

Relatório de Gestão em Ouvidoria 2021

OUVIDORIA DO IFES

SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

1. Introdução

As ouvidorias públicas desempenham um importante papel na garantia do controle e participação social e surgiram, basicamente, durante o processo de redemocratização nacional, tendo como marco documental, a Constituição Federal de 1988. Os primeiros movimentos de unidades de ouvidoria, antecederam a promulgação da carta magna, e como exemplo, destaca-se a Ouvidoria Pública de Curitiba que foi criada em 1986, no entanto, é especialmente, a partir dos anos 2000, que esses órgãos se fortalecem como instrumentos da democracia participativa, de valorização da cidadania e de aprimoramento da gestão pública.

No âmbito da administração federal, a ouvidoria é definida, de maneira genérica, pois há um arcabouço legal que determina suas competências e funções, como a instância responsável por receber do cidadão sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias; e assim, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, e, posteriormente, resposta ao manifestante, concluindo a manifestação na plataforma Fala.BR.

1.1. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

A [Plataforma Fala.BR](#) é o canal oficial para registro de manifestações do cidadão às ouvidorias públicas.

The screenshot displays the Fala.BR website interface. At the top, there is a blue header with the text "CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". Below the header is a navigation menu with links for "Início", "Cadastre-se", "Órgãos", "Ouvidorias.gov", and "Ajuda". A breadcrumb trail shows the path: "Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão". The main content area is titled "O que você quer fazer?" and features a grid of seven service categories, each with a colored background, an icon, and a brief description:

- Acesso à Informação** (Green background, information icon): Solicite acesso a informações públicas.
- Denúncia** (Red background, megaphone icon): Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio** (Purple background, thumbs up icon): Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação** (Orange background, speech bubble icon): Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Simplifique** (Blue background, 'S' icon): Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.
- Solicitação** (Light green background, document icon): Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão** (Yellow background, speech bubble icon): Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

At the bottom of the interface, there are two buttons: "Consulte sua manifestação" and "Perguntas frequentes".

Conforme disposto no [Manual Fala.BR](#), no final de 2014 foi lançado o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) para permitir a mais de noventa ouvidorias receber e responder denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. O intuito era facilitar que qualquer cidadão acessasse o sistema online para se comunicar com órgãos e entidades do governo federal. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

Para gerenciar as solicitações realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011, a Controladoria-Geral da União - CGU, em 2012, disponibilizou aos gestores e aos cidadãos o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação. O e-SIC permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

No dia 1º de agosto de 2019 a CGU lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC. Por meio da nova plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. A nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e deve ser utilizado pelas ouvidorias e serviços de informações ao cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

Embora a plataforma Fala.BR tenha sido concebida para abrigar os dois sistemas - e-Ouv e e-SIC, o desenvolvimento de novas funcionalidades e módulos de cada sistema estão a cargo da Ouvidoria-Geral da União - OGU e da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção - STPC, respectivamente.

1.2. Tipos de Manifestação

Considerando que consta no [Manual Fala.BR](#), o Acesso à Informação não é considerado no Decreto nº 9.492/2018 nem Decreto nº 9.094/2017 como um dos tipos de manifestação; todavia, no Manual da plataforma o termo é utilizado indistintamente a fim de facilitar a explicação ao leitor. Desta forma, as solicitações de Acesso à Informação são demonstradas em

relatório específico. Por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar sete tipos de manifestações com o intuito de:

i) Acesso à Informação: encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. Exemplo: cidadão solicita informação ao Órgão sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para escola (registros deste tipo não estão contempladas neste relatório e são objeto de relatório específico do SIC Ifes);

ii) Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

iii) Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora;

iv) Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Órgão para dar entrada em pedido e não consegue;

v) Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

vi) Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de computadores em funcionamento em laboratório e requer a solução do problema; e

vii) Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

1.3. Prazos de Atendimento

Conforme determinam o artigo 16 da [Lei nº 13.460/2017](#) e artigos 12 e 19 da [Portaria CGU nº 581/2021](#), a Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos legalmente e responder as manifestações de forma conclusiva no prazo de trinta (30) dias a partir do recebimento da manifestação. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.

Manifestações do tipo Denúncia (e Comunicação, em caso de denúncia anônima) devem ser encerradas após a informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes, ou sobre o seu arquivamento. Compete às Unidades de Apuração o devido tratamento, a proteção do denunciante e o envio de resposta conclusiva à Ouvidoria. Após conclusão do tratamento de uma Denúncia ou Comunicação pela Unidade de Apuração, a Ouvidoria reabre a manifestação para atualização da resposta ao usuário na plataforma Fala.BR.

Manifestações do tipo Elogio devem ser encerradas após a informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Para todos os demais tipos de manifestações (Reclamação, Solicitação e Sugestão) a Ouvidoria do Ifes tem o dever de realizar o tratamento junto às unidades responsáveis na instituição (Reitoria, Pró-Reitorias, Campi, demais unidades), acompanhando o efetivo tratamento e registrando a resposta conclusiva na plataforma Fala.BR para ciência do usuário.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO*	PRAZO DE PRORROGAÇÃO*
Pedido de Acesso à Informação	20 dias	10 dias
Denúncia	30 dias	30 dias
Elogio		
Reclamação		
Simplifique		
Solicitação		
Sugestão		

* dias corridos, a contar a partir do recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR.

2. Ouvidoria do Ifes

As ouvidorias de instituições de ensino, constituem-se como um imprescindível canal de comunicação entre a comunidade acadêmica, a administração central e também a comunidade externa, permitindo que o cidadão participe tanto da formulação das políticas públicas quanto da fiscalização do uso dos recursos públicos; contribuindo, desta forma, para o aperfeiçoamento do desempenho institucional e das relações entre os diferentes atores e públicos do Instituto Federal do Espírito Santo.

Desde sua criação, a Ouvidoria do Ifes promove a participação social dos usuários dos serviços públicos ao disponibilizar mecanismos e instrumentos que permitem o controle social, por parte dos usuários, melhoria da atuação institucional e dos serviços ofertados pelo Instituto. Ao longo do tempo estes mecanismos e instrumentos foram sendo aprimorados.

A Ouvidoria do Ifes foi criada em maio de 2012 tendo como primeiro ouvidor o servidor Jose Maurício Rodrigues, que foi nomeado por meio da [Portaria Ifes nº 876, de 03 de maio de 2012](#), e exerceu essa função até a transição para o ouvidor atual, em 16 de junho de 2021.

2.1. Nomeação, designação, exoneração e dispensa de ouvidores

O Decreto nº 10.228, de 2020, trouxe importantes alterações para o Decreto nº 9.492, de 2018, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o SISOUV. O novo decreto estabeleceu que “a nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União”.

Para viabilizar a aplicação desse procedimento, o decreto também previu que a CGU deveria discipliná-lo por meio de normativo específico: esse normativo é a [Portaria CGU nº 1.181, de 2020](#), com alterações dada pela [Portaria CGU nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020](#).

O atual Ouvidor do Ifes foi nomeado em 16 de junho de 2021 por meio da [Portaria Ifes nº 977/2021](#), após a devida tramitação e aprovação do processo de nomeação pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) - [Processo Sipac Ifes nº 23147.007356/2020-53](#).

2.2. Competências da Ouvidoria

Dentre suas principais funções, conforme determina o Art. 13 da [Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#), compete à Ouvidoria:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

A [Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021](#), da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, apresenta a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, a saber:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos;

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 denunciante, 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.

De acordo com o [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), são competências da Ouvidoria:

I – executar as atividades de Ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo:

a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;

c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em esta Lei;

e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

*f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;
e*

g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III – informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV – organizar e divulgar informações sobre atividades de Ouvidoria e procedimentos operacionais;

V – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

São funções da Ouvidoria, conforme o [Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União – CGU \(CGU, 2019\)](#):

I – “Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação”;

II – “Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção como sujeitos de direitos”;

III – “Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão”;

IV – “Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários”;

V – “Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública”;

VI – “Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade”;

VII – “Promover a mediação e a conciliação”.

2.3. Acesso e Estrutura

A Ouvidoria está instalada no Prédio da Reitoria do Ifes, na cidade de Vitória - ES, com acessibilidade às suas dependências e com horário de funcionamento das 8h às 11h30min e das 12h30min às 17h.

A estrutura é um aspecto relevante para a prestação do melhor atendimento possível, seja virtual, seja presencial, quanto ao acesso por parte dos usuários. Essa importância é destacada no artigo 3º da Resolução nº 7 da CGU que estabelece os requisitos mínimos de estrutura e organização para que as ouvidorias possam desempenhar adequadamente o seu papel e assim, efetivamente, possibilitar a participação social nas ações do órgão e fiscalização dos recursos públicos.

Considerando as determinações da resolução supracitada, a Ouvidoria do Ifes está instalada em uma sala ampla que possui estrutura condizente com as atividades por ela realizada e que atende, em parte, às determinações legais. A sala não é exclusiva do setor atualmente, pois divide espaço com a Secretaria do Conselho Superior.

Na Ouvidoria do Ifes, os atendimentos são realizados por diversos meios, com o intuito de atender o maior número possível de usuários, os quais são discriminados a seguir:

- 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/ouvidoria?start=2>
 - c. E-mail, pelo endereço eletrônico ouvidoria@ifes.edu.br.
- II. Telefone, pelo número (27) 3357-7500 (ramal 2013). Apesar da internet ser o principal meio de contato com o usuário, o telefone ainda é uma ferramenta muito útil. Por meio dele, é possível esclarecer dúvidas quanto às manifestações, prestar orientação e esclarecimento, em especial para os cidadãos que não tem familiaridade com a internet. Pelo atendimento telefônico o usuário é orientado a registrar sua manifestação via Fala.BR, conforme determina a legislação. Está em fase de testes, desde o final do ano de 2020, a implementação de atendimento telefônico via aplicativo WhatsApp, com possibilidade de respostas mais diretas sobre informações diversas aos usuários, entretanto a implementação do uso definitivo da ferramenta depende do resultado da observação de viabilidade, da força de trabalho disponível e de solução tecnológica para melhoria das respostas de forma automatizada.
- III. Presencial, no endereço Av. Rio Branco, 50, bairro Santa Lúcia - Vitória ES. O advento da pandemia de Covid-19 e as restrições de circulação para minimizar a propagação do vírus culminou no trabalho remoto no período de março de 2020 a maio de 2021. Mesmo assim, essa é mais uma forma de atendimento, cujo principal usuário são os próprios servidores da instituição.

Apesar dos diversos canais de atendimento, a legislação sobre as ouvidorias públicas determina o registro de manifestações na plataforma Fala.BR, e desta forma, os cidadãos que fazem contato por outros meios são orientados a realizar o devido registro via plataforma.

2.4. Equipe

Atualmente, a Ouvidoria do Ifes possui dois servidores em atuação. O ouvidor, **Wesley Vitor da Silva**, nomeado pela [Portaria Ifes nº 977, de 16 de junho de 2021](#) e o servidor **Alessandro Gonçalves de Assis**, que foi localizado na Ouvidoria a partir de 01/07/2021, pela [Portaria Ifes nº 1.169, de 20 de julho de 2021](#), e que também atua como substituto eventual do ouvidor, conforme [Portaria Ifes nº 1.242, de 30 de julho de 2021](#).

Essa equipe é responsável por atender manifestações oriundas das atuações dos 22 campi do Ifes, da Reitoria, do Cefor, dos campi avançados e das demais unidades administrativas do Instituto Federal do Espírito Santo. Em que pese a atuação da equipe composta de dois servidores ficar comprometida em períodos de férias e ou licença de um deles, acrescenta-se o agravante de que o servidor Alessandro Gonçalves de Assis, apesar de estar localizado na Ouvidoria, exerce outras atribuições, como [Secretário do Conselho Superior \(Portaria Ifes nº 469/2022\)](#) e [Secretário do Colégio de Dirigentes, Portaria Ifes nº 784/2014](#), impedindo-o de se dedicar integralmente às demandas da Ouvidoria do Ifes.

EQUIPE	QUANTITATIVO	CARGO	FUNÇÃO NA OUVIDORIA
Servidores exclusivos da Ouvidoria	01	Administrador	Ouvidor e Responsável pelo SIC Ifes
Servidores localizados na Ouvidoria com atuação simultânea em outra unidade	01	Secretário Executivo	Servidor da Ouvidoria e Substituto Eventual

3. Relatório de Gestão

A Ouvidoria do Instituto Federal do Espírito Santo, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

Destaca-se que o Relatório Anual de Gestão é um documento que visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, conforme disposto no [Art. 15 da Lei 13.460/2017](#):

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Tais indicações, expressas na Lei nº 13.460/2017, delimitam a finalidade do documento, ou seja, apresentar as informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria do Ifes durante o ano de 2021, e também apresentam sua destinação, visto que o Relatório Anual de Gestão deve ser encaminhado ao Reitor do Instituto Federal do Espírito Santo, além de ser disponibilizado, integralmente, na internet.

É relevante destacar que esse relatório, referente às atividades do ano de 2021, faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do Ifes, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Considerando as definições expostas pelas normativas que orientam o trabalho da Ouvidoria pode-se definir que manifestação é o instrumento que permite ao cidadão expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido; constituindo-se como uma excelente ferramenta tanto no aprimoramento da gestão de políticas e serviços, quanto no combate a prática de atos ilícitos.

4. Unidades de Apuração

Em consonância com a Ouvidoria, trabalham as Unidades de Apuração do Ifes, ou seja, Auditoria Interna, Comissão de Ética dos Servidores e Corregedoria, para onde são encaminhadas as manifestações dos tipos Denúncia e Comunicação, após análise preliminar por parte da equipe da Ouvidoria. Essa tramitação passou a ser realizada exclusivamente pela plataforma Fala.BR a partir de 2021, com base no disposto nos Art. 12 e § 1º do Art. 19 da [Portaria CGU nº 581/2021](#), por isso, essas unidades, bem como os demais agentes públicos, devem observar ainda, sem prejuízo às demais legislações pertinentes:

- I. que a identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- II. que a proteção de dados pessoais é uma obrigação legal, conforme disposto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- III. que se deve adotar medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários do serviço público, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- IV. que a plataforma Fala.BR registra o acesso aos dados da manifestação e/ou dados do manifestante, quando executados;
- V. que a plataforma Fala.BR protege e pseudonimiza as informações de denunciantes (desde a *versão 1.1.8 de setembro de 2019*), e caso os dados sejam imprescindíveis para tratamento das denúncias as Unidades de Apuração devem

solicitar ao usuário o acesso a estes dados diretamente no Fala.BR, ficando registrado os agentes públicos que tiveram acesso a tais dados e informações. Caso o usuário conceda a permissão de acesso, a plataforma Fala.BR então libera os dados para o agente público requisitante.

Os **prazos de atendimento** das manifestações que são encaminhadas às Unidades de Apuração são os seguintes:

- I. Denúncias: 30 dias
 - a. prorrogável por mais 30 dias (a prorrogação é permitida uma única vez e necessita de justificativa, a ser inserida no Fala.BR);
 - b. é possível pedir complementação de informações prestadas pelo usuário (o pedido de complementação é permitido uma única vez e o usuário tem até 20 dias para complemento);
 - c. Observação: dentro do prazo de 30 dias não é esperada a conclusão final do tratamento, mas ao menos a informação se a denúncia foi ou não aceita pela Unidade de Apuração e quais os próximos passos de análise e tratamento da referida manifestação.

- II. Comunicações: não há prazo legal para resposta no Fala.BR. No entanto, a Ouvidoria do Ifes utiliza os prazos definidos para a denúncia, pois a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece o mesmo tratamento de denúncias às comunicações de irregularidades, inclusive em relação ao prazo de tratamento, sendo aplicável, também, o registo do encaminhamento aos órgãos apuratórios ou o arquivamento, assim como previsto nos artigos 21 e 22, o que deverá ser realizado no campo da resposta conclusiva.
 - a. Não se aplica a prorrogação, uma vez que não há prazo legal para resposta;
 - b. Não é possível pedir complementação de informações, dado que não há registros do usuário no Fala.BR.

[Portaria CGU nº 581/2021:](#)

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

Conforme orientação da CGU, as denúncias e comunicações podem ser encerradas no sistema após análise preliminar da Ouvidoria e encaminhamento para tratamento das unidades de apuração, uma vez que não há prazo determinado para a finalização do tratamento, que depende do procedimento da unidade de apuração, o qual pode levar dias, meses e até anos.

4.1 Reunião de alinhamento com as Unidades de Apuração

Em 2021, a Ouvidoria do Ifes tinha a intenção de realizar uma reunião virtual com todas as Unidades de Apuração de Denúncias, para alinhamento das orientações e ações conjuntas, além de sanar dúvidas que poderiam surgir a partir da leitura das orientações da CGU bem como a própria utilização da plataforma Fala.BR.

No entanto, considerando as particularidades e especificidades de cada Unidade de Apuração para realizar seu exame de admissibilidade, bem como a agenda de disponibilidade, foi necessário optar pela realização de reuniões com cada uma das unidades em separado.

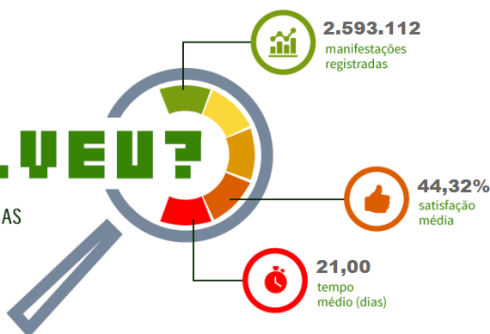
Infelizmente, não foi possível realizar todas as reuniões com as Unidades de Apuração. Foi realizada uma reunião com a Corregedoria, da qual foi produzido um check list para auxiliar a Ouvidoria do Ifes a realizar sua análise preliminar. Em dezembro, estava prevista uma reunião com a Comissão de Ética, mas devido ao conflito de datas com outros compromissos, o encontro foi adiado para 2022.

5. Painel Resolveu?

A Ouvidoria do Instituto Federal do Espírito Santo tem como função principal promover a participação do usuário na administração pública, por meio de ações que viabilizem a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

painel RESOLVEU?

QUER SABER COMO ANDAM AS
OUVIDORIAS?
**BORA VER
QUEM RESOLVEU ;)**



* As informações estatísticas apresentadas nesta página referem-se, unicamente, à Esfera Federal.

painel resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente na Plataforma Fala BR (<http://falabr.cgu.gov.br>). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem os gestores na elaboração de diagnósticos dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria e os cidadãos no exercício do controle social. Acesse!

ESFERA FEDERAL

ESFERA ESTADUAL

ESFERA MUNICIPAL



As manifestações são classificadas como: denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação; e após recebimento por parte da Ouvidoria, são examinadas e encaminhadas ao órgão/setor responsável pela informação solicitada, apuração denunciada, etc.

Na maioria dos casos, o contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre por meio da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) que permite o tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite ao cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

A Ouvidoria também recebe cartas e e-mails cujos registros, na medida do possível, são inseridos na Plataforma Fala.BR para que haja um repositório único de manifestações; e também realiza atendimentos presenciais e telefônicos, por meio dos quais, é possível orientar adequadamente os usuários.

Durante o ano de 2021, foram realizados diversos atendimentos telefônicos e presenciais, os quais não puderam ser contabilizados pela ausência de uma ferramenta específica e também pela carência de servidores. Com intuito de mitigar essa lacuna de informações, ações para solucionar essa demanda serão propostas no plano de ação.

Assim, por meio do Fala.BR, foram recebidas 276 manifestações de ouvidoria (e-OUV), cujo detalhamento das informações consta no próximo tópico deste Relatório.

As informações e comparativos que serão apresentados a seguir foram extraídos do Painel Resolveu? que é alimentado com base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, atualizado em tempo real.

“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. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.”

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

Os dados disponibilizados pelo **Painel Resolveu?** são acessíveis a qualquer cidadão ou instituição pelo endereço eletrônico: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu>.

- I. Por meio do Painel Resolveu? foi possível verificar que, no ano de **2021**, foram registradas, via Fala.BR, **278 manifestações** para a Ouvidoria do Ifes, considerando os tipos Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão:



- II. Em 2020 foram registradas 201 manifestações, um aumento de 77 manifestações de 2020 para 2021, que corresponde percentualmente a 38,31%. Em relação ao tempo médio de atendimento, em 2020 foi de 154,57 dias e em 2021 foi de 31,20 dias:



- III. Do total de 278 manifestações, 249 foram tratadas e respondidas e 29 foram arquivadas:



- IV. O **Arquivamento** de uma manifestação ocorre por alguns motivos, os quais são relevantes para melhor compreensão dos dados e transparência:
- a. Duplicidade de manifestação
 - b. Falta de clareza / insuficiência de dados
 - c. Falta de urbanidade
 - d. Manifestação imprópria / inadequada
 - e. Manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento
 - f. Perda de objeto

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Arquivar Manifestação

Arquivar

Motivo do arquivamento *

- Selecione...
- Duplicidade de manifestação
- Falta de clareza / insuficiência de dados
- Falta de urbanidade
- Manifestação imprópria/inadequada
- Manifestações encaminhadas com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento
- Perda de objeto

Salvar

Conclusão Automática: quando as informações apresentadas não são suficientes para análise da manifestação a Ouvidoria pode enviar ao usuário um Pedido de Complementação das informações via Fala.BR. Se após 20 dias o pedido de complementação não for respondido pelo usuário, a plataforma conclui automaticamente e arquivar a manifestação por Insuficiência de dados.

- V. **Relatório de Manifestações Arquivadas (28 manifestações):** as causas mais comuns para o arquivamento são: Falta de clareza / insuficiência de dados; Duplicidade de manifestação; e Arquivamento automático da plataforma por ausência de complementação pelo usuário no prazo legal.

- a. Duplicidade se enquadra quando na triagem de uma manifestação o servidor da Ouvidoria percebe que a mesma tem similaridade com outra manifestação recebida ou tratada anteriormente;
- b. A conclusão automática por ausência de complementação pelo usuário ocorre quando as informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação, a ouvidoria realiza o pedido de complementação e o usuário não complementa a manifestação no prazo de até 20 dias;
- c. Falta de clareza / insuficiência de dados ocorre quando a manifestação é arquivada pois não há informações suficientes para apurar o ocorrido, nem é possível realizar pedido de complementação das informações.

- Arquivamento por Duplicidade - 14 manifestações:

Manifestação em Duplicidade ARQUIVADAS	Manifestação(ões) tratada(s) anteriormente RESPONDIDAS
00106.020475/2021-77	23546.049656/2021-00
00106.028194/2021-62	23546.064217/2021-19
23546.061730/2021-58	23546.055144/2021-74
23546.075023/2021-49	23546.075170/2021-19
23546.075076/2021-60	23546.075170/2021-19
23546.078511/2021-16	23546.078637/2021-82
23546.081825/2021-98	23546.081410/2021-14; 23546.082804/2021-90
23546.082041/2021-87	23546.056854/2021-11
23546.082051/2021-12	23546.079645/2021-46; 23546.079853/2021-45; 23546.080916/2021-14; 23546.079249/2021-19
23546.082115/2021-85	23546.056854/2021-11
23546.082463/2021-52	23546.079645/2021-46; 23546.079853/2021-45; 23546.080916/2021-14; 23546.079249/2021-19
23546.082591/2021-04	23546.079645/2021-46; 23546.079853/2021-45; 23546.080916/2021-14; 23546.079249/2021-19
23546.082606/2021-26	23546.079645/2021-46; 23546.079853/2021-45; 23546.080916/2021-14; 23546.079249/2021-19
23546.083809/2021-30	23546.079645/2021-46; 23546.079853/2021-45; 23546.080916/2021-14; 23546.079249/2021-19

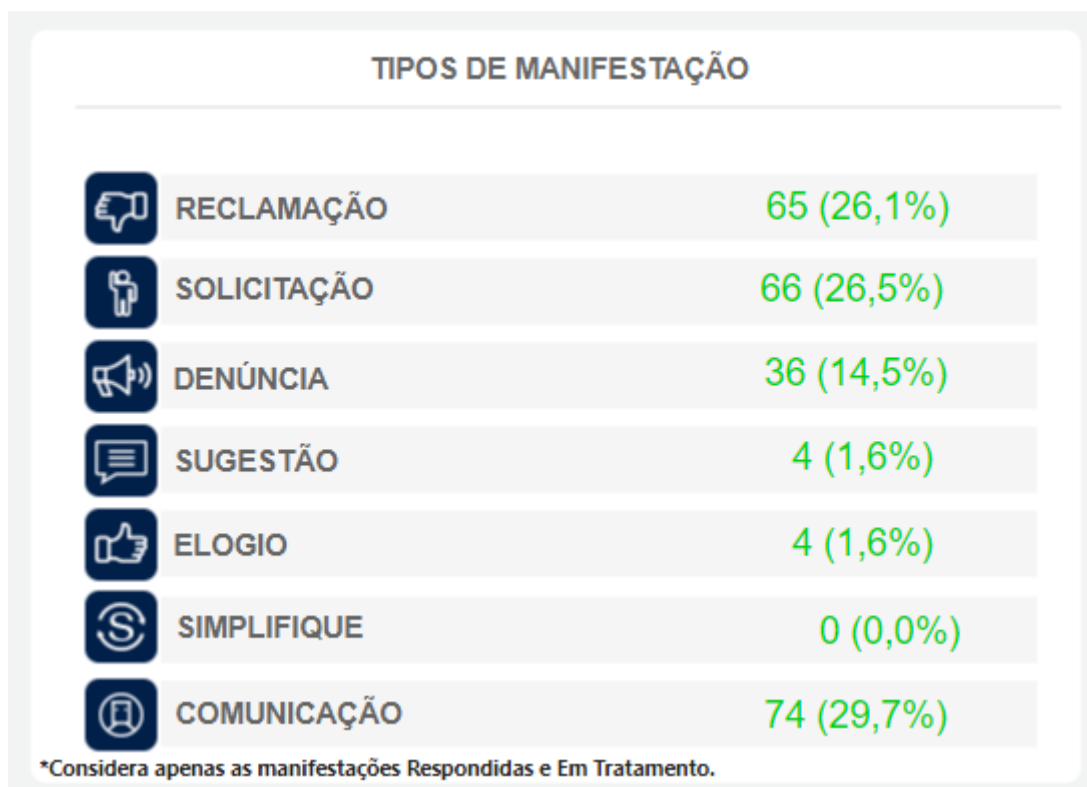
- Arquivamento automático por ausência de complementação - 14 manifestações;
- Arquivamento por Falta de clareza / insuficiência de dados - 01 manifestação.

Do total de 278 manifestações, às quais 249 foram tratadas e respondidas, 93% foram respondidas dentro do prazo determinado pela legislação e 7% extrapolaram o prazo legal.



O tempo médio de atendimento foi de 31,20 dias, prazo superior a determinação legal, mas que demonstra um avanço em relação ao ano de 2020 cujo tempo médio de atendimento foi de 154,57 dias. No entanto, o tempo de 2020 foi elevado, em parte, porque a Ouvidoria do Ifes, no caso específico de denúncias, aguardava a conclusão dos trabalhos das Unidades de Apuração para finalizar a manifestação no Fala.BR ou porque algumas unidades extrapolavam o tempo de resposta às manifestações.

Durante o ano 2021, das 249 manifestações tratadas e respondidas pelo Ifes, os principais tipos foram:



Destaca-se que somente os tipos Denúncia e Comunicação (denúncia anônima), correspondem a 44,2% do total de manifestações, denotando uma relevante participação social no controle e na fiscalização das práticas institucionais e de seus servidores.

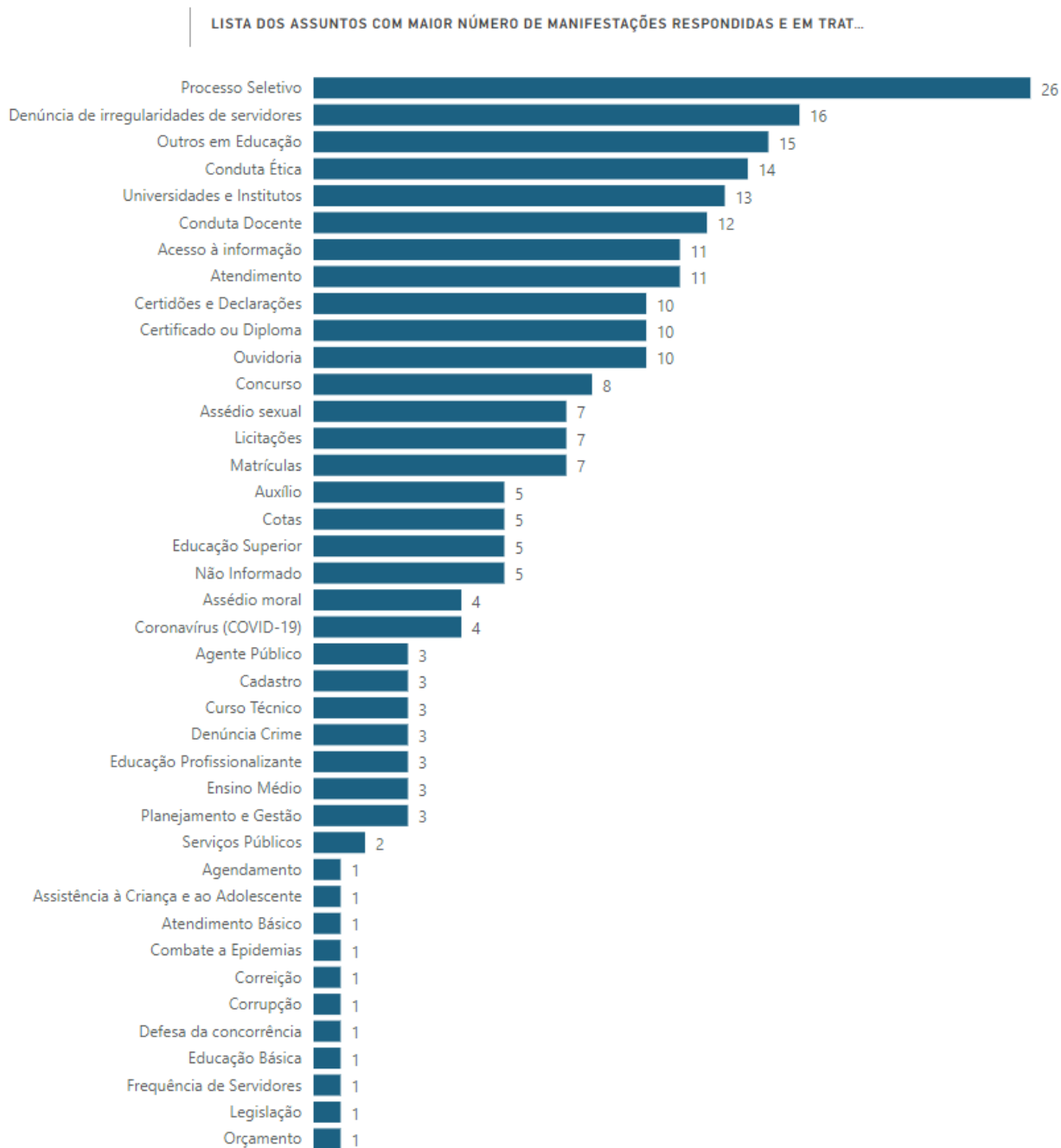
Um indicador importante do Painel Resolveu? é a Série Histórica, pois apresenta panorama do recebimento de manifestações durante o ano de 2021. Por meio dessa série é possível verificar o aumento expressivo de registro de manifestações a partir de abril/2021 e de setembro/2021. No primeiro momento, ou seja, abril/2021 há uma coincidência com a segunda onda de COVID-19 que impediu o retorno presencial das atividades da instituição, programado para os meses iniciais de 2021. No segundo momento, isto é, setembro/2021, há uma sincronia com o efetivo retorno presencial dos campi do Ifes iniciado em setembro/2021 e também com a divulgação e abertura do processo seletivo para cursos técnicos, em novembro/2021 cujo sistema de seleção adotado pelo Ifes, ou seja, análise de histórico, foi amplamente questionado e criticado por parte da sociedade capixaba que, culturalmente, está ambientada as provas presenciais.



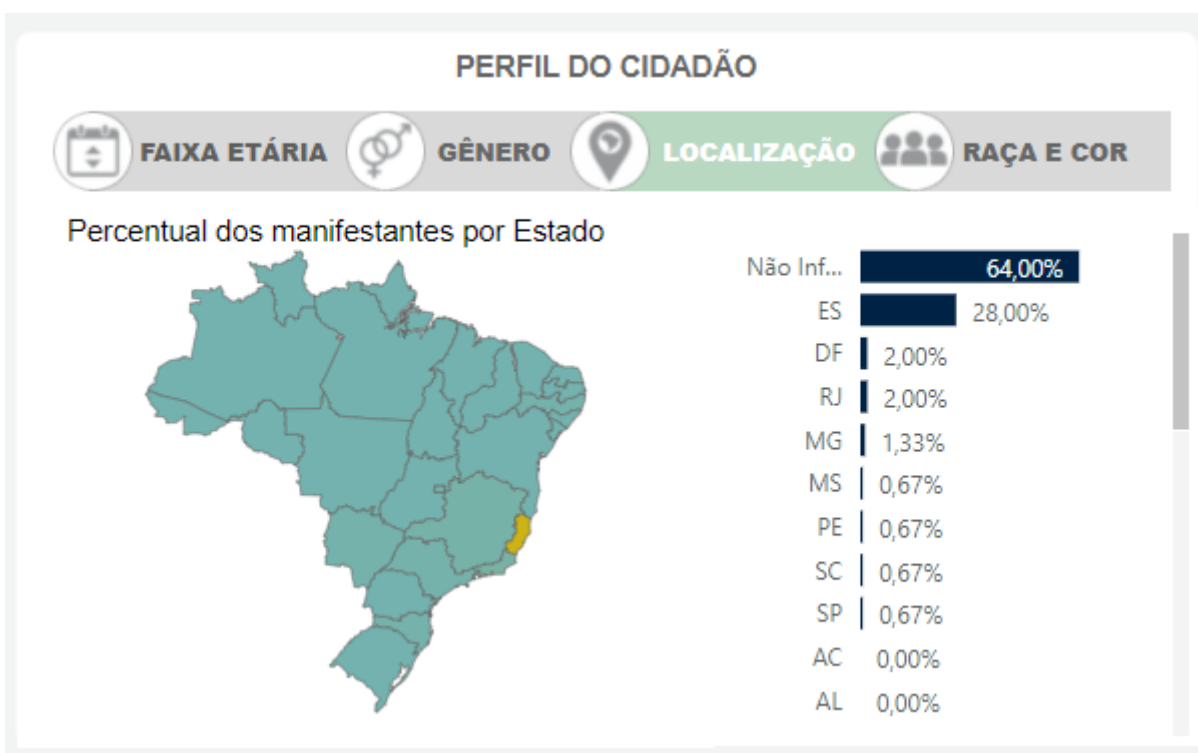
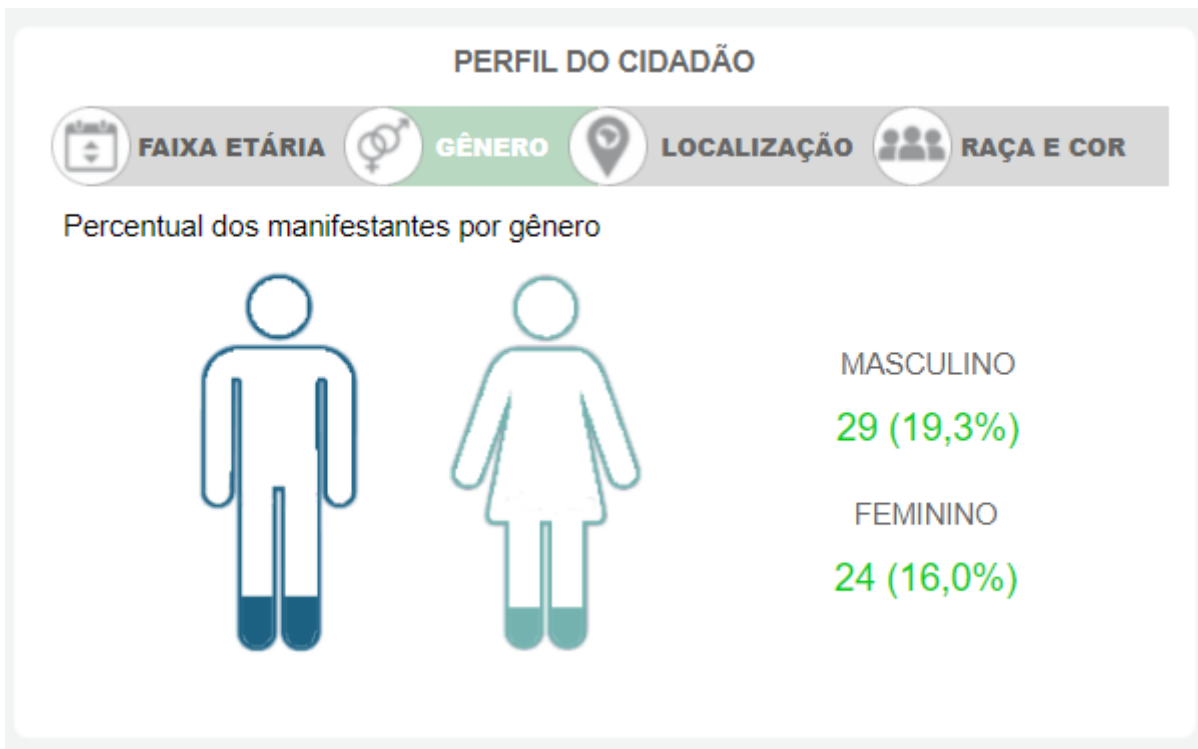
Já o indicador Ranking embasa as observações destacadas na série histórica, visto que os assuntos com maior número de manifestações são, respectivamente, Processo Seletivo, Denúncia de irregularidades e Outros em Educação, totalizando 57 das 249 manifestações tratadas e respondidas (22,9%):



Os principais motivos das manifestações, em lista mais extensa, estão listados a seguir, conforme extraído do Painel Resolveu?:



A informação sobre o perfil do cidadão atendido pela Ouvidoria do Ifes depende dos dados cadastrados pelos mesmos quando do registro de usuário na plataforma. Quando os cidadãos não realizam o cadastro completo, os dados são classificados como não informados.



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO

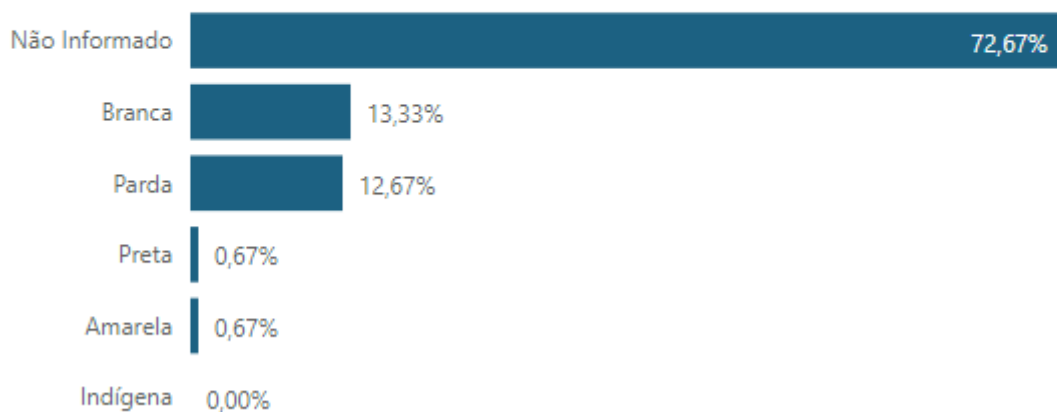


LOCALIZAÇÃO



RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por raça e cor



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



LOCALIZAÇÃO

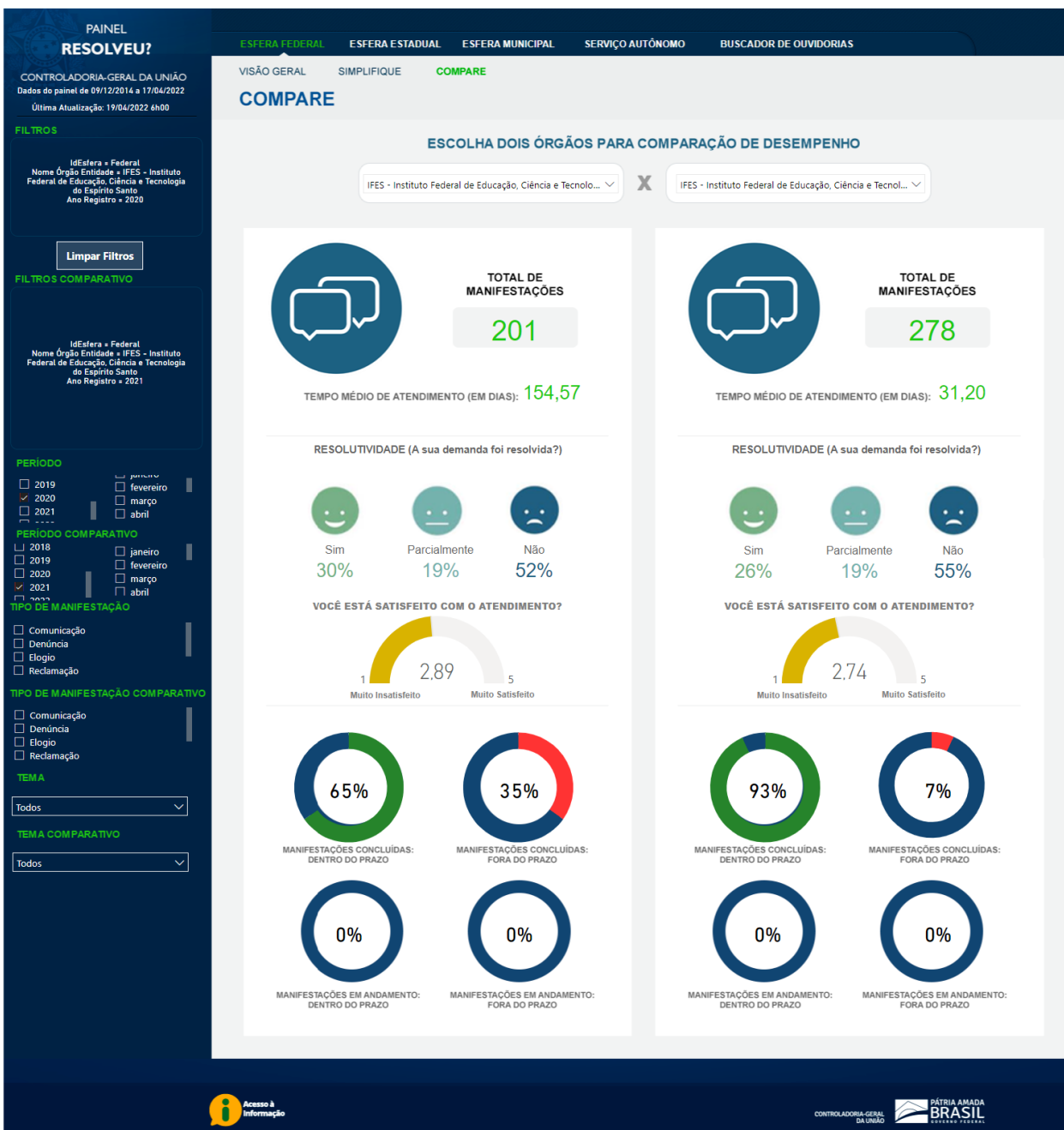


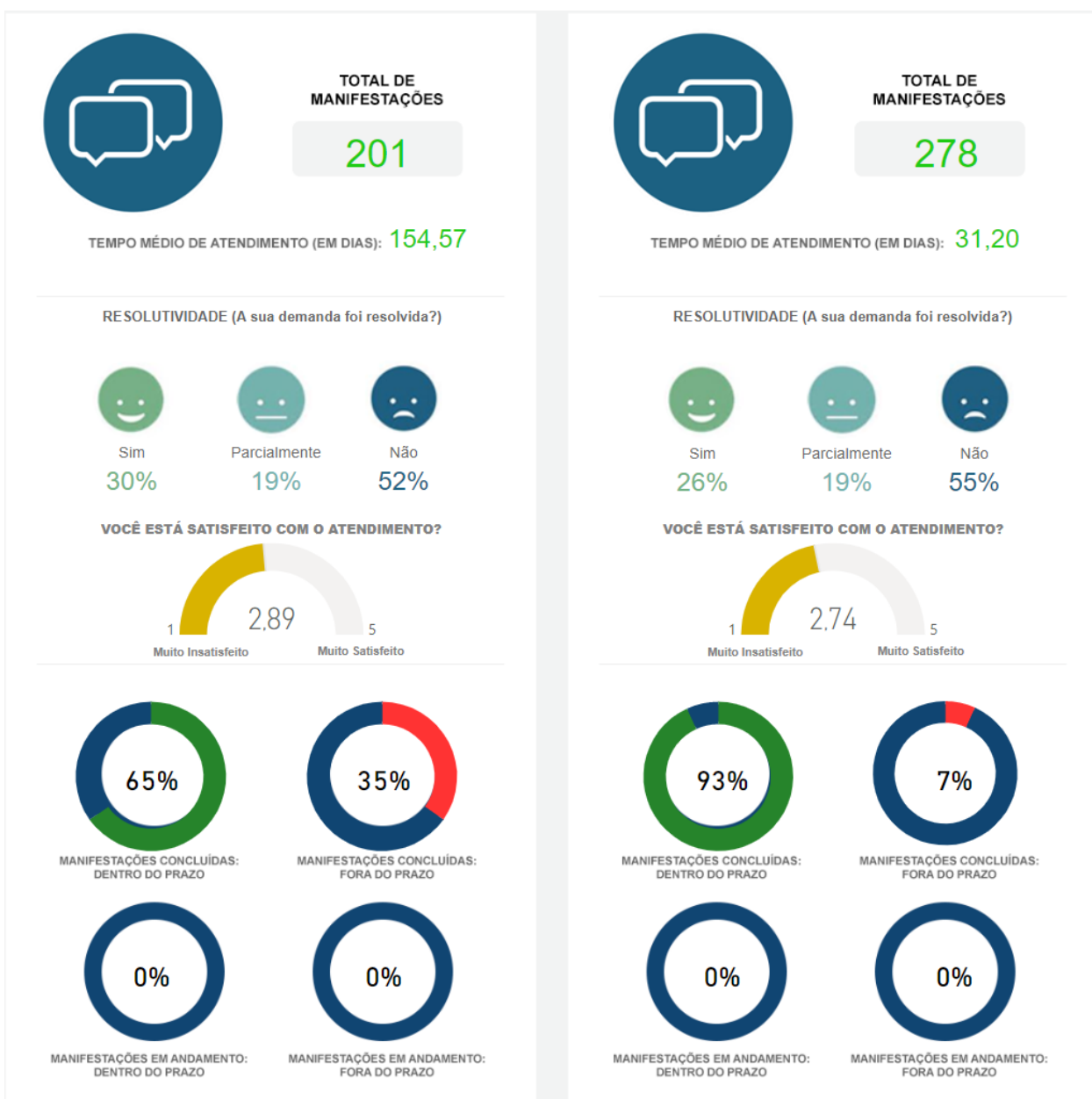
RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária



O comparativo entre os anos 2020 e 2021 das informações sobre as manifestações da Ouvidoria do Ifes no Painel Resolveu? é disponibilizado a seguir:





6. Satisfação do usuário

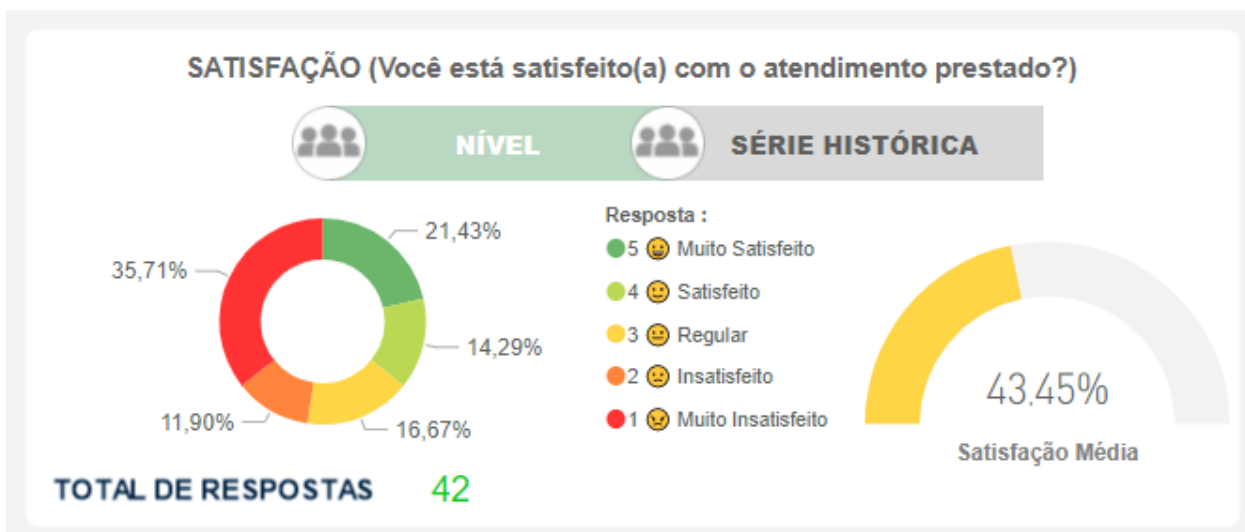
O sistema Fala.BR possibilita que a Ouvidoria do Ifes monitore a satisfação do usuário em relação às respostas produzidas pela instituição. Para isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2021 são apresentados a seguir.

A pesquisa de satisfação convida o usuário a responder duas perguntas, a primeira sobre a resolubilidade da demanda e a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira

pergunta é questionado “A sua demanda foi resolvida?”. Já a segunda questiona “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”.



Conforme apresenta a figura acima, do total de 42 respostas à pesquisa de resolatividade: 26% afirmam que a demanda foi resolvida; 19%, sinaliza resolução parcial; e 55% afirmam que a demanda não foi resolvida.



Conforme apresenta a figura acima, do total de 42 respostas à pesquisa de satisfação: 21,43% ficaram muito satisfeitos; 14,29%, ficaram satisfeitos; 16,67%, regular; 11,90%, insatisfeitos; e 35,71%, muito insatisfeitos.

Essas informações foram obtidas pela resposta a 42 pesquisas de satisfação referentes às respostas da Ouvidoria do Ifes. Esse número indica que apenas em 16,87% das manifestações respondidas pela Ouvidoria do Ifes, o usuário responde a pesquisa de satisfação.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2021, o indicador resolutividade apresenta resultados pouco satisfatórios, uma vez que 55% dos usuários responderam que não estão satisfeitos com o atendimento recebido. Nota-se que os percentuais de 2021 são semelhantes aos obtidos em 2020, apesar da nota final atribuída em 2021, isto é, 2,74, seja pior do que a de 2020, que foi 2,89.



De acordo com o indicador Resolutividade, exposto na figura acima, do total de 42 respostas, 55%, ou seja, aproximadamente 23 usuários declararam que a demanda não foi resolvida. Esses dados são importantes para análises futuras e indicações de melhorias, que podem ser incluídas no plano de ação da Ouvidoria, mesmo que, em alguns casos, a avaliação negativa pareça refletir a frustração do usuário para com a resposta recebida.

Independente da percepção inicial, as 23 manifestações serão examinadas individualmente, com o intuito de identificar possíveis falhas tanto no atendimento prestado pela Ouvidoria ou pela unidade responsável pela resposta, e, em caso afirmativo, ações poderão ser propostas para eliminar ou minimizar tais problemas.

6. Considerações finais

A Ouvidoria do Ifes tem exercido sua função de intermediar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Federal, neste caso, o Instituto Federal do Espírito Santo, possibilitando que as manifestações dos usuários, sejam além de respondidas, analisadas pela gestão, e assim proporcionem a melhoria contínua dos serviços públicos da instituição.

Neste sentido, a Ouvidoria do Ifes tem se esforçado para aprimorar sua forma de atuação, analisando fluxos de trabalho, sugerindo controle mais eficazes de respostas fornecidas pelas unidades e setores internos, e também, elaborando avaliações sobre as ações realizadas pela equipe.

Contudo, há uma enorme possibilidade de melhorias, principalmente no que tange ao indicador de satisfação do usuário, e também, no aperfeiçoamento do recebimento e encaminhamento de manifestações, tornando o fluxo mais célere e mais assertivo.

Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de que, em 2022, possa formalizar suas recomendações, elaborar uma proposta de regimento interno, melhorar os procedimentos de controle interno de respostas, e aprimorar o uso da linguagem cidadão. Ainda, no intuito de melhorar e otimizar os trabalhos, vislumbra-se realizar novas reuniões com todas as Unidades de Apuração, ou seja, Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria, para que o tratamento de denúncias e comunicações seja o mais célere e assertivo possível. Além de iniciar uma campanha institucional de proteção ao denunciante.

Outro ponto a ser desenvolvido é a divulgação das atividades realizadas pela Ouvidoria no site institucional do Ifes, possibilitando que os servidores, terceirizados, alunos, estagiários e até a comunidade externa, possam ter ciência da trabalho realizado, incentivando-os a utilizar a Ouvidoria como canal oficial de comunicação.

Cabe ainda destacar a necessidade de empenho no processo de melhoria continuada na gestão da unidade de Ouvidoria do Ifes, por meio do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), da OGU/CGU.

Por fim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria do Ifes aperfeiçoe suas metodologias, privilegiando a independência e agilidade da unidade, de tal forma que haja uma aproximação inequívoca entre os usuários de serviços públicos e o Instituto Federal do Espírito Santo.

