

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE  
OUVIDORIA**

Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia  
do Espírito Santo

Vitória, 2024



# **Controladoria-Geral da União**

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5, Bloco A, lotes 9 e 10, Ed. MultiBrasil - Bairro Asa Sul -  
Brasília/DF, CEP 70070-050 - [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executivo**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA MACEDO  
**Secretária de Acesso à Informação**

IZABELA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES DE VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
SUPERVISORA DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO  
Raquel Geralda Máximo

## **CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SUPERINTENDENTE  
José Euclides Cavalcante

COORDENADOR DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO  
João Tadeu de Castro Batista

EQUIPE DE AVALIAÇÃO  
João Tadeu de Castro Batista e Paulo Henrique Ninke de Araujo

## **Ouvidoria-Geral da União**

Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias

### **RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo

**Município:** Vitória-ES

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018

**Período avaliado:** 01 de março de 2023 a 29 de fevereiro de 2024

**Data de execução:** junho de 2024 a novembro de 2024

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele Instituto.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada (UA), de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade:

- a) Registro incorreto da informação sobre a resolutividade da manifestação o que pode ocasionar em desestímulo à participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela Unidade;
- b) Inconsistências no tratamento de algumas manifestações de ouvidoria, cujas respostas foram fornecidas fora do prazo e/ou em desacordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação foram recomendadas à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo:

I - promover o adequado preenchimento do campo “Demanda resolvida?” no Fala.BR, atentando para o fato de que a manifestação será considerada "resolvida" apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

II - garantir que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas no prazo e estejam de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>Ifes</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>2</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>4</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>4</b>
1) Boas Práticas .....	4
2) Inconsistências no tratamento de algumas manifestações de ouvidoria.....	5
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>9</b>
Apêndice A .....	10
Apêndice B .....	21
Apêndice C .....	29

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada - UA<sup>1</sup>, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à unidade avaliada, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/03/2023 a 29/02/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.



## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento;
- ii. Trabalhos exploratórios;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel Resolveu?<sup>3</sup>, 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 UA, foi feita uma extração de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/03/2023 a 29/02/2024, constantes da Plataforma Fala.BR. A partir dessa extração, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: “Estrutura e Força de Trabalho”, “Canais de Atendimento”, “Sistemas Informatizados”, “Fluxo das Atividades de Ouvidoria” e

---

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

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

“Questões Gerais”. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (Ifes)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria, regimentalmente, está subordinada de forma direta à Autoridade Máxima do Ifes, garantindo assim sua autonomia no exercício de suas atribuições e é regida pela Resolução CONSUP/Ifes nº 2028, de 15/12/2023 que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria do Ifes.

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

Cabe destacar que UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1) Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA poderiam configurar um diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas.

Não identificamos na UA a implementação de boas práticas além daquelas consideradas obrigações legais.

Porém pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, a UA manifestou intenção de implementar as seguintes ações que, quando finalizadas, configurarão em boas práticas de ouvidoria:

- a) *Aproximação presencial aos Campi, promovendo visitas regulares às unidades no interior do Estado, facilitando a comunicação direta com a comunidade acadêmica e os demais usuários;*
- b) *Implementação do “Projeto de Ouvidoria Itinerante”, visando o fortalecimento da ouvidoria em todas as unidades da instituição;*
- c) *Elaboração de relatórios eficientes e estratégicos que deverão fornecer aos gestores informações claras que permitam a tomada de decisões estratégicas que visem à melhoria dos serviços prestados;*
- d) *Desenvolvimento de análises detalhadas dos serviços prestados, utilizando dados das manifestações para permitir uma compreensão mais ampla das necessidades e expectativas dos usuários, fornecendo subsídios para a melhoria contínua dos serviços.*

## **2) Inconsistências no tratamento de algumas manifestações de ouvidoria**

No período avaliado, compreendido entre 01/03/2023 e 29/02/2024, a unidade recebeu 487 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 1 elogio, 147 reclamações, 117 solicitações de providências, 7 sugestões e 215 denúncias.<sup>4</sup>

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 manifestações, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 21% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

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 escoreito.

---

<sup>4</sup> Dados extraídos do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 13/08/2024.

Foram observados 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 resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 3% das manifestações analisadas não atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021.

Tratou-se de situações em que a resposta da Ouvidoria tinha os seguintes aspectos:

- Resposta excessivamente longa, com muita transcrição de documento legal, sem esclarecer a dúvida do manifestante;
- Resposta informava o envio de parecer da Auditoria Interna, porém o documento não foi anexado;
- Resposta informa somente que irá priorizar esforços para atender à solução da manifestação, sem prazo para a solução ser implementada.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 2% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada fora do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 14 dias.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 4% das manifestações analisadas foi considerada inadequada pela equipe de avaliação.

Em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas 6 (seis) manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

*[...]*

*§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:*

*I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e*

*II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.*

Na amostra analisada, 6% das manifestações foram consideradas como “resolvidas” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Nos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado apenas com a informação do juízo de admissibilidade da unidade apuratória. O registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela Unidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

*§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.*

Diante do exposto, a partir da amostra analisada e conforme demonstrado no Apêndice B, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela Unidade. No entanto, há a necessidade de a UA observar as inconsistências identificadas, apontadas acima.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, em ordem de prioridade:

- I. Promover o adequado preenchimento do campo “Demanda resolvida?” no Fala.BR, atendendo para o fato de que a manifestação será considerada “resolvida” apenas quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável (Portaria CGU nº 581/2021 - art. 19, § 4º);
- II. Garantir que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas no prazo e estejam de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade (Portaria CGU nº 581/2021 - art. 12, § 2º e Art. 18).

## CONCLUSÃO

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

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/03/2023 a 29/02/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas conclui-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade com oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação, visando o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria são:

I. promoção de melhorias no registro da resolutividade das respostas às manifestações;

II. garantia de que todas as respostas às manifestações sejam fornecidas no prazo e estejam de acordo com os requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade.

# APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa de Planejamento.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais do Ifes/Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder do Ifes	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do Ifes	Autarquia Federal
Data de criação do Ifes	Lei nº 11.892, de 29/dez/2008
Posição da Ouvidoria no Organograma	Compõe a Administração Central do Ifes.
Data de criação da Ouvidoria	03/maio/2012
E-mail	ouvidoria@ifes.edu.br
Página na Internet	<a href="https://www.ifes.edu.br/unidades-de-integridade/ouvidoria">https://www.ifes.edu.br/unidades-de-integridade/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	Fala.Br, E-mail ( <a href="mailto:ouvidoria@ifes.edu.br">ouvidoria@ifes.edu.br</a> ), Telefone ( <a href="tel:273357-7500">27 3357-7500 ramal 2013</a> ) e presencialmente (2ª à 6ª, de 8h às 18h).
Endereço	Avenida Rio Branco, nº 50, Santa Lúcia, CEP 29056-264, Vitória – ES
Telefone	(27) 3357-7500 ramal 2013 e 3357-7523
Ouvidor	Alessandro Gonçalves de Assis
	Cargo de Direção, código CD-4, de Ouvidor, da Estrutura Administrativa da Reitoria do Ifes.
	Experiência de 1 ano e 5 meses em ouvidoria
	Nomeado no cargo em 10 de março de 2023

#### A.2 Competências

A Ouvidoria do Ifes integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A unidade avaliada – UA é um órgão de assessoramento da Reitoria do Ifes e compõe o conjunto de órgãos da Administração Central do Ifes.

A Ouvidoria do Ifes se constitui como instância de mediação institucional entre os usuários dos serviços públicos e o Ifes, caracterizando-se como mecanismo de



controle e participação social, integrando as instâncias de Governança e Integridade do órgão.

Suas competências foram estabelecidas no Regimento Interno da Ouvidoria do Ifes.

*Art. 2º Compete à Ouvidoria do Ifes:*

*I - receber e dar tratamento a:*

- a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;*
- b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e*
- c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.*

*II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;*

*III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;*

*IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;*

*V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;*

*VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Ifes;*

*VII - assessorar o dirigente máximo do Ifes nos temas sob sua competência.*

*§ 1º Sempre que outra unidade do Ifes realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.*

*§ 2º Incluem-se na alínea “a” do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Ifes.*

*Art. 3º A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:*

*I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;*

*II - realizar a articulação com:*

- a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;*
- b) demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros Entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e*
- c) demais unidades do Ifes para a adequada execução de suas competências;*

*III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460 de 2017;*

*IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Reitor do Ifes e disponibilizado integralmente na internet;*

*V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria do Ifes por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e*

*VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.*

*Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.*

A Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021 estabelece ainda orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal:

*Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:*

*I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)*

*II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;*

*III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;*

*IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;*

*V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;*

*VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;*

*VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;*

*VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários; b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e d) consolidar os dados por eles coletados;*

*IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;*

*X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;*

*XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;*

*XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;*

*XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;*

*XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;*

*XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;*

*XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e*

*XVII - produzir anualmente o relatório de gestão. § 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.*

*§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.*

Por fim cabe destacar que a Ouvidoria do Ifes também é o setor responsável por administrar e monitorar o atendimento das solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação no âmbito do Ifes, utilizando o sistema Fala.Br.

### **A.3 Normativos Internos**

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da Ifes, na aba “Legislação”, encontramos: Regimento Interno da Ouvidoria do Ifes, Leis, Decretos e Portarias relacionados ao tema de ouvidoria, bem como ao tema acesso à informação.

### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, de acordo com o disposto no site da Ouvidoria do Ifes, atualizado em 26/06/2024 equipe é formada pelo Ouvidor e uma analista/especialista em ouvidoria, com cargo de administradora. Além disso, a Ouvidoria é composta por uma unidade única, apenas um nível hierárquico com o Cargo de Ouvidor - função CD-04, subordinada diretamente à Reitoria do Ifes.

A unidade informou que durante o ano de 2023, a equipe de Ouvidoria, considerando as competências 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)- 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).

Ressalta-se que não há equipe específica para tratamento de denúncias, sendo que todos os servidores da ouvidoria têm acesso ao módulo de tratamento de denúncias do Fala.BR.

A Ouvidoria está instalada no Prédio da Reitoria do Ifes, em sala próxima ao Gabinete do Reitor e possui todos os equipamentos e sistemas informatizados necessários para o bom desempenho de suas atividades.

Em termos de equipamentos, há: 2 aparelhos telefônicos, 2 computadores e 4 monitores, 1 mesa de reunião, frigobar e cafeteira, 3 armários, 1 ar-condicionado, 2 cadeiras de espera e 7 cadeiras giratórias.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

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

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

O Ouvidor Alessandro Gonçalves de Assis foi nomeado para o cargo em 10 de março de 2023, por meio da Portaria nº 563/2023.

A OGU aprovou a indicação do Ouvidor, Alessandro Gonçalves de Assis, em 13/04/2023, conforme Ofício nº 4970/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

## A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

I) Internet, pelas seguintes opções:

- a. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>.
- b. Site da Ouvidoria do Ifes, pelo endereço: <https://www.ifes.edu.br/idades-de-integridade/ouvidoria>
- c. E-mail, pelo endereço eletrônico [ouvidoria@ifes.edu.br](mailto:ouvidoria@ifes.edu.br).
- d. Pelo aplicativo móvel WhatsApp Business: <https://wa.me/2733577523> (foi implementado conforme previsto no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021).

II. Telefone, pelo número (27) 3357-7500 (ramal 2013), ou 3357-7523.

III. Presencial, no endereço Av. Rio Branco, 50, 2º andar - sala 202, Santa Lúcia, Vitória - ES, entre 08h e 18h.

A Ouvidoria da Ifes informou que todas as manifestações recebidas em outros canais são registradas no Fala.BR.

## A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, e conforme consta no “Relatório de Gestão em Ouvidoria 2023” as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br e do Painel Resolveu.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou que possui fluxos padronizados de tratamento das manifestações na Ouvidoria da Ifes.

Utiliza ainda o sistema Trello (<https://trello.com/home>) para controle interno dos atendimentos. O Trello é utilizado para o acompanhamento dos prazos e do

tratamento dado a cada demanda e permite monitorar o andamento das manifestações, desde o recebimento até a resolução final. Cada manifestação no Fala.BR é registrada no Trello, com informações do NUP, destinatário, além dos prazos para respostas e ações necessárias. A Ouvidoria utiliza o Trello para garantir que todos os setores envolvidos cumpram os prazos estabelecidos e que as respostas fornecidas sejam adequadas as expectativas e demandas do usuário.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel Resolveu.

### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 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 relatório anual de gestão de 2023, a Carta de Serviços encontra-se disponível no seguinte endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-espirito-santo>.

De acordo com o disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Conforme constatado pelo relatório de gestão a Carta de Serviços é de 2021. Em resposta ao questionário de avaliação a Ouvidoria informou que solicitou às pró-reitorias a análise dos serviços descritos na Carta de Serviços do Ifes visando a sua atualização. Foi informado ainda que as pró-reitorias desejam atualizar os serviços e incluir novos. A Ouvidoria informou que entrou em contato com a Gestão da Carta de Serviços, diretora da DTI, para atualização.

Não há no site do Ifes link direto para a última versão da Carta de Serviços.

Pesquisando no site do Ifes há direcionamento para o endereço <https://www.ifes.edu.br/noticias/16865-confira-a-carta-de-servicos-ao-cidadao-atualizada>, que exibe carta de serviço de 2016.

## **A.10 – Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

No questionário de avaliação foram explicitadas ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

### **1) Desenvolvimento de Análises Detalhadas dos Serviços:**

A implementação de um sistema de análise detalhada dos serviços prestados, utilizando dados das manifestações para identificar tendências, pontos críticos e áreas de melhoria permitirá uma compreensão mais ampla das necessidades e expectativas dos usuários, fornecendo subsídios para a melhoria contínua dos serviços.

### **2) Elaboração de Relatórios Eficientes e Estratégicos:**

Elaborar relatórios periódicos para incluir análises mais detalhadas e recomendações específicas baseadas nas manifestações dos usuários. Esses relatórios devem fornecer aos gestores informações claras que permitam a tomada de decisões estratégicas que visem à melhoria dos serviços prestados.

### **3) Aproximação Presencial aos Campi:**

Promover visitas regulares aos campi, facilitando a comunicação direta com a comunidade acadêmica e os demais usuários. Essa aproximação presencial permitirá uma melhor compreensão das necessidades locais e fortalecerá a confiança e a credibilidade da Ouvidoria.

### **4) Implementação do Projeto de Ouvidoria Itinerante:**

Desenvolver e implementar um projeto de Ouvidoria Itinerante, que leve os serviços da Ouvidoria a todos os campi. Esse projeto pode incluir sessões de atendimento presencial, palestras informativas e workshops, ampliando o acesso dos usuários e fortalecendo a presença da Ouvidoria em todas as unidades da instituição.

### **5) Capacitação de servidores:**

A unidade informou que pretende 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.11 - Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Ressaltando que o endereço do Painel Resolveu? não se encontra disponível no site da ouvidoria da Ifes, apesar de lá haver informação de que estatísticas referentes ao atendimento das manifestações registradas no Fala.BR podem ser consultadas no “Painel Resolveu?”

A seguir estão os dados estatísticos extraídos do Painel Resolveu?, considerando a entidade "Ifes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo" e o período de 01/03/2023 a 29/02/2024.

### a) Quantitativo geral:





b) Tipologia das manifestações:



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

c) Resolutividade da demanda:

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

93,31%



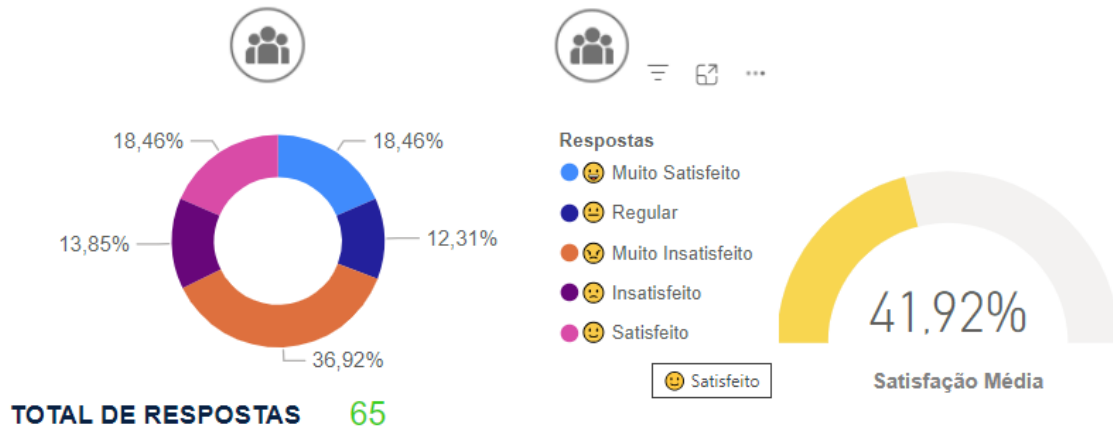
Não

6,69%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

d) Satisfação com a resposta:

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/03/2023 e 29/02/2024, compreendendo 487 manifestações<sup>5</sup>.

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

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

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	31	9
Denúncia	14	10
Elogio	0	0
Reclamação	25	22
Solicitação	29	17
Sugestão	1	12
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>14</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

<sup>5</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

A 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.

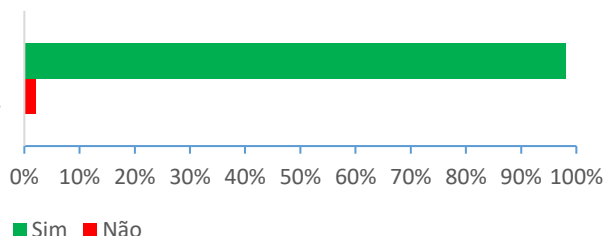
- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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 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 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 elaborado um questionário composto de 15 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

### Pergunta 1

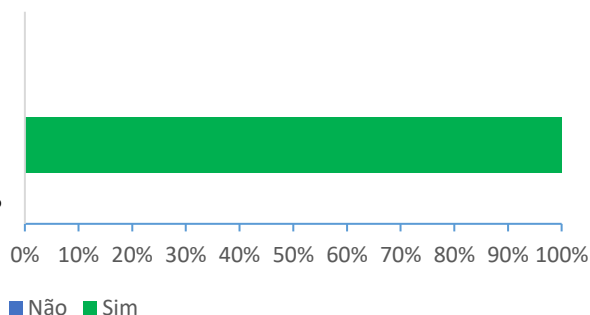
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



O gráfico da Pergunta 1 mostra que a unidade respondeu a 98% de todas as manifestações da amostra dentro do prazo estipulado pela legislação.

### Pergunta 2

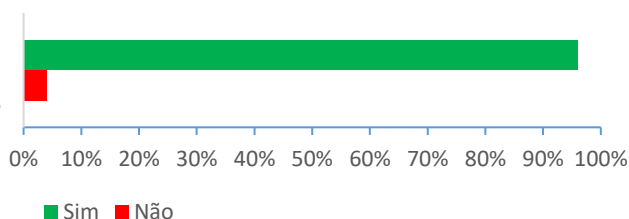
2. O "assunto" da manifestação foi classificado?



No gráfico acima, é revelado que 100% das manifestações examinadas foram classificadas pela Ouvidoria do Ifes.

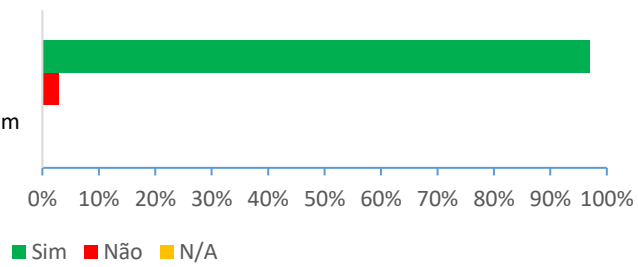
### Pergunta 3

3. A Tipologia da manifestação está correta?



#### Pergunta 4

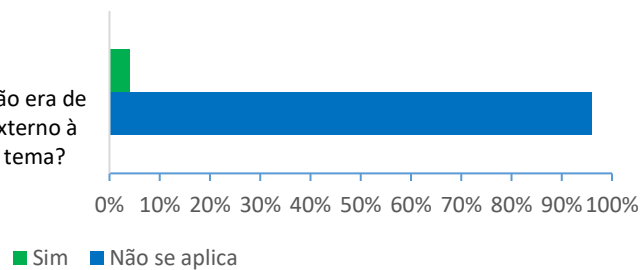
4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 3 e 4 são autoexplicativos.

#### Pergunta 5

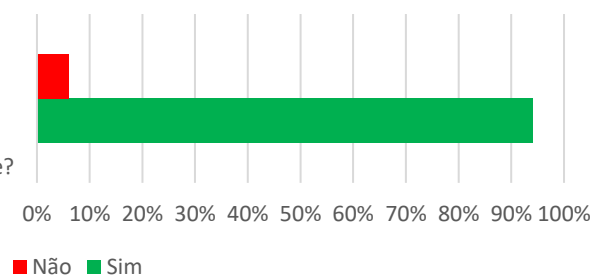
5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 5, é mostrado que a 96% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do Ouvidoria do Ifes.

#### Pergunta 6

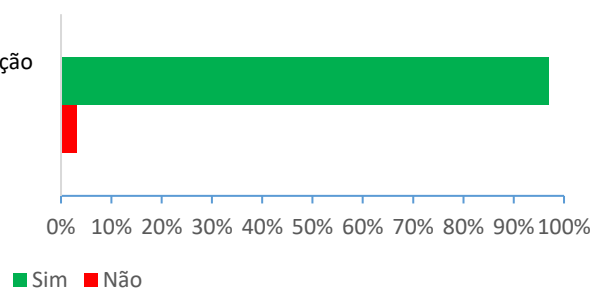
6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



O gráfico é autoexplicativo pois 94% das manifestações tiveram o registro de resolatividade registrados corretamente.

### Pergunta 7

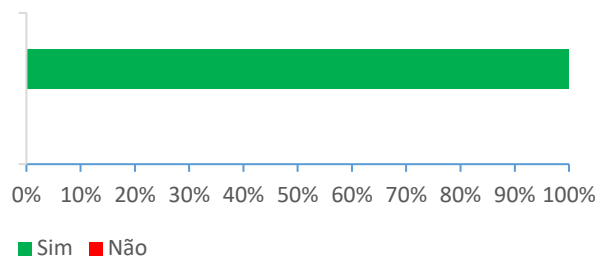
7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico é autoexplicativo pois 97% das comunicações foram encaminhadas para os setores competentes do Ifes para tratar do assunto.

### Pergunta 8

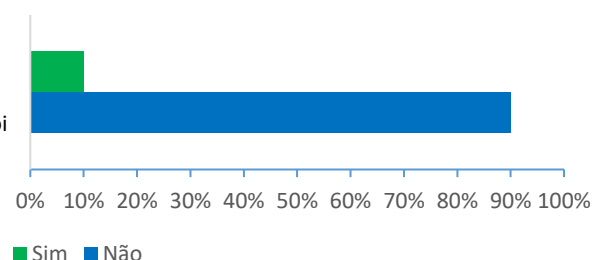
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



O gráfico é autoexplicativo pois 100% das denúncias foram encaminhadas para os setores competentes do Ifes para tratar do assunto.

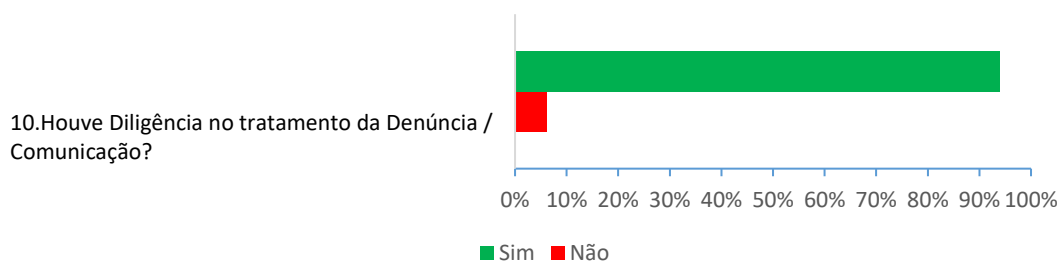
### Pergunta 9

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



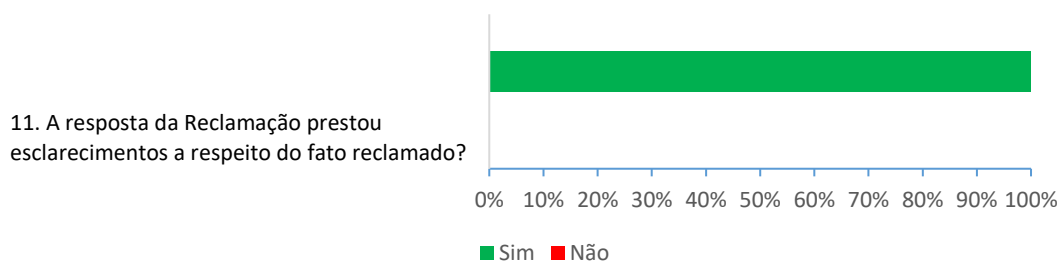
Nas manifestações que não houve pseudonimização, não havia a necessidade.

### Pergunta 10



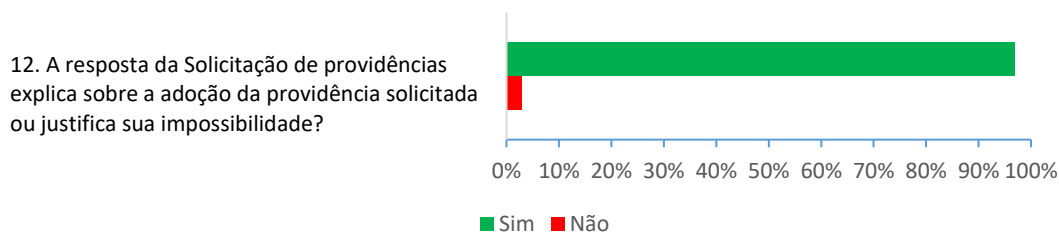
O gráfico indica que apenas 6% das denúncias/comunicações apresentaram inconsistências no tratamento, seja por atraso nas respostas ou pela ausência de anexos mencionados.

### Pergunta 11



O gráfico é autoexplicativo pois 100% das reclamações foram encaminhadas para os setores competentes do Ifes para tratar do assunto.

### Pergunta 12

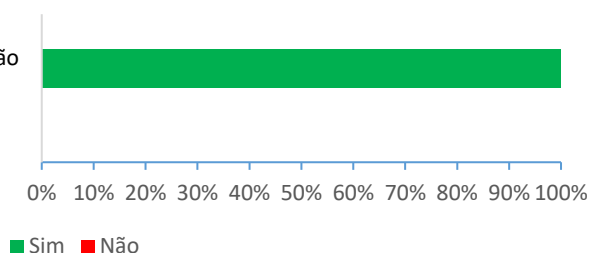


A única resposta negativa está relacionada à manifestação 23546.072178/2023-95. Nessa manifestação, o autor fez alguns questionamentos que foram ignorados pela Ouvidoria. Na resposta, a Ouvidoria mencionou apenas o processo 23545.000553/2023-50, onde supostamente estariam as respostas para os questionamentos feitos.



### Pergunta 13

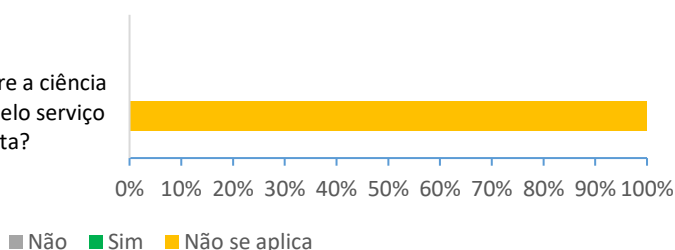
13. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



A única sugestão da amostra foi encaminhada para a Anatel, pois não era competência do Ifes.

### Pergunta 14

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



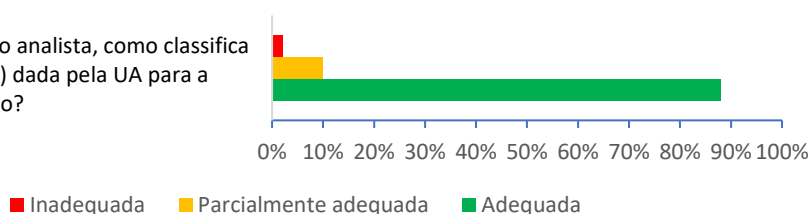
Não houve manifestação de elogio na amostra avaliada.

## B.3 Avaliação Final

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>6</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

### Avaliação técnica final

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



<sup>6</sup> Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

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;

O gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho - de 88% com avaliação adequada - acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Houve 10 manifestações classificadas como "parcialmente adequadas", divididas em 3 comunicações, 2 denúncias, 2 reclamações e 3 solicitações. Já as manifestações classificadas como "inadequadas" totalizaram 2, ambas sendo comunicações.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>7</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>7</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## **Apêndice C**

### **Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação**

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 15342/2024/NAOP-ES/ESPÍRITO SANTO/CGU, de 30/09/2024, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. A resposta da UA, encaminhada por e-mail em 24/10/2024, não abordou diretamente a conclusão e as recomendações do relatório preliminar. A Unidade optou por fazer uma justificativa individual de cada uma das 15 (quinze) manifestações que deram origem à constatação contida no relatório preliminar.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 18/11/2024, foram discutidos os itens abordados na resposta da UA, bem como a análise da equipe da CGU em relação às justificativas apresentadas pela Ouvidoria do IFES, que resultou na modificação de 03 manifestações de “parcialmente adequado” para “adequado”, com consequente ajustes neste relatório final.

Ao final da reunião a UA informou que concordava com as considerações feitas pela CGU às suas justificativas das manifestações.

#### **C.1 Anexo ao e-mail de 30/09/24 (Considerações da Ouvidoria do IFES) e análise das justificativas pelo NAOP/ES.**

**OFÍCIO Nº 6/2024 - REI - OVD (11.02.37.08)**

**Nº do Protocolo: 23147.009362/2024-82**

**Vitória-ES, 24 de outubro de 2024.**

A Ouvidoria do Ifes apresenta, abaixo, suas considerações acerca do Relatório Preliminar de Auditoria conduzido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Agradecemos pela análise criteriosa e abrangente, que avaliou a atuação da Ouvidoria com base em 100 manifestações registradas na plataforma Fala.BR no período de 1º de março de 2023 a 29 de fevereiro de 2024, além de consultas ao site institucional e às respostas da Ouvidoria ao questionário da CGU.

Reconhecemos a importância do relatório e concordamos com diversos apontamentos, no entanto, gostaríamos de destacar alguns casos específicos onde o tratamento das manifestações não foi considerado adequado pela CGU. Esclarecemos que nossos comentários não são recursos às classificações da CGU, mas sim, esclarecimentos, por meio de concordâncias e discordâncias, e também justificativas às respostas fornecidas pela Ouvidoria do Ifes na plataforma Fala.BR.

A seguir, apresentamos nossas observações sobre as manifestações destacadas no relatório:

a) Denúncia 23546.100561/2023-41

Reconhecemos a demora excessiva para com o encaminhamento da resposta ao usuário. No entanto, vale destacar que o histórico de ações mostra que a manifestação foi tramitada para um servidor específico da Ouvidoria, e não para a unidade como um todo, o que impediu o recebimento do e-mail de tramitação pela Ouvidoria. Adicionalmente, há falhas recorrentes no recebimento de notificações por e-mail das manifestações tramitadas via Fala.BR, fato que dificulta o controle dessas.

Esclarecemos que essa denúncia só foi atualizada quando emitimos um relatório de denúncias/comunicações no Fala.BR para verificar, individualmente, se a ausência de resolutividade coincidia com a ausência de resposta da Unidade de Apuração.

Diante dessas situações e como medida corretiva, passamos a ser informados por outros meios, como o whatsapp, sobre a tramitação de manifestações da Corregedoria.

*(Análise CGU: Conforme admitido pela Ouvidoria houve atraso devido a trâmites internos. Mantemos a avaliação da manifestação como “Parcialmente adequada”.)*

b) Denúncia 23546.105623/2023-19

A Ouvidoria questionou a Comissão de Ética, anteriormente à auditoria da CGU, as razões pelas quais ela não encaminhava, após o fim da apuração, uma resposta sobre a decisão para encaminharmos ao usuário.

A Comissão de Ética do Ifes informou que:

“recebidas as denúncias, são instaurados procedimentos preliminares com vistas a um trabalho de educação para a ética onde o denunciante não participa, ficando os autos de interesse da Comissão e do denunciado.

De acordo com as orientações da Comissão de Ética Pública da Presidência da República, não precisamos informar aos denunciantes, quando identificados, sobre a conclusão dos trabalhos. Nos casos em que o procedimento preliminar necessite ser transformado em Processo de Apuração Ética, ao final, se a decisão for por aplicação de censura ética, esta será publicada, por meio de ementa, sem citar os dados do denunciado. Após a conclusão de todo o procedimento/processo, os autos passam a ter caráter público, em respeito à transparência, e, uma vez solicitados, serão disponibilizados.”

Reconhecemos que a Ouvidoria poderia ter fornecido uma resposta mais detalhada sobre o procedimento mas, considerando o posicionamento da Comissão do Ifes, essa ação também não seria considerada adequada pela CGU.

E diante do exposto e aproveitando a oportunidade, gostaríamos de solicitar um posicionamento da CGU sobre essa situação, ou seja, se podemos/devemos exigir da Comissão de Ética um parecer/resposta sobre a conclusão dos trabalhos.

*(Análise CGU: A avaliação de “parcialmente adequado” foi em relação à indicação de que a demanda havia sido resolvida, quando ainda tramitava na Comissão de Ética. Nessa situação, enquanto não finalizada na Comissão de Ética, a indicação de*

*resolutividade no Fala.BR deveria ter sido mantida como “não resolvida”. Mantemos a avaliação como “Parcialmente adequada”.)*

c) Reclamação 23546.056684/2023-37

A Ouvidoria não forneceu instruções específicas para obtenção de certificados e históricos, pois o sistema acadêmico já disponibilizaria essas informações de forma automática e também avisaria o egresso por e-mail.

Concordamos, contudo, que um detalhamento sobre a atuação do sistema seria adequado e auxiliaria o usuário.

Em relação à tipologia, acreditamos que, apesar do pedido de diploma, havia uma reclamação implícita sobre a demora no processo de emissão, o que justifica a manutenção na classificação.

*(Análise CGU: Conforme admitido pela Ouvidoria um melhor esclarecimento ao demandante deveria ter sido realizado. Em relação à tipololiga, isso não impactou na avaliação do item, já que nesse caso poderia ser “Reclamação” ou “Solicitação”. Mantemos a avaliação de “Parcialmente adequada”.)*

d) Reclamação 23546.109893/2023-91

Não concordamos com a reclassificação da tipologia de "reclamação" para "solicitação", pois, embora houvesse um pedido específico; o teor da manifestação evidenciava a insatisfação do usuário para com a falta de reserva de vagas para alunos PCD no processo de transferência do curso de Mecânica em Vitória-ES.

*(Análise CGU: Considerando a ambiguidade na classificação do tipo da manifestação (reclamação ou solicitação), concordamos com o posicionamento do IFES e alteramos a avaliação para “Adequada”.)*

e) Reclamação 23546.001057/2024-40

Reconhecemos que houve falhas na revisão da resposta encaminhada pela Comissão responsável pelo Edital nº 1 de 4 de julho de 2023. A Ouvidoria aceita e agradece o apontamento e buscará melhorar esse processo.

*(Análise CGU: Conforme admitido pela Ouvidoria mantemos a avaliação da manifestação como “Parcialmente adequada”.)*

f) Solicitação 23546.072178/2023-95

Concordamos e reconhecemos que a Ouvidoria foi omissa no tratamento desta manifestação. A resposta conclusiva que faz menção ao processo anterior foi uma tentativa de cumprir o prazo de resposta, que já havia sido prorrogado. Essa abordagem foi inadequada pois priorizou o cumprimento do prazo em detrimento ao atendimento da solicitação do usuário.

Achamos importante destacar que, por causa dessa resposta, o usuário cadastrou uma reclamação contra a Ouvidoria do Ifes na CGU em que assumimos nossa

responsabilidade, justificamo-nos com os argumentos expostos acima e nos comprometemos a melhorar nossos serviços.

*(Análise CGU: Conforme admitido pela Ouvidoria mantemos a avaliação da manifestação como “Parcialmente adequada”).*

g) Solicitação 23546.103469/2023-32

Não concordamos pois, não se trata de denúncia cuja solução depende de uma unidade apuratória (Auditoria Interna, Corregedoria e Comissão de Ética). Trata-se de uma reclamação pela qual o usuário contesta a ausência de tramitação de um processo eletrônico. Considerando esse contexto, a resposta fornecida pela Ouvidoria do Ifes destaca que o processo teve sua tramitação iniciada e que foi encaminhado à Procuradoria Federal junto ao Ifes, atendendo assim a solicitação do usuário.

*(Análise CGU: Conforme Fala.BR, na resposta final data em 20/11/2023 temos: “Agradecemos o contato e informamos que o processo nº 23544.000560/2023-17 foi analisado pela Assessoria de Legislação e Normas de Pessoal e encaminhado ao Gabinete do Reitor para remessa à Procuradoria Federal junto ao Ifes para exame de dúvida jurídica”.*

*Na justificativa da Ouvidoria consta que “processo teve sua tramitação iniciada e que foi encaminhado à Procuradoria Federal junto ao Ifes, atendendo assim a solicitação do usuário”.*

*Observa-se uma divergência entre a justificativa apresenta ao relatório e a resposta encaminhada ao manifestante, pois o processo ainda não havia sido encaminhado para a Procuradoria (estava no Gabinete do Reitor).*

*Possivelmente devido à demora o cidadão fez nova manifestação (23546.111549/2023-61, em 12/12/2023) referente ao mesmo tema, e na resposta desta a Ouvidoria informou que o processo foi tramitado para a Procuradoria em 21/12/2023, um mês após a resposta final dessa manifestação.*

*A avaliação de “parcialmente adequada” decorreu do fato da Ouvidoria ter classificado essa manifestação como “Resolvida” no Fala.BR, apesar dela ainda estar em tratamento na unidade apuratória.*

*Conforme Art. 19 da Portaria 581 temos:*

*§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que: I - a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e II - a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021).*

*Mantemos a avaliação da manifestação como “Parcialmente adequada”).*

h) Solicitação 23546.111549/2023-61

Não concordamos pois a Procuradoria Federal junto ao Ifes não é uma unidade apuratória e sim órgão legal e constitucionalmente responsável pelo assessoramento jurídico do Ifes. Além disso, e tal qual foi explicado na resposta conclusiva, o processo foi tramitado a esse órgão por causa de dúvidas jurídicas sobre o caso. Desta forma, não é necessário esperar pelo parecer desta unidade, pois o usuário solicita apenas a tramitação do processo e, por ser parte interessada e identificada no sistema, recebe email automático do Sipac a cada movimentação processual.

*(Análise CGU: Em que pese termos colocado na observação “unidade apuratória”, a Portaria 581 refere-se a “unidade responsável”, que nesse caso contiuará sendo a Procuradoria.*

*Destaca-se que na própria resposta dada pela Ouvidoria do IFES consta: “Assim, somente poderá haver análise conclusiva após a manifestação da Procuradoria, que é o órgão legal e constitucionalmente responsável pelo assessoramento jurídico do Ifes, uma vez que restam dúvidas jurídicas para resolução do caso.”*

*Desta forma, como não é possível haver a análise conclusiva, a demanda também deveria ser considerada como “não resolvida” enquanto ainda pendente da análise na unidade responsável.*

*Mantemos a avaliação da manifestação como “Parcialmente adequada”).*

i) Comunicação 23546.050954/2023-04

Reafirmamos que a Comissão de Ética não informa decisões ao denunciante, conforme suas atribuições. Reconhecemos, porém, que a Ouvidoria poderia ter elaborado uma resposta explicativa sobre o procedimento da comissão. No entanto, por se tratar de uma comunicação, o usuário não teria acesso a essas explicações.

*(Análise CGU: Mantemos a avaliação da manifestação como “parcialmente adequada” tendo em vista que, mesmo em se tratando de “comunicação (denúncia anônima) a demanda não havia sido resolvida somente com o envio para a Comissão de Ética).*

j) Comunicação 23546.081626/2023-41

Esclarecemos que a comunicação 23546.081626/2023-41, por ter teor semelhante ao da 23546.077064/2023- 31, foi encerrada para que não haja a apuração de duas manifestações sobre o mesmo assunto. No entanto, a comunicação 23546.077064/2023-31, conforme determina a Portaria CGU 116/2024 foi concluída com a informação de encaminhamento à Unidade de Apuração. Além disso, na própria manifestação, a Corregedoria informa que “a presente demanda está sendo tratada através do processo eletrônico nº 23147.008457/2023- 06”.

*(Análise CGU: Consideramos válida a justificativa da Ouvidoria para essa manifestação, pois considerou a demanda resolvida por haver outra manifestação de teor idêntico. Destaca-se que a comunicação 23546.077064/2023-31, encaminhada*

*para a Auditoria Interna do IFES, consta corretamente como “demanda não resolvida”. Avaliação alterada para “Adequada”).*

k) Comunicação 23546.085458/2023-63

Não concordamos com o posicionamento da CGU uma vez que não cabe a Ouvidoria solicitar os documentos que embasaram a decisão da Corregedoria, além disso, no próprio despacho decisório contém síntese de cada documento analisado.

*(Análise CGU: Consideramos válida a justificativa da Ouvidoria para essa comunicação, por se tratar de uma denúncia anônima. Avaliação alterada para “Adequada”).*

l) Comunicação 23546.093103/2023-48

Concordamos em parte. O exercício de atividades particulares por servidores públicos no curso de licenças para o tratamento de saúde não se trata de um desvio ético conforme Nota Técnica nº 3514/2020/CGUNE/CRG. Evidentemente que, quando se trata de denúncia, a nota técnica segue anexa a resposta. Nesse caso específico, por se tratar de uma comunicação, a resposta foi sucinta. Nesse caso, a resposta poderia ter sido mais detalhada, no entanto, esse detalhamento seria apenas um trabalho adicional que não traria benefício para o usuário. Reconhecemos que a portaria CGU 116/2024 determina que o tratamento de comunicação seja idêntico ao de denúncia, e isso foi feito, apenas a resposta não foi adequada e esse deslize foi induzido pela ausência de um destinatário.

*(Análise CGU: Conforme admitido pela Ouvidoria, houve uma resposta inadequada à manifestação, com a justificativa de ausência de destinatário. Mantemos assim a avaliação como “inadequada”).*

m) Comunicação 23546.093861/2023-66

Reconhecemos que houve uma demora excessiva para com o encaminhamento da resposta da Corregedoria. No entanto, não eximindo as responsabilidades da Ouvidoria, as razões para esse atraso são idênticas às da Denúncia 23546.100561/2023-41. É deve-se destacar que nesse caso, por se tratar de uma comunicação cujas características são diferentes da denúncia não houve qualquer prejuízo ao usuário.

*(Análise CGU: Entendemos a justificativa da Ouvidoria, porém mantemos a avaliação pois houve um prazo excessivo para conclusão da manifestação, após o recebimento da resposta da Corregedoria).*

n) Comunicação 23546.112248/2023-55

Concordamos. No final do ano passado e início do corrente ano, recebemos diversas comunicações para o campus Barra de São Francisco, com assuntos diversos e similares ao da presente comunicação. Para responder às manifestações, fizemos um agrupamento por tema e encaminhamos apenas uma comunicação ao setor respondente ou a unidade de apuração de acordo com o assunto. Além disso, foi



realizada, no início do ano, uma reunião com a direção de ensino e a direção-geral do campus para resolver alguns desses problemas. No caso específico dessa comunicação, os diversos assuntos relatados foram tratados em outras manifestações. Já o assunto do livro foi encaminhado para a Auditoria Interna por meio da 23546.112466/2023-90 que, após a apuração, concluiu que o relato era improcedente. O erro, nesse caso, aconteceu quando fomos atualizar todas as manifestações e esquecemos de inserir o parecer da Auditoria Interna, no entanto, por se tratar de uma comunicação, não houve qualquer prejuízo para o usuário.

*(Análise CGU: Concordamos com a justificativa da Ouvidoria, mantendo a avaliação como “inadequada”, pela ausência do documento citado na resposta.*

o) Comunicação 23546.020503/2024-15

Esclarecemos que a resposta do campus Cariacica não foi encaminhada para a Ouvidoria e sim para a Auditoria Interna. Após a apuração, na qual verificou a ausência do alvará, o campus se comprometeu a manter a Auditoria Interna informada sobre o andamento das adequações e a cooperar plenamente com todas as solicitações e orientações pertinentes. A Auditoria considerou suficiente essa informação e recomendou a priorização de esforços a fim de atender os requisitos do Corpo de Bombeiros para obtenção do Alvará. Evidente que a Ouvidoria pode e deve entrar em contato com o campus para verificar o andamento do alvará, e essa é uma tarefa que será realizada, mas por se tratar de uma comunicação, não há como atualizar o usuário das informações.

*(Análise CGU: Mantemos a avaliação como “parcialmente adequada”, tendo em vista que a Ouvidoria considerou a demanda resolvida apesar de ainda haver pendências a serem sanadas pelo campus Cariacica).*

Por fim, a Ouvidoria do Ifes expressa seu agradecimento à Controladoria-Geral da União pelo trabalho minucioso e criterioso realizado na auditoria. Destacamos que nossas observações não possuem caráter recursal, visam apenas apresentar o ponto de vista da Ouvidoria. E solicitamos orientação, caso alguma observação seja incoerente ou que evidencie algum descumprimento normativo, pois a CGU e o Ifes buscam a melhoria dos serviços prestados à sociedade. Agradecemos também a oportunidade de contribuir com este processo de auditoria, reforçando nossa disposição para o contínuo diálogo e cooperação.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade