

Relatório de Gestão em Ouvidoria 2023

OUVIDORIA DO IFES

SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

APRESENTAÇÃO

As ouvidorias são responsáveis por promover a participação dos usuários na administração pública. Nesse sentido, o Relatório de Gestão viabiliza a atuação do usuário ao disponibilizar informações e análises que possibilitam o acompanhamento e avaliação dos serviços públicos.

O Relatório de Gestão é uma obrigação instituída pela Lei nº 13.460/2017¹ e se apresenta como uma importante ferramenta de controle social, pois dá publicidade a informações relativas ao trabalho realizado pela Ouvidoria do Ifes no ano anterior.

Em de 2023, foram registradas 542 manifestações na Plataforma Fala.BR². Em algumas situações, o contato inicial foi realizado em outros canais, tais como: telefone, email e presencial; mas a Ouvidoria orientou que o usuário realizasse o registro no Fala.BR. Quando havia indisposição ou impossibilidade de fazê-lo, a própria Ouvidoria do Ifes realizava o registro.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Ifes (reclamações, solicitações, sugestões, elogios) são encaminhadas aos gestores dos Campi ou da Reitoria, por e-mail, para que estes adotem as providências para responder o manifestante dentro do prazo legal, isto é, 20 (vinte) dias para o retorno à Ouvidoria. As denúncias e comunicações, por serem o relato de uma ilegalidade ou ilícito, têm tramitação distinta. De acordo com o conteúdo, são encaminhadas para a unidade de apuração competente: Auditoria Interna, Comissão de Ética ou Corregedoria. Nesse caso, não há um prazo definido para a resposta final, pois o processo de apuração pode envolver diversas etapas, que podem levar dias, meses ou até mais tempo.

O Relatório de Gestão de 2023 está estruturado em tópicos. Inicia-se pelo perfil dos nossos usuários, tipo de manifestações, suas resolutividades e seus prazos. Apresenta os principais assuntos demandados e seus encaminhamentos. A seguir detalha, por recomendação da CGU, os dados sobre assédio moral e sexual. Depois, presta esclarecimentos sobre o Conselho de Usuários e lista as capacitações e cursos realizados pela equipe da Ouvidoria. Por fim, destaca os principais resultados da Ouvidoria e apresenta as considerações finais.

¹A [Lei nº 13.460/2017](#), também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

² Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela é possível enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades . <https://falabr.cgu.gov.br/>

1. INTRODUÇÃO

Quando a Lei nº 13.460/2017 entrou em vigor, as ouvidorias passaram a exercer um papel fundamental na defesa dos direitos dos usuários, promovendo a participação destes na administração pública e acompanhando a prestação adequada dos serviços públicos.

O ano de 2023 foi desafiador para a Ouvidoria do Ifes. Além das demandas legais, a cessão do então Ouvidor, Wesley Vitor da Silva, para o Ministério da Saúde, trouxe um momento de incerteza. Apesar da saída não ter sido conflituosa, muito pelo contrário, foi inesperada e gerou preocupações sobre a capacidade da Ouvidoria em executar as ações de gestão e de planejamento.

No entanto, os possíveis danos, em sua maioria, foram eliminados pela rapidez, eficiência e sensibilidade com que o Ifes lidou com a questão. A Alta Gestão optou pela estabilidade ao determinar que um servidor já lotado da ouvidoria ocupasse o cargo de chefia. Assim, o que era adversidade transformou-se em oportunidade. Finalizado o ano, e tendo o tempo como aliado, verifica-se que essa decisão foi acertada e fundamental para a manutenção e aprimoramento das ações da Ouvidoria do Ifes.

Além disso, a Ouvidoria destaca o apoio recebido pela Alta Gestão do Ifes, que não se furtou, em momento algum, em atender, dentro das possibilidades institucionais, as demandas de ouvidoria. Nesses encontros, foi possível tratar questões pertinentes ao funcionamento do setor e propostas para a melhoria dos serviços. E neles, a Alta Gestão sempre ratificou e incentivou a autonomia da Ouvidoria do Ifes na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A Ouvidoria do Ifes, em 2023, contou com atuação de dois servidores. O Ouvidor, Alessandro Gonçalves de Assis³ e a Camila Gomes Dalfior que também atua como substituta eventual do ouvidor⁴. Diante da carência de servidores no quadro funcional do Ifes, a servidora Camila Dalfior também exerce a função de secretária do Conselho Superior e do Colégio de Dirigentes.

Essa equipe é responsável por atender manifestações resultante das ações dos 23 Campi⁵, da Reitoria e demais unidades administrativas do Instituto Federal do Espírito Santo. Com o intuito de ampliar o atendimento ao maior número possível de usuários, a Ouvidoria do Ifes atua em diversos canais, tais como: Fala.BR; e-mail (ouvidoria@ifes.edu.br), telefone (27-3357-7500 ramal 2013) e presencial⁶.

Destacamos, antes de iniciar o próximo tópico, que os dados e informações dos atendimentos realizados em 2023, e que serão apresentados, foram extraídos do Painel Resolveu?⁷.

³ nomeado pela [Portaria Ifes nº 563, de 10 de março de 2023](#)

⁴ designada pela [Portaria Ifes nº 728, de 31 de março de 2023](#)

⁵ relação dos campi do Ifes disponível no site institucional <https://www.ifes.edu.br/campi>

⁶ no endereço Av. Rio Branco, 50, 2º andar - sala 202, Santa Lúcia, Vitória - ES

⁷ o Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

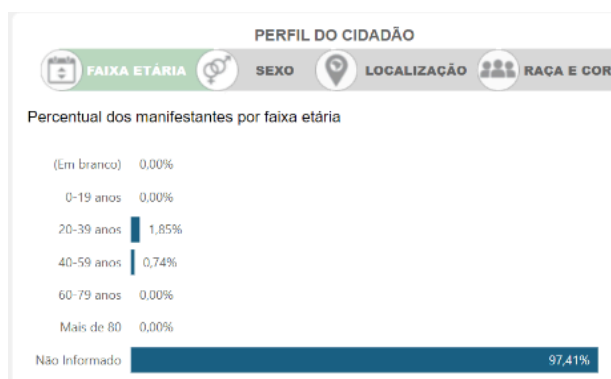
2.1 PERFIL DO USUÁRIO

Conhecer os usuários que utilizam os serviços públicos é fundamental para aprimorar os serviços de uma instituição. Informações como faixa etária, gênero, raça, dentre outras; possibilitam monitorar o desempenho dos serviços, coletar respostas específicas e personalizar políticas e programas para garantir o pleno acesso aos serviços públicos.

Infelizmente, os usuários dos serviços, ao utilizarem a Plataforma Fala.BR, fornecem poucas informações sobre si. Essa prática dificulta a análise de perfis que poderiam contribuir efetivamente para a melhoria dos serviços.

2.1.1 Faixa Etária

Apesar do baixo percentual, visto que 97,41 % dos usuários não forneceram informações sobre a faixa etária; verifica-se que 1,85% dos usuários possuem idade entre 20 e 39 anos; e 0,74%, de 40 a 59 anos.



A ausência de usuários nas faixas etárias a partir de 60 anos pode ser reflexo da dificuldade no uso de tecnologia por esse público, que muitas vezes decorre da falta de familiaridade com dispositivos e interfaces digitais. Uma campanha, por parte da CGU, centrada nesses usuários e a disponibilização de interfaces personalizadas podem auxiliar e incentivar o uso da Plataforma Fala.BR por esse público.

Já a ausência de usuários na faixa etária de 0-19 anos, possivelmente, é resultado do desinteresse desse público em fornecer essas informações na Plataforma Fala.BR. Essa hipótese se baseia no recebimento de solicitações/reclamações de alunos de cursos técnicos, os quais, majoritariamente, estão inclusos nessa faixa etária.

2.1.2 Gênero

Das 542 manifestações, em 35 delas, os usuários se identificaram como pertencentes ao gênero masculino; e em 32, ao gênero feminino.



Percentual dos manifestantes por gênero



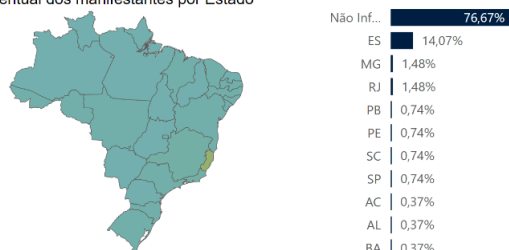
Apesar do percentual correspondente de apenas 12,36% do total de manifestações, verifica-se o equilíbrio entre os manifestantes do gênero masculino e do gênero feminino.

2.1.3 Manifestações recebidas por regiões

A seguir, é apresentado os dados referentes aos estados de origem das manifestações.



Percentual dos manifestantes por Estado



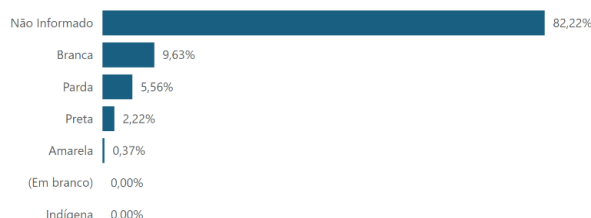
Apesar de 76,67% não informar a localização, era previsto que o Espírito Santo, por ser o estado em que estão localizados os campi do Ifes, teria maior representatividade dentre os demais, com 14,07%. Porém, como o Ifes também oferece cursos de diversos níveis de formação na modalidade de educação a distância (EaD), faz com que haja manifestações de vários estados brasileiros.

2.1.4 Manifestações recebidas por raça e cor

Dos usuários que informaram sua raça e cor, 9,63% são brancos; 5,56% pardos; 2,22% pretos; e 0,37% amarelos.

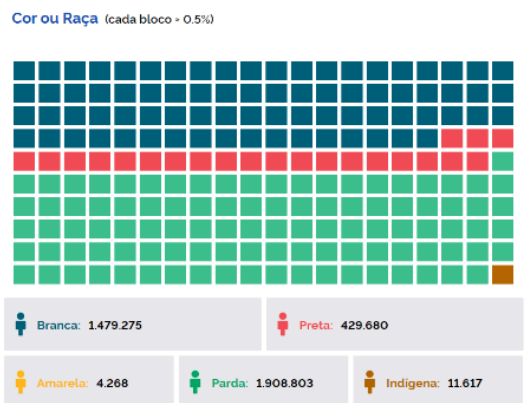


Percentual dos manifestantes por raça e cor



Já a população do Estado do Espírito Santo é composta, majoritariamente, por pessoas que se autodeclaram pardas, 49,79%, conforme Censo IBGE 2022⁸.

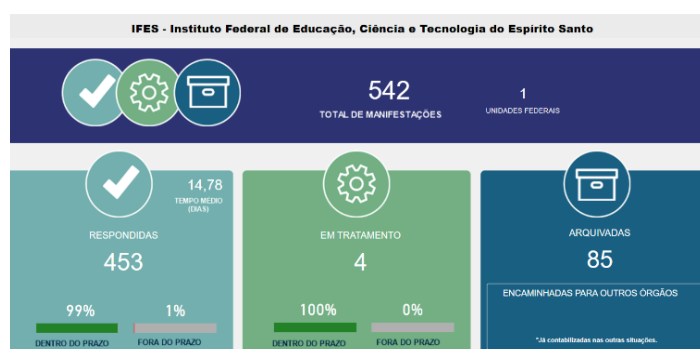
⁸ Na página do IBGE é possível acessar a ferramenta Panorama do Censo pela qual, a partir da seleção do estado, são apresentados gráficos do Censo 2022 correspondentes ao Crescimento Populacional, Território, Pirâmide Etária, Cor ou Raça, e Sexo <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>



A divergência entre os dados dos manifestantes, cujo quantitativo de brancos é o dobro dos pardos, e os dados oriundos do Censo IBGE 2022, pode indicar dinâmicas sociais que se refletem no acesso a serviços públicos. Para tal confirmação, é necessário que, além de incentivar que os usuários preencham as informações do cadastro, a Plataforma Fala.BR também solicite informações sobre renda.

2.2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

Foram registradas 542 manifestações na Plataforma Fala.Br. Destas, 453 foram respondidas em um tempo médio de 14,39 dias.



Houve um aumento de 14,83 % no número de manifestações, visto que, em 2022, foram recebidas 472 manifestações. O tempo médio de atendimento é bem similar, ou seja: 14,78, em 2023; 14,48, em 2022. Esses prazos são inferiores ao limite legal, isto é, 30 dias, podendo ser prorrogável por igual período; e demonstram estabilidade e familiaridade institucional para com a tramitação e envio de respostas ao usuário. Além disso, esses dados permitem que se planeje uma diminuição no tempo médio de resposta visando uma melhoria da eficiência e da experiência do usuário.

Destaca-se que 99% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. Essa alta taxa de resposta reflete o empenho da Ouvidoria e dos Gestores do Ifes em atender às demandas dos cidadãos de forma ágil e eficaz. À título de comparação, em 2022, 93% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal e 7% extrapolaram esse prazo.

Como o período para a emissão de dados foi o cadastro de manifestações entre 01/01/2023 a 31/12/2023, havia 4 manifestações em tratamento institucional e todas elas dentro do prazo estipulado pela legislação.

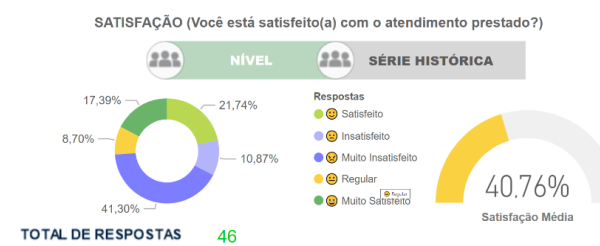
Foram arquivadas 85 manifestações, um aumento de 21% comparado com 2022. Esse dado é um pouco maior do que o percentual de recebimento de manifestações e pode ser explicado pelo aumento das manifestações do tipo comunicação que será, posteriormente, detalhado.

2.3 PAINEL DA RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A seguir, é apresentada a satisfação do usuário para com o serviço prestado pela Ouvidoria do Ifes. A amostragem corresponde a 46 respostas, ou 8,48% do total das manifestações recebidas, e se verifica que 52% relataram que a demanda não foi resolvida.



O nível de satisfação do usuário é apresentado por meio de percentual e qualificação.



Esses dados, negativos e similares aos de 2023, motivaram a Ouvidoria do Ifes a analisar minuciosamente as respostas para compreender a razão pela qual a resolutividade e a satisfação foram tão mal avaliadas.

Para realizar essa tarefa, e diante da carência de ferramentas de gestão na Plataforma. Fala.BR, a Ouvidoria do Ifes utilizou a seguinte metodologia:

- 1) Identificação das manifestações que continham respostas às perguntas de satisfação. Foi realizada busca no email da Ouvidoria visto que a Plataforma Fala.BR envia mensagem automática de cada uma delas. Foram recuperadas 30 manifestações, quantitativo que corresponde a quase $\frac{2}{3}$ do total de respostas.
- 2) A partir da identificação, as manifestações foram acessadas na Plataforma Fala.BR e as seguintes informações foram inseridas em planilha: número da manifestação, demanda resolvida, nível de satisfação, análise da Ouvidoria, e justificativa.
- 3) Depois, foram eliminadas da análise, as manifestações em que a demanda foi resolvida e cuja satisfação era alta.
- 4) Por fim, a Ouvidoria verificou se a situação da demanda era condizente com o nível de satisfação do usuário e com a resposta institucional, classificando-a como procedente ou improcedente.

Nesse processo, percebeu-se que, quando a resposta institucional era condizente com a manifestação mas contrária às expectativas do usuário, a avaliação do serviço, na maioria dos casos, era negativa. Por isso, a Ouvidoria as classificou como improcedentes. E eram classificadas como procedentes, aquelas em que a resposta prestada pelo Ifes não atendeu à solicitação do usuário.

Manifestações Improcedentes		
Análise Ouvidoria	Justificativa da análise Ouvidoria	Quantidade
Improcedente	Usuário não concordou com a recomendação da Auditoria Interna	3
Improcedente	Usuário não concordou com a resposta do campus	4
Improcedente	Demanda ter sido parcialmente atendida e o usuário muito insatisfeito e demanda não resolvida.	3
Improcedente	Usuário expressa indignação sobre situações não apresentadas na manifestação e que por isso não foram objeto de resposta	5

Foram analisadas 30 manifestações. Destas, 18 com nível de satisfação muito baixo, ou seja: insatisfeito ou muito insatisfeito. Obteve-se os seguintes resultados:

Manifestação	Nível Satisfação	Análise Ouvidoria	Justificativa
23546.065805/2023-31	Muito insatisfeito	Procedente	A resposta não foi objetiva e tampouco atendeu os questionamentos da demanda
23546.055200/2023-32	Muito insatisfeito	Procedente	A resposta não foi objetiva e não atendeu os questionamentos da demanda. Foi idêntica a resposta que o campus tinha fornecido ao usuário por email.
23546.072178/2023-95	Muito insatisfeito	Procedente	A resposta não foi objetiva e não atendeu aos questionamentos do usuário.
23546.043782/2023-12	Muito insatisfeito	Procedente	Resposta não foi objetiva e não atendeu as demandas da manifestação

Nas manifestações improcedentes, quando a expectativa do usuário não era atendida, a avaliação era muito ruim, mesmo que a resposta fosse condizente com a manifestação. Por exemplo: uma sugestão em que o Ifes concorda mas alerta que vai estudar o assunto; a divulgação de uma ação que o usuário não acredita que irá acontecer; informação que o órgão não possui, etc. Trata-se de um revide, por meio da avaliação, oriundo da insatisfação gerada pela resposta institucional. Em resumo: se a resposta atende à expectativa do usuário, é positivamente avaliada; quando gera frustração, em contrapartida, é avaliada negativamente.

No entanto, mesmo que apenas 4 avaliações negativas tenham sido procedentes, a Ouvidoria do Ifes não pode ignorá-las. E nelas, uma característica se destaca: a ausência de objetividade. Para eliminar esse problema, a Ouvidoria do Ifes, sem se eximir de suas responsabilidades, pretende, em conformidade com as diretrizes da CGU⁹, solicitar respostas mais objetivas por parte dos setores respondentes. Essa ação se iniciará em 2024 e terá dentre suas etapas, um momento de exposição e conscientização com os gestores do Ifes.

2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

No ano de 2023, as recebidas foram distribuídas entre os seguintes tipos:

⁹ [Portaria CGU 581 de 9 de março de 2021](#)

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	142 (31,3%)
	SOLICITAÇÃO	102 (22,5%)
	DENÚNCIA	64 (14,1%)
	SUGESTÃO	6 (1,3%)
	ELOGIO	1 (0,2%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	138 (30,5%)

As manifestações do tipo Reclamação ocuparam o primeiro lugar entre as demandas recebidas pelo Ifes. Foram 142 (cento e quarenta e duas) reclamações referentes:

a) educação superior (23) cujo teor se concentra na insatisfação do usuário com a prestação de atendimentos nos canais virtuais.

b) certificados e diplomas (16). O Ifes iniciou a emissão de certificados digitais, e nesta implementação ocorreram problemas de interface entre os sistemas, principalmente para com os alunos do curso DocentEpt.

c) processos seletivos (13) cujo teor se concentra nas etapas de inscrição e resultado. A ausência de um telefone para contato, visto que é disponibilizado apenas o e-mail, é uma reclamação recorrente.

Destaca-se que os períodos de mais reclamações foram: março (17 manifestações), junho (18 manifestações) e novembro (20 manifestações). E coincidem com o início e o final de semestre, e também com a publicação dos processos seletivos.

As comunicações aparecem em segundo lugar com 138 manifestações recebidas. Comparadas com as 85 do ano anterior, há um aumento de 62,35%. Manifestações desse tipo possuem uma particularidade que é o anonimato. Tal característica que, por um lado, incentiva o uso da Plataforma Fala.BR; por outro, impossibilita que o usuário receba qualquer tipo de contato ou resposta institucional. E essa impossibilidade de retorno institucional é a principal causa do aumento.

No Ifes, em 2023, o aumento de comunicações se concentrou, basicamente, em dois Campi: Centro-Serrano, com 19 manifestações; e Barra de São Francisco, com 40.

As comunicações, tal qual as denúncias, são manifestações cujo principal função é comunicar um ilícito ou uma irregularidade. No caso dos Campi citados, além da comunicação de possíveis ilícitos, havia também reclamações. A Ouvidoria, no caso de possíveis irregularidades, encaminhou para as unidades de apuração e, no caso de reclamação, para a direção-geral.

Acontece que, por não receber uma resposta ou contato pelo Fala.BR, isto é, um posicionamento institucional sobre a reclamação ou o envio para a unidade de apuração; os usuários continuaram cadastrando comunicações com teor semelhantes.

No caso do Campus Centro-Serrano, a Ouvidoria solicitou que o posicionamento da direção-geral sobre determinada questão, formalizada em ofício, fosse publicizada entre a comunidade do campus. Essa ação encerrou o recebimento desse tipo de manifestação.

Para o campus Barra de São Francisco, foi agendada uma reunião entre Ouvidoria, Diretor-geral e Diretora de Ensino, para janeiro de 2024, na qual serão discutidos ações e providências específicas para as principais reclamações apresentadas nas comunicações.

Neste mesmo período, foram recebidas 102 (cento e duas) solicitações sobre certificado e diplomas, concursos, certidões e declarações, etc. Não raro as solicitações são confundidas com pedidos de acesso à informação, e quando isso acontece, a Ouvidoria do Ifes faz a alteração do tipo na plataforma Fala.BR.

3 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS PELA OUVIDORIA DO IFES

Em 2023, as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR abordaram diversos assuntos, tais como: emissão de certificados, conduta ética, processo seletivo, educação superior, conduta docente, assédio moral, denúncia de irregularidades, dentre outros.



Conforme pode-se observar, certificado ou diploma foi o principal assunto demandado e isso se deve à emissão de diplomas digitais. Em alguns cursos, em especial a pós-graduação Lato Sensu DocentEpt, houve problemas que atrasaram a emissão, havendo necessidade de prorrogação de prazo, tais ações influenciaram o número de manifestações.

Em segundo lugar, aparece a Conduta Ética. Quando servidores incorrem em atos contrários ao Código de Ética e havendo, na manifestação, indícios mínimos de autoria e materialidade, as demandas são encaminhadas à Comissão de Ética do Ifes. A comissão, a partir da instalação de um procedimento preliminar, analisa a admissibilidade da denúncia e pode ou não, considerando os elementos, instaurar um processo de apuração ética.

4 ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Em atendimento a uma solicitação da Controladoria-Geral da União (CGU), serão apresentados e analisados os dados referentes a Assédio Moral e Assédio Sexual no âmbito do Ifes. É necessário esclarecer que esses dados foram extraídos da Plataforma Fala.BR e nem sempre resultam em processos administrativos disciplinares, pois cabe a Corregedoria, a partir de análise de admissibilidade, ratificar as provas constantes na manifestação.

Destaca-se também que alguns relatos de assédio são encaminhados, por processo Sipac, diretamente à Corregedoria sem que haja o registro na Plataforma Fala.BR. Essa ação, que é um costume institucional, resulta em uma discrepância entre os dados da Ouvidoria e da Corregedoria. Assim, esses setores, cientes do problema, estão em conversas adiantadas para estabelecer procedimentos internos pelos quais todos relatos de assédio sejam registrados como denúncias na Plataforma Fala.BR.

Diante desse contexto, destaca-se que o objetivo dos dados a seguir, é fornecer um panorama institucional sobre o tema, a partir do registro na Plataforma Fala.BR, e possibilitar que ações de enfrentamento e prevenção possam ser planejadas e implementadas.

É importante destacar que o Ifes, por meio das Unidades de Integridade e a Pró-reitoria de Ensino, já iniciou conversas que visam determinar a composição de comissão responsável por atender os preceitos da Lei nº 14.540/2023¹⁰ e assim elaborar um protocolo de acolhimento e enfrentamento de Assédio.

4.1 ASSÉDIO MORAL

No ano de 2023, a Ouvidoria do Ifes recebeu, pela Plataforma Fala.BR, 20 manifestações cujo assunto foi Assédio Sexual. Destas, 11 manifestações do tipo comunicação, e 9 do tipo denúncia.

4.1.1 Frequência de adequação do assunto moral

Das manifestações recebidas, 30% delas precisaram ser adequadas ao assunto, demonstrando a importância de se abordar esse tema de forma ativa e frequente pois, aparentemente, há uma confusão entre assédio moral e conduta ética.

4.1.2 Vínculo das pessoas denunciadas com a administração pública

A quase totalidade das manifestações envolvendo pessoas denunciadas relaciona-se a servidores e a servidores com cargos ou funções de chefia, evidenciando a necessidade de um trabalho de conscientização para esses grupos.

Vínculo das Pessoas Denunciadas	Quantidade
Servidores	13
Servidores empregados com cargo/função de chefia	5
Cargo comissionado	0
Terceirizados	2
Alunos	0

4.1.3 Vínculo das vítimas com a administração pública

As vítimas do assédio moral, basicamente, dividem-se entre servidores e alunos. Esse dado sinaliza os principais grupos para os quais medidas preventivas devem ser implementadas.

¹⁰ A [Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023](#) institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal.

Vínculo das Vítimas	Quantidade
Servidores	9
Servidores empregados com cargo/função de chefia	2
Cargo comissionado	0
Terceirizados	1
Alunos	8

4.1.4 Gênero da possível vítima

Os dados mostram que as possíveis vítimas são igualmente distribuídas entre os gêneros feminino e masculino. O gênero não pôde ser identificado, em uma quantidade significativa de casos, fato que retrata que, além dos relatos da vítima individual, houve relatos de assédio moral direcionados a grupo de vítimas.

Gênero da Possível Vítima	Quantidade
Feminino	5
Masculino	3
Não se pode identificar	12

4.1.5 Tipos de assédio moral observados nos relatos:

Os relatos recebidos evidenciam diferentes formas de assédio moral, incluindo assédio vertical descendente¹¹, assédio vertical ascendente¹² e assédio horizontal¹³. O assédio descendente se apresenta em destaque, com a maior quantidade de casos, apontando a necessidade de uma abordagem mais eficaz com as chefias.

Tipo de Assédio	Quantidade
Assédio moral vertical ascendente	2
Assédio moral vertical descendente	6
Assédio moral horizontal	3

4.1.6 Associação do relato com questões de gênero e raça/cor

Além das questões de gênero, é importante considerar também outras formas de discriminação, como raça/cor, para garantir que as políticas de prevenção de assédio sejam inclusivas e abrangentes.

Relato associado a Gênero e Raça/Cor	Quantidade
Gênero	3
Raça / Cor	0

¹¹ Quando o assédio é praticado por uma pessoa em posição hierárquica superior. Fonte: [Guia Lilás](#)

¹² Quando o assédio é praticado por uma pessoa em posição hierárquica inferior. Fonte: [Guia Lilás](#)

¹³ Quando o assédio é praticado entre pessoas de mesma hierarquia. Fonte: [Guia Lilás](#)

4.2 ASSÉDIO SEXUAL

No ano de 2023, a Ouvidoria do Ifes recebeu, pela Plataforma Fala.BR, 5 manifestações cujo assunto foi Assédio Sexual. Destas, 3 do tipo comunicação e 2 do tipo denúncia.

4.2.1 Frequência de adequação do assunto sexual

Das manifestações recebidas não foi necessário adequar o assunto durante a análise preliminar, fato que indica que a comunidade tem uma clara percepção do que é assédio sexual.

4.2.2 Vínculo das pessoas denunciadas com a administração pública

Dos casos reportados, a totalidade das manifestações envolveu servidores como pessoas denunciadas, destacando a importância de conscientização e políticas preventivas direcionadas a esse grupo específico.

Vínculo das Pessoas Denunciadas	Quantidade
Servidores	5
Servidores empregados com cargo/função de chefia	0
Cargo comissionado	0
Terceirizados	0
Alunos	0

4.2.3 Vínculo das vítimas com a administração pública

Observou-se que todas as vítimas são alunos. Esse dado demonstra a necessidade de se implementar medidas preventivas e de enfrentamento, no caso um protocolo de acolhimento e enfrentamento para os alunos do Ifes.

Vínculo das Vítimas	Quantidade
Servidores	0
Servidores empregados com cargo/função de chefia	0
Cargo comissionado	0
Terceirizados	0
Alunos	5

4.2.4 Gênero da possível vítima

A maioria das possíveis vítimas identificadas nos relatos eram do gênero feminino. Esse fato destaca a importância de medidas específicas para proteger as mulheres contra o assédio sexual no ambiente institucional.

Gênero da Possível Vítima	Quantidade
Feminino	4
Masculino	1
Não se pode identificar	0

4.2.5 Associação do relato com questões de gênero e raça/cor

Apenas um dos relatos está associado à questão de gênero. Apesar de corresponder a 20% dos casos, não se pode ignorar esse dado, e sim, usá-lo para aprimorar políticas inclusivas e sensíveis às questões de gênero.

Relato associado a Gênero e Raça/Cor	Quantidade
Gênero	1
Raça / Cor	0

4.3 CONSIDERAÇÕES

Os dados e informações possibilitam compreender a dinâmica dos casos de assédio sexual e moral no âmbito institucional, permitindo identificar os grupos mais vulneráveis. Essa compreensão é fundamental para se elaborar estratégias de enfrentamento e prevenção, e também, elaborar campanhas que abordem o tema.

Uma ação necessária é a criação de um ambiente seguro e acolhedor para os denunciante. Isso pode ser feito por meio de campanhas de conscientização que incentivem a denúncia e seu registro na Plataforma Fala.BR que garante a preservação da identidade do denunciante e proteção contra retaliações.

Por fim, os dados divulgados nesse relatório foram repassados à CGU para auxiliar a implementação de ações mais eficazes de enfrentamento ao assédio moral e sexual no âmbito da administração federal. Paralelamente, o Ifes deve elaborar um protocolo de procedimentos a serem adotados no atendimento a situações de assédio moral e assédio sexual sofridas por estudantes no âmbito do Instituto Federal do Espírito Santo.

5. CONSELHO DE USUÁRIOS

O Ifes está em processo de implementação do Conselho de Usuários¹⁴. Recentemente, a Controladoria-Geral da União (CGU) emitiu orientações específicas sobre esse instrumento participativo, reconhecendo a necessidade de ajustes e aprimoramentos na metodologia adotada.

Em consonância com os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, a CGU reiterou a importância estratégica dos Conselhos de Usuários e instruiu que, os órgãos que ainda não implementaram o Conselho de Usuários, interrompam qualquer ação nesse sentido e aguardem

¹⁴ O [Conselho de Usuários](#) é uma ferramenta que ajuda o usuário a avaliar os serviços e expor as suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços.

novas orientações. Este comunicado visa assegurar uma implementação eficaz, alinhada às melhores práticas e adaptada às características específicas de cada órgão.

Nesse momento de espera, a Ouvidoria do Ifes realiza ações para atualizar a Carta de Serviços do Ifes¹⁵. No último trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu da Diretoria de Tecnologia da Informação lista de serviços que foram digitalizados e já podem ser institucionalizados. Assim, a Ouvidoria, nos primeiros meses de 2024, verificará com as Pró-reitorias responsáveis quais destes serviços serão institucionalizados e inseridos na Carta de Serviços, além de verificar a necessidade de se atualizar as informações dos serviços constantes neste documento.

Este trabalho colaborativo entre a Diretoria de Tecnologia da Informação, as Pró-reitorias e a Ouvidoria visa garantir melhorias contínuas nos serviços oferecidos pelo Ifes; possibilitando que o usuário acesse esses serviços de maneira simples e rápida.

É reconhecido os desafios inerentes à implementação do Conselho de Usuários. Mas, a Ouvidoria do Ifes, tão logo seja autorizada, iniciará com muita dedicação esse processo, pois ele representa um avanço significativo na construção de uma gestão mais participativa e orientada para as necessidades da sociedade.

6 CAPACITAÇÕES E CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA - 2023

Durante o ano de 2023, a equipe de Ouvidoria, considerando as competências¹⁶ que devem compor o perfil profissional dos servidores de Ouvidoria, realizou as seguintes capacitações:

- Avaliação de Serviços – CGU (on-line)
- Seminários Nacionais de Ouvidoria – Manaus (on-line)
- Live OGU Tramitação e tratamento no Fala.BR (on-line)
- ProFoco – Treinamento Proteção ao Denunciante (CGU – on-line)
- Gestão Em Ouvidoria – Enap (on-line)
- X Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (Sics) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil - Unicamp
- Serviços Públicos e Defesa do Usuário - Enap (on-line)
- Ferramentas de Gestão no Teletrabalho (Pdp) - Enap (on-line)
- Primeiros Passos Para Uso de Linguagem Simples - Enap (on-line)
- Avaliação da Qualidade de Serviços Como Base Para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos - Enap (on-line)
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - Enap (on-line)
- Controle Social - Enap (on-line)

¹⁵ A [Carta de Serviços do Ifes](#) está disponível no Gov.Br

¹⁶ A CGU descreve as competências necessários ao perfil profissional dos servidores de Ouvidoria no [Manual de Ouvidoria Pública](#)

- Acesso À Informação - Enap (on-line)
- Curso Lei de Acesso À Informação - Foco Educação Profissional (on-line)
- Introdução À Gestão De Projetos - Enap (on-line)
- Proteção Ao Denunciante E Tratamento De Denúncias Em Ouvidoria - Enap (on-line)
- Implantação e Gestão De Ouvidorias - Profoco Cgu (on-line)

7 PRINCIPAIS RESULTADOS DA OUVIDORIA - IFES - ANO 2023

Como já anunciado, o ano de 2023 foi desafiador para a Ouvidoria do Ifes, e mesmo assim, foi possível, a partir de muita dedicação e esforço dos servidores, apresentar resultados satisfatórios.

A seguir, serão elencadas, em forma de tópicos, as ações que a Ouvidoria executou em 2023 e que contribuíram significativamente para seus resultados:

a) Aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria.

A Ouvidoria, era o único setor das Unidades de Integridade do Ifes que não possuía regimento interno. Em 2023, após tramitação institucional¹⁷, o Regimento foi aprovado e publicado por meio da [Resolução ConSup/Ifes nº 208/2023](#).

b) Tramitação via Fala.BR das manifestações encaminhadas aos campi.

O Colégio de Dirigentes do Ifes, em reunião realizada no dia 1º de dezembro de 2023, manifestou-se favorável à tramitação das manifestações de ouvidoria via Fala.BR¹⁸. O Ifes utilizava um tipo de tramitação híbrida. Ou seja, para denúncias/comunicações o envio para as unidades de apuração era feito exclusivamente pelo Fala.BR; já para outras manifestações, cujos destinatários são as demais unidades institucionais, a tramitação era por email. A partir de 2024, todas as manifestações serão tramitadas via Plataforma Fala.BR.

c) Utilização da Ferramenta Trello¹⁹.

Em 2023, a Ouvidoria do Ifes adotou a ferramenta Trello para maior controle de prazos das manifestações de Ouvidoria. Se, no primeiro momento, o uso da ferramenta visava apenas o controle de prazos; diante dos recursos disponíveis, houve uma natural ampliação para o controle de ações e processo. O uso dessa ferramenta melhorou a eficiência e a organização do processo, proporcionando: visibilidade e transparência; gerenciamento de tarefas; colaboração eficiente; personalização e flexibilidade; histórico de ações.

d) Pedidos de Acesso à Informação

¹⁷ Para verificar a tramitação, consultar o [processo 23147.008343/2023-58](#)

¹⁸ Essa atividade é regulamentada pelo § 1º do artigo 19 da [Portaria 581/2021](#) que versa:

§ 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.

¹⁹ [Trello](#) é uma ferramenta de gerenciamento de projetos baseada na web que utiliza o método Kanban.

A Autoridade de Monitoramento da LAI²⁰ apresentou dados que valorizam tanto o trabalho da Ouvidoria e quanto dos Campi no atendimento de 123 pedidos de Acesso Informação em 2023. Esses pedidos foram respondidos em 11,04 dias, na média, com alto índice de satisfação, ou seja 5, pelo qual o usuário declara que a resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido e foi de fácil compreensão. Além disso, o Ifes está há 176 dias sem omissões nos Pedidos de Acesso à Informação, cumprindo totalmente seus prazos, e elevando, assim, o grau de satisfação de seu público.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados e as análises apresentadas neste Relatório de Gestão destacam o papel da Ouvidoria do Ifes na promoção da transparência e no fortalecimento da relação entre a instituição e a comunidade acadêmica. As demandas recebidas abordaram diversos assuntos, refletindo as preocupações e as expectativas dos usuários dos serviços públicos. Neste contexto, a Ouvidoria conseguiu não apenas tratar e responder às manifestações recebidas, mas também promover melhorias significativas nos seus processos.

As principais ações realizadas em 2023 pela Ouvidoria do Ifes foram detalhadas. Para 2024, pretende-se atuar na mediação de conflitos institucionais e ampliar a participação do usuário na administração pública. A mediação de conflitos, já prevista em legislações superiores, foi institucionalizada com a publicação do Regimento Interno da Ouvidoria, e será implementada tão logo os servidores sejam capacitados. A ampliação da participação do usuário se dará com a implementação do Conselho de Usuário cujo início de ações depende de autorização da CGU.

Por fim, acreditamos que este relatório contribui para o fortalecimento institucional, uma vez que as ouvidorias atuam como interlocutores entre a instituição e a sociedade. Desta forma, é possível promover uma cultura organizacional pautada pela transparência e assim, fortalecer os princípios democráticos e participativos que norteiam a atuação do Instituto Federal do Espírito Santo.

²⁰ [Relatório Anual de Acompanhamento e Monitoramento da LAI](#)

