

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Federal do Paraná

Curitiba/PR, 2025



# Controladoria-Geral da União

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

---

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

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

RICARDO JHUM FUKAYA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PR)**  
Alzira Ester Angeli

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal do Paraná – IFPR.

**Município:** Curitiba – PR.

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

**Período avaliado:** de janeiro a dezembro de 2021.

**Data de execução:** de junho a setembro de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do IFPR, unidade setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações relativas aos serviços públicos prestados pelo órgão à comunidade acadêmica.

A avaliação teve por objeto o modelo de gestão adotado, em especial sua capacidade de oferecer subsídios para a proposição de melhorias na prestação dos serviços, e a adequação do fluxo de tratamento de demandas, tudo à luz da Lei nº 13.460/2017 e 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).

O trabalho teve por objetivos: verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas, identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, revelar boas práticas e oportunidades de aprimoramento da gestão.

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

A estrutura organizacional e as práticas de gestão adotadas conferem à Ouvidoria do IFPR as condições legais e operacionais necessárias para o cumprimento das suas atribuições embora haja oportunidades de melhoria no que concerne à composição da equipe de trabalho, que conta apenas com o Ouvidor-Geral.

No período examinado, o atendimento às demandas dos usuários dos serviços prestados pelo IFPR foi tempestivo e as respostas conclusivas demonstraram a qualidade do tratamento das manifestações.

Destaca-se o elevado grau de maturidade alcançado pela Ouvidoria do IFPR.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>ENAP</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>IFPR</b>	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MMOuP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>NAOP</b>	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>PDU</b>	Planejamento de Desenvolvimento da Unidade de Ouvidoria
<b>PROFOCO</b>	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVOS E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Boas Práticas Adotadas .....	10
1.1 Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública .....	11
1.2 Cartilhovi .....	11
1.3 Coordenação da Elaboração do Planejamento Estratégico da Rede .....	11
1.4 Maratonas de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos .....	11
1.5 Ações de Fomento à Participação Social.....	11
1.6 Alto Índice de Satisfação dos Usuários .....	11
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>13</b>
Apêndice A .....	14
Apêndice B.....	20

## 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 a orientação normativa dos órgãos e entidades que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 determina, 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.

Logo após, o Decreto nº 9.492/2018, que instituiu o SisOuv, atribuiu à CGU, 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:

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

- 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.

Portanto, no exercício de suas competências institucionais, a OGU demandou ao Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOP) da Controladoria Regional da União no Estado do Paraná a realização de avaliação da unidade de ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná (IFPR), doravante denominado Unidade Avaliada (UA).

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

## OBJETO

Os trabalhos tiveram por objeto as atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada (UA), a verificação do atendimento ao seu papel institucional e social no tocante aos serviços prestados aos cidadãos, e a identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria da gestão.

Esse diagnóstico se operou nos trabalhos de avaliação de ouvidoria de acordo com os preceitos e etapas definidos no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), segundo a Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVOS E ESCOPO

O objetivo geral da avaliação é aferir se o aparato organizacional de que dispõe a UA é suficiente e eficaz para sustentar a boa gestão das atividades de ouvidoria, de modo que ela tenha condições regulamentares e operacionais para atender satisfatoriamente às demandas dos usuários dos serviços prestados.

O escopo dos trabalhos de avaliação de ouvidoria abrangeu, por um lado, análises quanto ao tratamento dado às manifestações de ouvidoria, e, por outro lado, o diagnóstico da estrutura física e de recursos humanos, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxo de tratamento das manifestações, e aspectos gerais da gestão.

Esses fatores constituíram as dimensões de análise, que contaram com exames destinados ao alcance dos seguintes objetivos específicos:

- **FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA FÍSICA:** dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; identificar as ações de capacitação e fatores outros de gestão da equipe; avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados no desempenho das atividades.
- **CANAIS DE ATENDIMENTO:** avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados ao público pela Ouvidoria.
- **SISTEMAS INFORMATIZADOS:** identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria; identificar possibilidades de integração de sistemas, se for o caso.
- **FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:** analisar o passo-a-passo das atividades realizadas pela equipe de Ouvidoria com vistas ao tratamento e resposta às manifestações dos cidadãos; avaliar o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas do órgão.
- **QUESTÕES GERAIS:** identificar situações que possam dificultar ou agregar valor à atuação da Ouvidoria e que não se enquadram nos itens específicos.

Ressalta-se que os trabalhos de avaliação de ouvidoria não tiveram por escopo a verificação do atendimento aos pedidos de acesso à informação demandados pelos cidadãos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, e se ativeram apenas às manifestações de ouvidoria nos termos da Lei nº 13.460/2017.

## METODOLOGIA

A avaliação de ouvidoria adotou metodologia específica e se desenvolveu a partir das seguintes etapas:

- i. Planejamento: consubstanciado em Projeto, Matriz de Planejamento, e Questionário de Avaliação;
- ii. Execução: análises documentais e do tratamento dado às manifestações de ouvidoria recebidas pela UA no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 (N = 100);
- iii. Relatoria: elaboração de Relatório Preliminar de Avaliação e de Relatório Final de Avaliação;
- iv. Monitoramento: iniciado com apoio à UA para a elaboração de Plano de Ação.

No geral, as análises foram subsidiadas por informações coletadas do sítio oficial do IFPR<sup>1</sup>, da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)<sup>2</sup>, do Painel Resolveu?<sup>3</sup>, dos normativos internos do IFPR, dos relatórios de ouvidoria<sup>4</sup>, e das interlocuções ocorridas. Essas pesquisas possibilitaram o conhecimento das normas que disciplinam a atuação da UA, especialmente quanto à sua competência e organização, e a identificação dos fluxos de tratamento das manifestações recebidas.

Os temas objeto da avaliação compuseram o Questionário de Avaliação (QA), cujas questões, em número total de 50, foram agrupadas em cinco dimensões de análise: 1. Força de Trabalho e Estrutura Física, 2. Canais de Atendimento, 3. Sistemas Informatizados, 4. Fluxo de Tratamento, e 5. Questões Gerais. O QA constituiu o instrumento de coleta e tabulação das informações requeridas na Matriz de Planejamento, com vistas a subsidiar as análises sobre a estrutura organizacional e operacional da UA.

Por seu turno, as análises quanto ao tratamento dado pela UA às manifestações recebidas tiveram por objeto todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2021 a 31/12/2021. No total, foram selecionadas e analisadas 100 manifestações.

Este relatório, por sua vez, cumpre parte da terceira etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para a proposição de aprimoramentos para melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar as boas práticas relevantes adotadas pela UA.

## UNIDADE AVALIADA

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná (IFPR) é autarquia vinculada ao Ministério da Educação. Sua unidade de ouvidoria, portanto,

---

<sup>1</sup> <https://ifpr.edu.br/>

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

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

<sup>4</sup> <https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-de-controle/ouvidoria/relatorios-e-planejamento/>

integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOUV) enquanto unidade setorial.

As competências das unidades de ouvidoria estão estabelecidas na Lei nº 13.460/2017, que regulamentou as disposições do art. 37, § 3º, I, da Constituição Federal de 1988, ao dispor sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Nesse contexto, as ouvidorias públicas são as unidades responsáveis por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades da Administração Pública.

A Ouvidoria do IFPR, em particular, detém as seguintes atribuições: – tratamento de manifestações de ouvidoria; – tratamento de pedidos de acesso à informação; – monitoramento da Lei de Acesso à Informação; – monitoramento do Plano de Dados Abertos; atendimento aos usuários; – conselho de usuários; – articulação com instâncias, órgãos e entidades internas e externas; – acompanhamento da Carta de Serviços aos usuários; – tratamento de dados pessoais (LGPD); integra o Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV); – exerce a VicePresidência da Região Sul do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH).

A equipe da Ouvidoria é formada apenas por um servidor efetivo: o Ouvidor-Geral, que também desempenha as funções de Gestor do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), e de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

## RESULTADOS DOS EXAMES

Nesta seção, são apresentados os achados relevantes dos trabalhos de avaliação da Ouvidoria do IFPR.

Ao final do relatório, no Apêndice A, apresenta-se o diagnóstico da unidade avaliada, que contém informações detalhadas no tocante às atribuições, normativos internos, equipe e estrutura física, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxos de trabalho e ações de gestão. Por sua vez, no Apêndice B, detalha-se a metodologia de análise e apresenta-se o relato da análise das manifestações recebidas e tratadas pela unidade avaliada no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

### 1. Boas Práticas Adotadas

Ressaltam-se aqui as práticas que se configuram como diferencial na atuação da UA. Tais práticas refletem os esforços empreendidos para o cumprimento das obrigações normativas da unidade de ouvidoria, sobretudo considerando que a equipe de trabalho é composta por apenas um servidor, que é o Ouvidor-Geral. Segue o relato das boas práticas evidenciadas.

### 1.1 Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Conforme demonstrado no RELATÓRIO II: IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA<sup>5</sup>, a Ouvidoria do IFPR realizou a autoavaliação para o diagnóstico do nível de maturidade, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, e elaborou o Plano de Ação para a aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) no biênio 2021-2023.

### 1.2 Cartilhovi

A UA elaborou uma cartilha com orientações sobre como cadastrar uma denúncia na Ouvidoria do IFPR, publicação de interesse de toda a comunidade, destinada a “melhorar a comunicação entre a Gestão e a comunidade que utiliza os serviços do IFPR, indicando o canal correto para a manifestação, e trazer transparência aos processos, além de qualificar as manifestações enviadas a Ouvidoria”. A Cartilhovi<sup>6</sup> faz parte do Plano de Ação do Modelo de Maturidade da Ouvidoria.

### 1.3 Coordenação da Elaboração do Planejamento Estratégico da Rede

No ano de 2022, a Ouvidoria do IFPR coordenou, em conjunto com a Ouvidoria da DATAPREV, a elaboração do planejamento estratégico 2023-2026 da Rede Nacional de Ouvidorias.

### 1.4 Maratonas de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

A UA tem participado anualmente das Maratonas de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, inclusive concorrendo a medalhas na 1ª Maratona<sup>7</sup>, em 2021, de acordo com o engajamento cidadão dos seus usuários.

### 1.5 Ações de Fomento à Participação Social

A UA é bastante atuante no engajamento dos usuários dos serviços prestados pelo IFPR. No período analisado, além da participação em duas Maratonas de Defesa dos Usuários, a Ouvidoria realizou evento sobre os conselhos de usuários de serviços públicos como ferramenta de participação democrática e controle social, ocorrido em 31/08/2021<sup>8</sup>.

### 1.6 Alto Índice de Satisfação dos Usuários

Relativamente ao período analisado, os dados do Painel Resolveu? refletem um índice de satisfação alto dos dezesseis usuários que responderam à pesquisa, conforme mostra a Figura 1, a seguir.

<sup>5</sup> <https://ifpr.edu.br/wp-content/uploads/2022/05/Relatorio-II-MMOuP-versao-final.pdf>

<sup>6</sup> <https://ifpr.edu.br/conheca-a-cartilhovi-e-saiba-como-cadastrar-uma-denuncia-no-ifpr/>

<sup>7</sup> <https://ifpr.edu.br/ifpr-participa-da-maratona-de-defesa-dos-direitos-dos-usuarios-de-servicos-publicos/>

<sup>8</sup> <https://ifpr.edu.br/evento-nesta-terca-31-discute-papel-dos-conselhos-de-usuarios/>

**Figura 1: Gráfico de frequência da satisfação dos usuários**



Fonte: Dados do Painel Resolveu? para o período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

## CONCLUSÃO

Este trabalho consistiu na avaliação da unidade de ouvidoria do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná (IFPR), realizada no âmbito das competências institucionais da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e teve por objeto: o diagnóstico da estrutura organizacional, a verificação do atendimento ao papel institucional e social no tocante aos serviços prestados aos cidadãos, e a identificação de boas práticas e de oportunidades de melhoria da gestão.

As análises se concentraram na estrutura física e de recursos humanos, canais de atendimento, sistemas informatizados, fluxo de tratamento das manifestações, e aspectos gerais da gestão da Ouvidoria do IFPR, além dos exames quanto ao tratamento dado às manifestações recebidas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Constatou-se que o aparato organizacional de que dispõe a Ouvidoria do IFPR confere a ela as condições legais e operacionais necessárias para o cumprimento das suas atribuições. Restou constatada também a atuação satisfatória da Ouvidoria no atendimento às demandas dos usuários dos serviços prestados pelo IFPR, relativamente ao período examinado, especialmente quanto à tempestividade nos atendimentos, qualidade no tratamento das manifestações, e qualidade das respostas conclusivas aos usuários.

Embora haja oportunidades de melhoria da gestão no que concerne à composição da equipe de trabalho, que conta apenas com o Ouvidor-Geral para o desempenho de todas as atribuições da unidade (além de Gestor do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), e de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais), conclui-se que a estrutura organizacional e as práticas de gestão adotadas são adequadas para o alcance dos objetivos institucionais da Ouvidoria do IFPR.

Por fim, destaca-se o elevado grau de maturidade alcançado pela UA. Além de prestar serviços de qualidade e tempestivos, fato confirmado pelo alto índice de satisfação dos seus usuários, a Ouvidoria do IFPR é bastante atuante no engajamento desses usuários com vistas ao aumento da participação e do controle social.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Diagnóstico da Unidade Avaliada

#### A.1 Informações Gerais

O quadro a seguir sintetiza as principais informações de caráter geral acerca da Ouvidoria do IFPR:

Natureza jurídica do órgão	Autarquia Federal
E-mail	ouvidoria@ifpr.edu.br
Página na Internet	<a href="https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-decontrole/ouvidoria/">https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-decontrole/ouvidoria/</a>
Canais de atendimento	Plataforma Fala.BR Telefone (41) 3888-5257 Atendimento presencial de segunda a sexta-feira com agendamento prévio.
Endereço	R. Emílio Bertolini, 54, Bairro Cajuru, Curitiba/PR.
Telefone	(41) 3888-5257
Ouvidor-Geral	César Fonseca Resolução CONSUP/IFPR Nº 124, de 16/05/2023, Mandato de Recondução para o período de 17/05/2023 a 16/05/2026.

A Ouvidoria do IFPR tem previsão estatutária, foi criada por meio da Resolução nº 13/2011, e está formalizada no Estatuto Geral do IFPR (Resolução nº 56/2012). As suas atividades estão regulamentadas na Instrução Normativa DEAC/GR/IFPR nº 3, de 06/03/2023. Na estrutura hierárquica, a Ouvidoria vincula-se diretamente à autoridade máxima, o que lhe permite acesso direto à alta administração para a apresentação de reportes e resultados.

#### A.2 Competências

Segundo estabelece a IN DEAC/GR/IFPR nº 3, a Ouvidoria do IFPR detém as seguintes atribuições:

Art. 2º Compete à ouvidoria:

I - receber e dar tratamento:

- 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 nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

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

§ 1º Sempre que outra unidade do IFPR 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 IFPR.

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

I - propor 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, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;

II - realizar a articulação com:

a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460/2017;

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 IFPR 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 no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460/2017;

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

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do IFPR e publicado na página da ouvidoria para 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 13.140/2015.

### **A.3 Equipe e Estrutura Física**

A equipe de trabalho é composta apenas pelo Ouvidor-Geral, servidor efetivo, com formação acadêmica em nível de pós-graduação (Mestre em Tecnologias

Ambientais e Especialista em Ouvidoria Pública), e que iniciou na Ouvidoria do IFPR em abril de 2020.

A força de trabalho é mais do que *enxuta* e se divide entre as atividades de ouvidoria e de gestão de ouvidoria e em projetos específicos voltados à melhoria da transparência e da prestação de serviços. As manifestações de ouvidoria são tratadas pelo próprio Ouvidor-Geral, que também desempenha as funções de Gestor do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), e de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

As diversas capacitações em temas correlatos de que o Ouvidor-Geral participou no período examinado totalizaram mais de 300 horas, incluindo os cursos e seminários do PROFOCO (Programa de Formação Continuada em Ouvidoria) e a capacitação avançada em Ouvidoria da ENAP/OGU, segundo consta detalhado às páginas 12-13 do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2021<sup>9</sup>.

A estrutura física (instalações e equipamentos) é considerada suficiente e adequada para a realização das atividades. A UA está instalada em local de funcionamento exclusivo para o atendimento aos usuários, sinalizado, de fácil visibilidade, e que atende aos requisitos de acessibilidade. O espaço é equipado com mobiliário, computadores, e conexão à Internet.

#### A.4 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento são divulgados ao público interno e externo por meio da página da Ouvidoria no Portal Institucional<sup>10</sup>, conforme ilustram as Figuras 2 e 3 adiante. São eles:

- i. Internet (Plataforma Fala.BR);
- ii. e-mail (ouvidoria@ifpr.edu.br);
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico (41-3888-5257)

---

<sup>9</sup> Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2021

<sup>10</sup> <https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-de-controle/ouvidoria>

Figura 2: Webpage da ouvidoria



Fonte: sítio oficial do IFPR.

Figura 3: Canais de atendimento divulgados na webpage da ouvidoria

## Canais para manifestação

A ouvidoria recebe as manifestações registradas preferencialmente na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR](#).

### Atendimento presencial

**Cézar Fonseca**  
Ouvidor-Geral

 ouvidoria@ifpr.edu.br

 (41) 3888-5257

 R. Emílio Bertolini 54, Cajuru – Curitiba

 Currículo

[RESOLUÇÃO CONSUP/IFPR Nº 124, DE 16 DE MAIO DE 2023](#)

Nos termos da Portaria nº [1.181/2020](#) da CGU, bem como o [Decreto 9492/2018](#) e a [IN 03/2023](#) do IFPR

Mandato de recondução 17/05/2023 à 16/05/2026

Para melhor atendimento, agende um horário.

Compartilhe



Fonte: sítio oficial do IFPR.

Todas as manifestações de ouvidoria recebidas por canais outros que não o Fala.BR são registradas na plataforma. Atendimentos telefônicos em que apenas são solicitadas informações de caráter geral (telefone de unidades, cursos e serviços oferecidos, orientações internas sobre rotinas e procedimentos) não fazem parte do conjunto de manifestações de ouvidoria registradas.

## A.5 Sistemas Informatizados

As manifestações de ouvidoria são recebidas, tratadas e respondidas por meio da Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018.

O link de acesso ao Fala.BR está disponibilizado na página da Ouvidoria, conforme ilustra a Figura 4 a seguir.

**Figura 4: Link de acesso ao fala.br na webpage da ouvidoria**



Fonte: sítio oficial do IFPR.

## A.6 Fluxo Interno de Tratamento

Em conformidade com o que estabelece a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 19, parágrafo 1º, a UA utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para as áreas responsáveis, cumprindo, portanto, os requisitos de segurança e rastreabilidade. O mapeamento dos fluxos dos processos de tratamento das manifestações está divulgado no *website* na Ouvidoria do IFPR.<sup>11</sup>

## A.7 Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão, atualizada em 2021, está divulgada no *website* do IFPR<sup>12</sup>, em conformidade com o disposto no art. 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2017, e no domínio gov.br<sup>13</sup>, em observância ao artigo 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

A Ouvidoria do IFPR participa do processo de atualização da Carta de Serviços, juntamente com os gestores responsáveis, segundo determina o artigo 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

## A.8 Ações para Melhoria dos Serviços Prestados pelo Órgão

A UA desenvolve ações para a promoção da melhoria dos serviços prestados pelo órgão. Para tanto, e em atendimento ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, os

<sup>11</sup> <https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-de-controle/ouvidoria/fluxos-de-tratamento/>

<sup>12</sup> <https://ifpr.edu.br/institucional/orgaos-de-controle/ouvidoria/atribuicoes-2/>

<sup>13</sup> <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-parana>

serviços prestados pelo IFPR, listados a seguir, estão disponíveis para avaliação pelo Conselho de Usuários.<sup>14</sup> Os relatórios de tais avaliações são produzidos pela UA e publicados na página do Conselho de Usuários do IFPR,<sup>15</sup> e servem de subsídio para a melhoria dos serviços prestados pelo IFPR à comunidade acadêmica.

- Certificado de conclusão do ensino médio pelo Enceja,
- Certificado de conclusão do ensino médio pelo Enem,
- Matrícula em curso da educação profissional técnica (integrado e subsequente),
- Matrícula em curso de educação a distância,
- Matrícula em curso de educação superior de graduação a distância (licenciatura, tecnologia e bacharelado),
- Matrícula em cursos da educação superior graduação (licenciatura, tecnologia e bacharelado), - Obter auxílios estudantis,
- Obter diploma ou 2ª via de diploma,
- Obter diploma ou 2ª via de diploma ou certificado de curso a distância,
- Processo seletivo para curso de educação a distância,
- Processo seletivo para curso de educação profissional técnica (educação de jovens e adultos, integrado e subsequente),
- Processo seletivo para cursos da educação profissional técnica (integrado e subsequente),
- Processo seletivo para cursos da educação superior graduação (licenciatura, tecnologia e bacharelado),
- Processo seletivo simplificado para o curso de formação inicial e continuada ou qualificação profissional,
- Receber bolsa de extensão,
- Receber bolsa de pesquisa.

---

<sup>14</sup> <https://ifpr.edu.br/aceso-a-informacao/3-participacao-social/conselho-de-usuarios/>

<sup>15</sup> <https://ifpr.edu.br/aceso-a-informacao/3-participacao-social/conselho-de-usuarios/relatorios/>

## Apêndice B

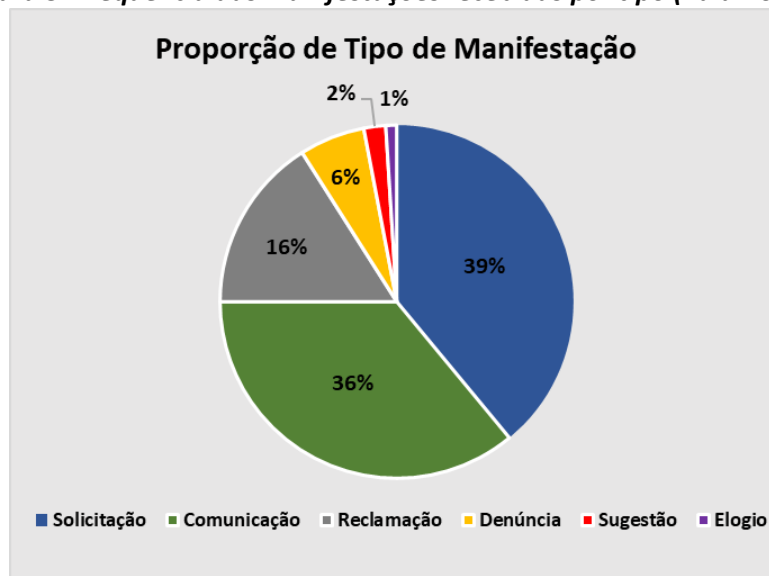
### Relato da Análise da Amostra de Manifestações

#### B.1 Critérios de Análise

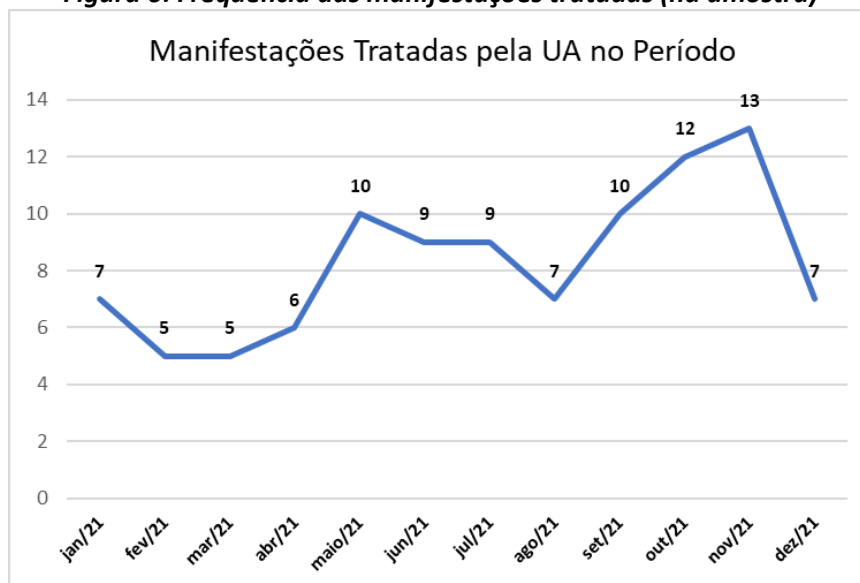
No período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria do IFPR recebeu 220 manifestações de usuários, oriundas de alunos, professores, membros da comunidade acadêmica, e cidadãos em geral. A amostra de manifestações analisadas, de tamanho 100 (N = 100 itens), contém manifestações classificadas nas tipologias a seguir apresentadas.

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	39
Comunicação	36
Reclamação	16
Denúncia	6
Sugestão	2
Elogio	1
Simplifique	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Figura 5: Frequência das manifestações recebidas por tipo (na amostra)**



A distribuição mensal das 100 manifestações que compõem a amostra analisada está apresentada no gráfico a seguir.

**Figura 6: Frequência das manifestações tratadas (na amostra)**

A fim de subsidiar as análises das manifestações, foram utilizados os seguintes campos do formulário na seleção de dados do Fala.BR:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

As análises foram realizadas a partir de quatro dimensões, descritas a seguir, com o objetivo específico de avaliar a atuação da Ouvidoria do IFPR quanto ao tratamento dado às manifestações.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** se o tratamento dado às manifestações atende aos prazos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 12, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021. Ambos os dispositivos definem que a administração pública elabore e apresente resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Portanto,

são consideradas desconformes as situações em que: i) transcorridos trinta dias do recebimento da manifestação, não tenha sido registrada prorrogação ou enviado pedido de complementação; ou ii) transcorridos trinta dias do registro de prorrogação, não tenha sido enviada resposta conclusiva ao manifestante.

- b) Satisfação do usuário:** se o nível de satisfação dos usuários com o atendimento recebido e com a resolutividade da demanda é razoável. Este quesito considera os dados do Painel Resolveu?. Contudo, é necessário destacar que o sistema disponibiliza a pesquisa de satisfação aos usuários sempre que lhes seja enviada uma resposta conclusiva, porém, obviamente, o preenchimento do formulário de pesquisa é facultativo. Desse modo, essa dimensão nem sempre pode ser tomada como métrica de abrangência geral, uma vez que o coeficiente de resposta à pesquisa de satisfação é baixo. Em geral, os usuários tendem a responder à pesquisa em situações extremas: quando estão muito satisfeitos ou muito insatisfeitos com o atendimento recebido.
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** se o registro das manifestações guarda conformidade com o seu tipo e assunto, segundo estabelece o art. 3º do Decreto nº 9.492/2018. É atribuição da unidade de ouvidoria reclassificar a manifestação de acordo com a sua tipologia, e readequar o preenchimento do campo “assunto”, nos casos em que o usuário tenha preenchido os registros de forma inadequada ou genérica relativamente ao teor da manifestação.
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** se os procedimentos de recebimento, análise, e resposta às manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018 foram observados pela unidade de ouvidoria. Ao mesmo tempo, se foi utilizada linguagem simples e compreensível no atendimento ao usuário de serviços públicos, conforme estabelecem a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 (arts. 5º e 18). Para manifestações do tipo Simplifique, se os procedimentos seguem o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Além disso, a análise das manifestações considerou as seguintes questões:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 3. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 4. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 5. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 6. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*

7. *A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
8. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
9. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
10. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
11. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
12. *A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

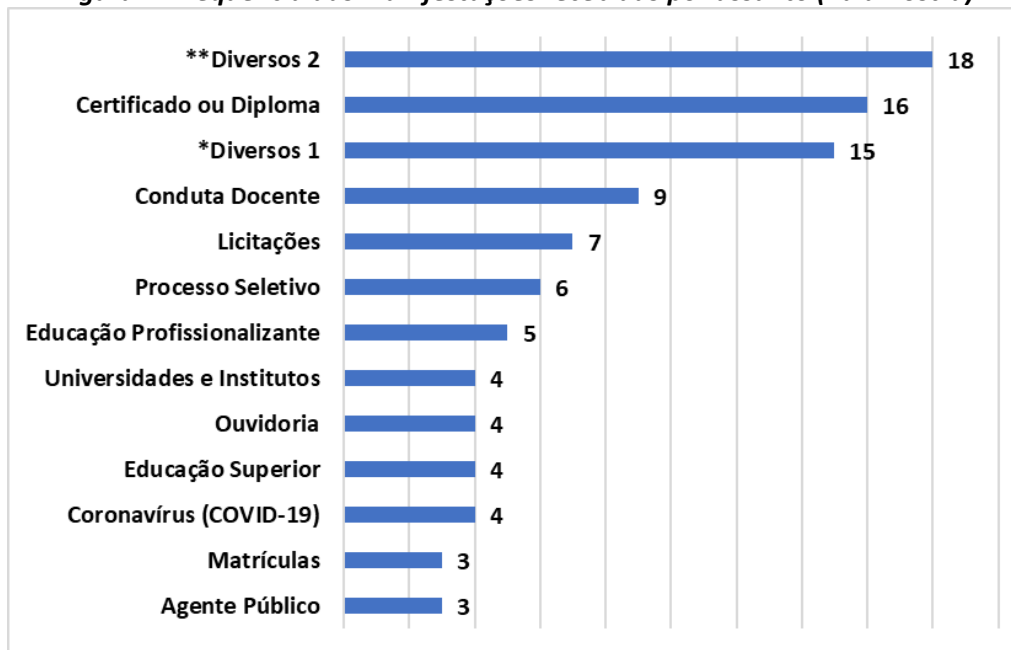
## **B.2 Detalhamento dos Resultados**

Primeiramente, apresenta-se, no gráfico adiante, a síntese dos assuntos abordados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFPR no período escopo dos exames.

Convém observar que na rubrica “\*Diversos 1” estão agregadas as únicas manifestações recebidas, no período analisado, relativamente aos assuntos: Assédio moral, Assistência ao Portador de Deficiência, Atendimento, Auditoria, Auxílio, Bolsas, Cadastro, Educação Básica, Ensino Médio, Exame Nacional do Ensino Médio – Enem, Outros em Educação, Outros em Pesquisa e Desenvolvimento, Planejamento e Gestão, Proteção e Benefícios ao Trabalhador, SISU - Sistema de Seleção Unificada.

Do mesmo modo, na rubrica “\*\*Diversos 2” estão agregadas as duas manifestações recebidas, no período analisado, relativamente aos assuntos: Acesso à informação, Concurso, Conduta Ética, Curso Técnico, Dados Pessoais – LGPD, Denúncia Crime, Denúncia de irregularidades de servidores, Outros em Administração, Recursos Humanos.

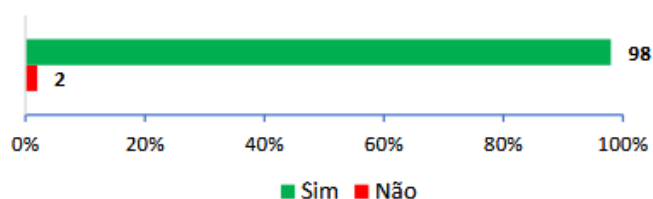
Pretendeu-se, com isso, apenas facilitar a leitura dos dados no gráfico a seguir.

**Figura 7: Frequência das manifestações recebidas por assunto (na amostra)**

Passa-se, a seguir, à apresentação da síntese das respostas às treze questões que pautaram a análise das manifestações:

**Pergunta 1**

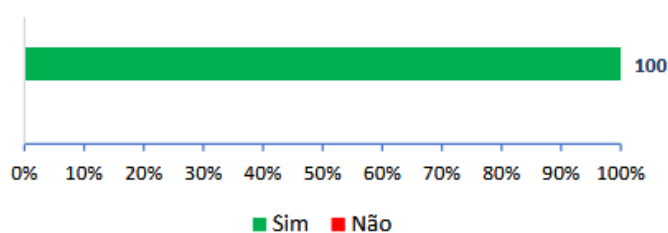
A UA cumpriu o prazo regulamentar de resposta às manifestações (30 dias, prorrogável por igual período)?



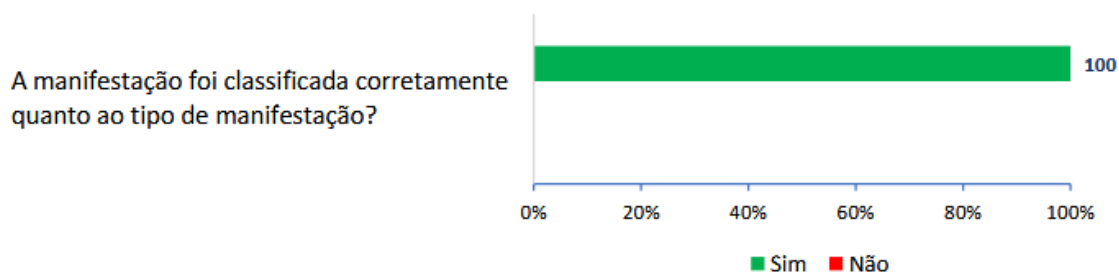
A Ouvidoria do IFPR respondeu a 98 das 100 manifestações analisadas dentro do prazo estipulado na legislação.

**Pergunta 2**

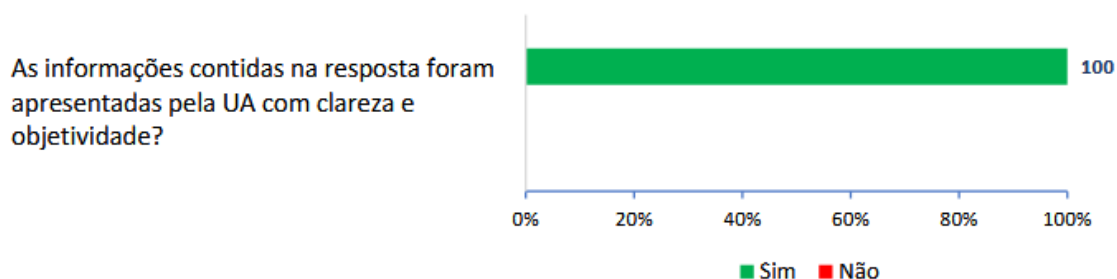
O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



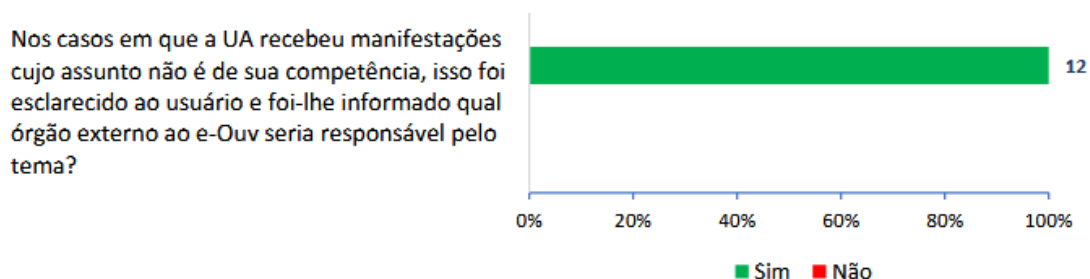
Todas as 100 manifestações constantes da amostra analisada tiveram o campo "assunto" preenchido de forma adequada quanto ao teor da manifestação. Esse campo é originalmente preenchido pelo usuário do Fala.BR no momento do registro de sua manifestação. E cabe às unidades de ouvidoria readequarem o preenchimento desse campo a fim de que os registros reflitam, sempre que possível, o teor das manifestações.

**Pergunta 3**

Todas as 100 manifestações constantes da amostra analisada foram corretamente classificadas pelos usuários) ou reclassificadas (pela UA).

**Pergunta 4**

Em todas as 100 manifestações constantes da amostra analisada as informações foram apresentadas aos usuários de forma clara e objetiva.

**Pergunta 5**

Em 12 das 100 manifestações analisadas, o assunto objeto de demanda dos usuários não era de competência da UA. Em todos esses casos, a UA esclareceu ao usuário que o tema abordado não é de sua competência e a ele informou o órgão externo responsável pelo atendimento da demanda.

**No que concerne às questões 6, 7, 8, 9, 10 e 11**, verificou-se que o atendimento prestado pela UA, em todas as manifestações analisadas, se coaduna com o tipo de demanda tratada. Ou seja:

- Nas respostas às Comunicações, a UA informou aos usuários as providências adotadas, o encaminhamento das demandas às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento;
- Nas respostas às Denúncias, a UA informou aos denunciantes as providências adotadas, o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento;

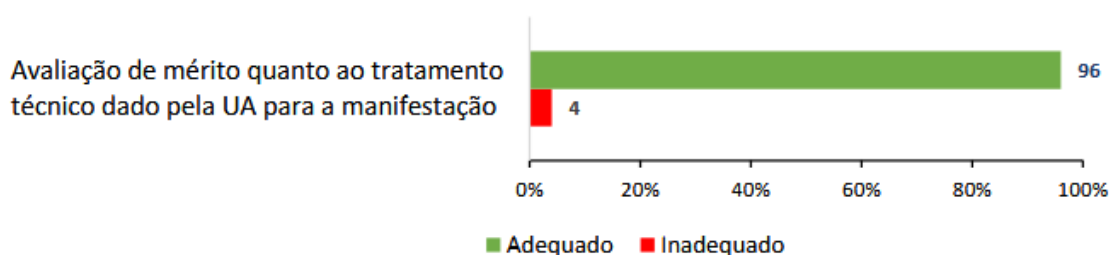
- Nas respostas às Reclamações, a UA prestou aos reclamantes os esclarecimentos a respeito das situações ou fatos reclamados;
- Nas respostas às Solicitações, a UA prestou o atendimento aos usuários, ou informou-os das providências adotadas, ou justificou a impossibilidade de atendimento;
- Nas respostas aos Elogios, a UA informou aos usuários que encaminhou a menção elogiosa ao agente público ou responsável pelo serviço público prestado, à sua chefia imediata, e à Direção do Campus para conhecimento.

A **questão 12**, por sua vez, não se aplica ao escopo das análises, uma vez que a UA não recebeu manifestações do tipo Simplifique no período.

Por fim, procedeu-se à análise do tratamento técnico dado pela Ouvidoria do IFPR a cada uma das 100 manifestações que compõem a amostra analisada, considerando os procedimentos de recebimento, análise de mérito, e tratamento apresentados nas respostas conclusiva registradas na Plataforma Fala.BR, e o seguinte critério de classificação:

- a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma inconsistência, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de determinada providência a ser adotada.

#### Avaliação Conclusiva



Considerando as 100 manifestações analisadas, avaliou-se como adequado o tratamento técnico dado pela UA às demandas dos usuários em 96 delas, e como inadequado em quatro.

Em tempo, esclarece-se que as 100 manifestações que compõem a amostra examinada e a análise individual quanto ao tratamento técnico dispensado pela UA constituem documento de suporte à avaliação da unidade de ouvidoria denominado *Análise Individual das Manifestações*, encaminhado via ofício à UA, juntamente com este Relatório Preliminar.



## **MISSÃO**

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

## **VISÃO**

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

## **VALORES**

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