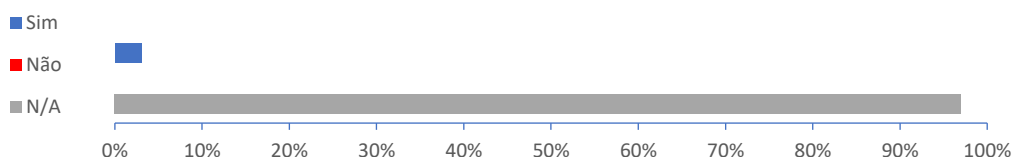


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre as 18 sugestões identificadas, 10 foram analisadas corretamente, sendo que em **8 sugestões**, o que equivale a quase a metade das sugestões, não houve manifestação da autoridade diretamente responsável. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

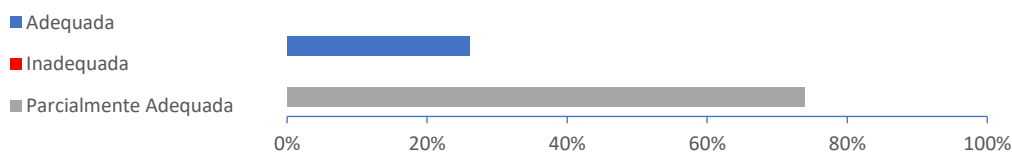
No que tange aos elogios, foram encontrados 4 elogios, sendo que na resposta constava corretamente a ciência do agente público ou do responsável pelo bom serviço prestado, ou da sua chefia imediata. As demais manifestações, não eram do tipo elogio.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 117 manifestações analisadas, verificou-se que 30 manifestações (26%) foram consideradas adequadas, sendo que nenhuma foi considerada inadequada, entretanto, a maioria **87 manifestações** (74%) foram consideradas parcialmente adequadas.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

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

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho a ser aprimorado, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, também à necessidade de adequação dos procedimentos para a proteção dos dados de denunciante, classificação do assunto da manifestação, classificação da tipologia da manifestação, cumprimento dos prazos de resposta, encaminhamento da manifestação para as áreas internas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 117 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

⁶ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Por meio de e-mail encaminhado em 24/04/2024, foi solicitado à ouvidoria a elaboração e encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre os Achados / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

C.1) Possibilidade de melhoria “1.5 - Adequação de tratamento de manifestações”

“Gostaria de informar, para o melhor entendimento relacionado aos atrasos ocorridos nas respostas fornecidas pela Ouvidoria do Ibram em 2023, que o Instituto passou por um período de transição em que a servidora designada como Ouvidora teve sua cessão encerrada em maio de 2023.

Em julho de 2023, foi designada servidora sem experiência em Ouvidoria para atuar como suplente, acumulando outras funções no IBRAM, em razão de carência de servidores. Diante disso, houve um período de acúmulo de manifestações e atrasos nas respostas inseridas na Plataforma Fala.BR.

Somente em dezembro foi designada servidora na Ouvidoria e no Serviço de Informação ao Cidadão do IBRAM com dedicação exclusiva, proporcionando maior regularidade ao tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de informação.

Outra questão a ser considerada é que ainda não há tramitação interna de manifestações de Ouvidoria pela plataforma Fala.BR no IBRAM. Pretendemos realizar treinamento e cadastro dos respondentes ainda este ano.

Quanto à observação referente à "classificação por assunto" constante em diversos NUPs, gostaria de informar que desconheço alguma orientação que trate do tema. Se houver alguma, peço a gentileza de enviarem para que tenha conhecimento.

(...)”

Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, apesar da justificativa apresentada em relação aos atrasos, em função da insuficiência de pessoal capacitado, mantém-se a recomendação, como oportunidade de melhoria da ouvidoria.

Em relação a falta de tramitação interna de manifestações por meio da Plataforma do Fala.BR, apesar da justificativa de que será realizado treinamento para esse fim, mantém-se a recomendação. No caso da classificação de assuntos, mantém-se a recomendação, cabendo uma maior atenção no momento da qualificação da manifestação.

C.2) Possibilidade de melhoria “1.2 - Transparência quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade”

Adicionalmente, por meio do e-mail enviado, em 15/05/2024, a Unidade Avaliada apresentou manifestação acerca desse achado e dessa recomendação sugerida, como a seguir:

"Apesar de já terem sido encaminhadas algumas divergências ou justificativas em relação ao que foi apontado como desconformidade no Relatório Preliminar em e-mail anterior, gostaria de complementar, informando que a questão tratada no item 2 "Desconformidade em relação à transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade" já foi sanada, uma vez que foi inserido o banner da Plataforma Fala.BR e o currículo da Ouvidora, conforme consta no link abaixo:

<https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>"

Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, apesar de terem sido realizadas adequações em função desse achado apontado no relatório, essas mesmas foram realizadas posteriormente a época dessa avaliação, portanto, será desconsiderada a recomendação.

Como não houve divergências nem tampouco mais justificativas em relação ao restante ao que foi apontado sobre o Relatório Preliminar, assim sendo, mantém-se as recomendações I, III, IV e V, para futuro acompanhamento das ações a serem adotadas pela Unidade Avaliada.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações				
Unidade Avaliada: IBRAM/MINC				
Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 1.1, e 1.3 a 1.5) / Item de recomendação (caractere em nº Romano de I à V)	Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) com a ação (gestão/ usuário)
1.1 Regulamentação de procedimentos contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria				
I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do Ibram, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso, conforme Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017, e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021	Publicação de Portaria regulamentando as atividades da Ouvidoria do IBRAM	Dezembro 2024	1-Ouvidoria; 2-Procuradoria Federal junto ao IBRAM; 3-Gabinete; 4- Presidência;	1-Regulamentará as atividades de Ouvidoria, estabelecendo fluxos, prazos, responsabilidades e procedimentos com relação ao tratamento das manifestações. 2-Dará mais segurança jurídica para a atuação da Ouvidoria, uma vez que descreve os procedimentos pormenorizados; 3-Garantirá respostas com mais qualidade aos usuários dos serviços da ouvidoria; e 4-Comunicará as responsabilidades e os procedimentos aos atores envolvidos no processo de responder às manifestações de Ouvidoria. 5-Definirá o trâmite das manifestações de forma clara, fornecendo proteção aos usuários, especialmente no que tange às denúncias.
1.3 Utilização de ferramenta adequada para tramitação para as áreas internas				
III. Utilizar a Plataforma Fala.BR para tramitação de manifestações para as áreas internas do Ibram, em conformidade com o Decreto nº	Utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR	27 a 31 de maio - Indicação dos pontos focais por unidade técnica; 3 a 7 de junho - Cadastro das unidades e de	1-Ouvidoria; 2-Gabinete;	1-Utilização de instrumento adequado para a tramitação de manifestações recebidas pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal; 2-Adoção de ferramentas de gestão de dados em

10.153/2019 (art. 6º, § 3º)		<p>seus respectivos pontos focais;</p> <p>11 de junho, às 10 horas - Treinamento dos colaboradores no Módulo de Triagem e Tratamento no Fala.BR;</p> <p>17 de junho - Início da utilização da Módulo de Triagem e Tratamento no Fala.BR.</p> <p>Ação Concluída em 17 de junho de 2024</p>		<p>conformidade com a Lei nº 13.709/2018;</p> <p>3-Facilidade na rastreabilidade e auditoria de todo o processo de tratamento das demandas de ouvidoria;</p> <p>4- Preservação de dados pessoais e de informações sobre denunciante, conforme estabelece o Decreto nº 10.153/2019.</p>
1.4 Relatório de gestão da ouvidoria				
IV. Incluir todas as informações gerenciais no relatório de gestão da ouvidoria, conforme itens III a VI do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021	Revisão do Relatório de Gestão de Ouvidoria do IBRAM 2023 no intuito de verificar a adequação aos itens III a VI da Portaria CGU nº 581/2021	Dezembro 2024	1-Ouvidoria	<p>1-Atender ao estabelecido art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.</p> <p>2-Fornecer informações gerenciais de forma a contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Instituto aos usuários.</p>
1.5 Adequação de tratamento de manifestações				
V. Adequar o tratamento das manifestações, quanto ao prazo de atendimento, reclassificação de assuntos, quando cabível, e adotar rotinas para o acompanhamento da resolutividade das manifestações de ouvidoria, conforme art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021, § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021	Revisão do tratamento e classificação das manifestações recebidas em 2024 pelo IBRAM, e adequação, quando for o caso, quanto aos critérios estabelecidos pela Portaria CGU nº 581/2021.	Novembro 2024	1-Ouvidoria	<p>1-Atender aos arts. art. 12, 18 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021.</p> <p>2-Adequar as manifestações quanto ao tipo, assunto, subassunto e Tags, quando for o caso.</p> <p>3-Acompanhar a resolutividade das manifestações conforme estabelece a Minuta de Portaria 1902 (2521255).</p>



MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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