

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Federal de Goiás - IFG

Goiânia/GO, 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

SUZANA KROEHLING RODRIGUES FERREIRA
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Goiás

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO (NAOP/GO)
Iaci Pereira Castelo Branco de Mattos

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/GO)
Dalton Rocha Pinheiro
Adriano Marques Peixoto

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás – IFG.

Município: Goiânia – GO.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento de obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

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

Data de execução: abril/2024 a outubro/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás - IFG, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema. Todavia, foram constatadas as seguintes necessidades de readequação e possibilidades de melhoria:

- a) Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações;
- b) Necessidade de implementação de melhorias referentes às atividades da equipe da ouvidoria;
- c) Necessidade de aprimoramento das atividades de gestão da Ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do IFG as seguintes providências:

- a) Utilizar a Plataforma Fala.BR como o canal exclusivo de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- b) Implementar melhorias referentes às atividades e ao tamanho da equipe da ouvidoria;
- c) Adequar os atuais normativos às legislações mais atuais.

Lista de Siglas e Abreviaturas

IFG	Instituto Federal de Goiás
CGU	Controladoria-Geral da União
DIFIS	Diretoria de Fiscalização
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
QA	Questionário de Avaliação
NUP	Sistema Eletrônico de Informações
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações.....	10
2. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias	11
3. Necessidade de implementação de melhorias referentes às atividades da equipe da ouvidoria.....	11
RECOMENDAÇÕES.....	12
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES	14
Apêndice A	15
Apêndice B.....	28

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460/2017;

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

(...)

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

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

OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento
- ii. Trabalhos exploratórios
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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

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

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Unidade Setorial, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/03/2023 a 29/03/2024 constantes da Plataforma Fala.BR. Constatou-se que UA recebeu 333 (trezentas e trinta e três) manifestações de ouvidoria neste período. Contudo, foram consideradas somente as 308 manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, sendo excluídas 25 manifestações. Dessa forma, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusivas foi selecionada, observando a estratificação de acordo com a tipologia, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada (UA) é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás**, órgão vinculado ao gabinete do IFG, que funciona como uma instância de assessoramento à Reitoria. Esta ouvidoria foi instituída em 22 de fevereiro de 2016, por meio da [Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016](#), que aprovou o seu regulamento.

A Ouvidoria do IFG é exercida por um servidor efetivo da instituição, em regime de dedicação exclusiva ou integral de quarenta (40) horas semanais. A indicação do Ouvidor cabe ao Reitor do IFG, cuja nomeação se dá por meio de portaria, para mandato de dois (2) anos, sendo permitida a recondução.

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações

A UA utiliza *e-mail* institucional para tramitar o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis, repassando as informações sem a identificação dos manifestantes, contendo extratos dos registros recebidos via Fala.BR com omissão de dados pessoais dos manifestantes. As denúncias relacionadas a servidores são encaminhadas à área de correição, com as informações pseudonimizadas. As denúncias que envolvam estudantes são encaminhadas às Coordenações dos respectivos cursos, via processo SEI, com acesso sigiloso.

A Portaria CGU nº 581/2021, recomendava, no § 1º do artigo 19, a utilização do módulo da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para áreas responsáveis:

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que tal dispositivo também está previsto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Como a migração das informações entre o SEI e o Fala.BR, além das manifestações enviadas por *e-mail* às áreas responsáveis, é feita de forma manual, isto fragiliza o trâmite e o torna vulnerável a erros, além de possibilitar um tratamento inadequado às denúncias, ocasionando risco para a proteção da identidade do manifestante, sobretudo do denunciante.

Ademais, ao realizar o tratamento em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, perde-se a rastreabilidade, pois não há mais o registro da data, da hora e do nome do usuário que acessou a informação. O art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 dispõe:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

[...]§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

O uso da Plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade.

Acresça-se que a tramitação das manifestações pelo SEI e por e-mail traz impactos negativos ao acompanhamento da resolatividade daquelas para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela UA. O procedimento atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação assim como a exigência de assinatura de termo de responsabilidade sobre as informações pessoais recebidas.

2. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias

Por força das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019, alterado pelo Decreto nº 10.890/2021, traz comandos específicos relacionados a salvaguardas da identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração, quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais além de estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Em resposta ao questionário, na questão 5, o responsável da ouvidoria do IFG, informou que não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia.

3. Necessidade de implementação de melhorias referentes às atividades da equipe da ouvidoria

No entender desta Equipe de Avaliação, os seguintes pontos podem receber melhorias:

- a) ausência de recursos humanos suficientes para composição da equipe;
- b) ausência de metas individuais para os servidores e colaboradores da ouvidoria. Como a equipe é composta somente pelo Ouvidor, esse assume toda a demanda de trabalho da Ouvidoria;
- c) ausência de avaliação periódica da equipe da Ouvidoria;
- d) ausência de mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes;
- e) conforme consta nas considerações finais da Ouvidoria, páginas 17 e 18 do relatório de gestão da Ouvidoria de 2023, no link: <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/1757/Relatorio%20Anual%20de%20Gestao%20-%20SIC%20-%20OUVIDORIA%20-%20AM-%20LAI%202023.pdf>>, avaliar a viabilidade da melhoria da força de trabalho através do aproveitamento da equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) onde couber;
- f) adequação dos normativos, em especial a [Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016](#), às normas vigentes da CGU. Considerando que essa é anterior à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, da Instrução Normativa ME nº 55/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), a UA deve avaliar a necessidade de revisar os seus normativos para adequá-los às normas vigentes. Citamos, ainda, a Carta de Serviços. De modo exemplificativo, em breve análise, é possível indicar a necessidade de avaliar a adequação dos normativos nos seguintes temas:
 - Proteção ao Denunciante;
 - Tratamento de Denúncias e definição das áreas de apuração;
 - Mandato do titular da Ouvidoria.
- g) informar, como transparência ativa, link para o acesso ao “Painel Resolveu?” no sítio do IFG;

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do IFG:

- I. Utilizar a Plataforma Fala.BR como canal oficial de gerenciamento das manifestações de ouvidoria, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.
- II. Formalizar o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria, principalmente denúncias/comunicações, por meio da elaboração de normativo que especifique, dentre outras questões, formação das equipes apuratórias, o papel de cada ator, os critérios de

encaminhamento das denúncias para cada uma das áreas apuratórias e os respectivos prazos para resposta.

- III. Redimensionar a equipe de Ouvidoria para que haja rodízio de atividades, avaliação periódica, metas individuais e previsão de ausência de membro da equipe.
- IV. Instituir controles internos para evitar o encaminhamento de informações do denunciante sem as devidas formalidades como, por exemplo, a assinatura de termo de sigilo ou registro em um sistema informatizado, em atendimento aos artigos 32 e 39 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- V. Realizar a adequação dos normativos da Ouvidoria às legislações mais recentes.
- VI. Atualizar a transparência ativa com o link do Painel Resolveu? e com as demandas passivas mais recorrentes.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria. Entretanto, existem algumas oportunidades de melhoria no que se referem à utilização de sistema diverso do Fala.BR para tratamento de manifestações, às atividades da equipe; e à gestão da Ouvidoria.

Para tanto, recomenda-se a utilização do Fala.BR como único canal de tramitação das manifestações, garantindo assim a pseudonimização das denúncias e o aumento da eficácia do controle da resolutividade das demandas. Ademais, destaca-se a importância de implementar melhorias referentes às atividades e à equipe da ouvidoria, bem como aprimorar a normatização da Ouvidoria.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: uso de ferramenta adequada para tramitação das manifestações de ouvidoria às áreas internas, possibilitando à Unidade a gestão dos prazos, celeridade e garantia de pseudonimização das manifestações no próprio Fala.BR e imparcialidade nos processos de apuração de denúncias, visando a proteção do denunciante, da equipe de Ouvidoria, a legalidade do processo apuratório e a melhoria dos serviços prestados.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Instituto Federal de Goiás - IFG, a seguir, foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da UA:

Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Administração Indireta do Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS CNPJ: 10.870.883/0001-44 Natureza Jurídica: Autarquia Federal
Posição da Ouvidoria no Organograma	Diretamente vinculada à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ifg.edu.br
Página na Internet	https://ifg.edu.br/ouvidoria
Endereço	Av. C-198, 500 - Jardim América, Goiânia, Goiás, Brasil, CEP: 74270-040
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR, conforme informação contida no link < https://ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=4 >
Horário de funcionamento	De segunda à sexta-feira, das 7 às 13 horas e das 14 às 16 horas, na Reitoria do IFG
Ouvidor	Gabriel Gonçalves Mendes Faria Nomeação: Portaria nº 1.065 - Reitoria/IFG, de 22/05/2024 Cargo: Assistente em Administração.
Ouvidor Adjunto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As orientações para a atuação da Ouvidoria estão estabelecidas no Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás, aprovado pela [Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016](#). A atuação e atribuições da ouvidoria do instituto estão definidas nos arts. 6º e 7º.

A.3 Normativos Internos

O normativo que regulamenta a Ouvidoria do IFG é a [Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016](#).

Portanto, considerando que essa é anterior à publicação do Decreto nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 1.181/2020, da Instrução Normativa ME nº 55/2020 e da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), a UA deve avaliar a necessidade de revisar os seus normativos para adequá-los às normas

vigentes. De modo exemplificativo, em breve análise é possível indicar a necessidade de avaliar a adequação dos normativos nos seguintes temas:

- i) Proteção ao Denunciante;
- ii) Tratamento de Denúncias e definição das áreas de apuração;
- iii) Mandato do titular da Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A análise da força de trabalho e estrutura física teve como objetivo: a) dimensionar a força de trabalho da Ouvidoria; b) identificar as ações de capacitação e outros fatores de gestão da equipe; e c) avaliar a suficiência dos recursos físicos e informatizados utilizados na realização das atividades.

Em relação à força de trabalho foi evidenciado que a equipe atual da Ouvidoria é formada por apenas um servidor de cargo efetivo, com perfil generalista. Na análise realizada à Ouvidoria do IFG, verificou-se o seguinte:

01) Em relação à distribuição da força de trabalho na Ouvidoria foi constatado que:

- a. Em relação à estrutura hierárquica: a Ouvidoria é vinculada à autoridade máxima da instituição (reitora);
- b. Em relação a quantitativo, nome, vínculo, formação, cargo, atividades realizadas e tempo na Ouvidoria dos servidores, colaboradores e estagiários:

b.1) Equipe: 1 (um) servidor, Gabriel Gonçalves Mendes Faria - Servidor efetivo. Assistente em Administração. Tempo na Ouvidoria: menos de 1 (um) ano. Nomeado pela < [Portaria nº 1.065 - Reitoria/IFG, de 22/05/2024](#) >.

b.2) Atividades realizadas: Recebimento das manifestações no Fala.BR; realização da análise preliminar; cadastro da manifestação em planilha interna do setor; encaminhamento aos setores competentes; acompanhamento e cobrança (se necessário) do recebimento das respostas; análise das respostas e encerramento da manifestação no Fala.BR; recebimento das manifestações pelo e-mail institucional da Ouvidoria; envio de mensagem para o manifestante solicitando que ele faça o registro da manifestação no Fala.BR ou responda o e-mail autorizando a Ouvidoria fazer o registro (após o registro da manifestação no Fala.BR segue o mesmo fluxo anterior); atendimento presencial e por telefone da comunidade interna e externa; participação em reuniões com a reitora, com gestores da reitoria; participação em reuniões programadas durante o ano com a CGU/OGU; grupo de trabalho de reformulação da Carta de Serviços ao Cidadão; Grupo de Estudo e Trabalho relacionado aos Assédios (GET) IF Goiano – IFG; Comissão Permanente de Gestão da Proteção de

Dados Institucionais (CPGPD); Grupo de Trabalho sobre o Fluxo de Tratamento de Denúncias no IFG. Comissão de Mediação de Conflitos IFG; Reuniões com coordenadores do Câmpus Goiânia sobre registro de assédios e esclarecimentos sobre o fluxo de denúncias recebidas pela Ouvidoria.

- c. perfil da equipe (se generalista ou especialista): servidor generalista com atuação na ouvidoria desde fevereiro de 2024.

02) Em tratativas da ouvidoria com a administração, foi solicitado mais servidores para compor a equipe da ouvidoria.

03) Não há rotatividade de componente da equipe visto que a ouvidoria possui somente um membro.

04) Não existem metas individuais para os servidores e colaboradores da Ouvidoria. Como a equipe é composta somente pelo Ouvidor, este servidor atende toda demanda de trabalho da Ouvidoria.

05) Não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia. Servidores da Coordenação de Avaliação e Correição e da Comissão de Ética realizam o tratamento dessa tipologia.

06) Quanto à realização de cursos pelos membros da Ouvidoria, nos últimos dois anos, foram constatados os relacionados a seguir:

- a. Em 2022 foram realizadas as capacitações:

- No Programa de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria-Geral da União (OGU): - Proteção ao Denunciante, 18 a 20 de maio de 2022;
- Avaliação de Serviços, 28 a 30 de junho de 2022;
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, 26 a 28 de julho de 2022;
- Excelência em Ouvidoria, 25 a 27 de outubro de 2022.
- De Certificação em Ouvidoria - Escola Nacional de Administração:
- Gestão em Ouvidoria, janeiro de 2022;
- Controle Social, fevereiro de 2022;
- Introdução à Gestão de Projetos, fevereiro de 2022.

Outras capacitações:

- Pluralidade e Inclusão no Serviço Público. Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), 16/05/2022 a 20/05/2022;
- I Encontro de Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior. Universidade Federal de Goiás (UFG), 14,15 e 16 de março de 2022;

- Formação em Gestão do Conflito em Instituições Federais de Ensino Superior. Universidade Federal de Goiás (UFG), 02/08/2022 a 14/09/2022;
 - VI Seminário Goiano de Ouvidorias Públicas. Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE), 18/10/2022.
- b. Em 2023 foram realizadas as capacitações:
- Curso de Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

Outras capacitações que envolvem o ambiente acadêmico nas áreas de:

- Ética;
- Juventude, trabalho e escola;
- Formação para a paz;
- Gênero;
- Combate aos assédios e discriminações;
- Mediação e o enfrentamento da violência;
- Inovação na prevenção;
- Enfrentamento ao assédio;
- Gestão e poder de mulheres, ente outras.

07) Apesar de não haver um programa regular de treinamentos, ao longo dos últimos dois anos observa-se um histórico de participação em capacitações por parte dos integrantes que passaram pela Ouvidoria. Principalmente das promovidas pela CGU.

08) Não há avaliação periódica da equipe da Ouvidoria.

09) A estrutura física (instalações), disponibilizada pelo órgão/entidade, é suficiente para a realização das atividades da Ouvidoria.

10) Os equipamentos e os sistemas informatizados, disponibilizados pelo órgão/entidade, são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

A.5 Mandato do Titular da UA

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

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

O atual titular da UA foi nomeado pelo Reitor em 22 de maio de 2024, por meio da Portaria nº 1.065 - REITORIA/IFG, para exercer o mandato, sem estipulação de prazo. A indicação foi aprovada pela Ouvidoria Geral da União, através do Ofício nº 6837/2024/CGOUV/DOUV/CGU, nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.6 Canais de Atendimento

A análise teve como objetivo avaliar como ocorre o funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.

Na avaliação desses canais, verificou-se que:

01) há divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria ao público interno do órgão/entidade. E esta ocorre no portal do IFG, Redes Sociais do IFG, cartazes impressos, dentre outras;

02) existem mais de um canal de comunicação disponível ao cidadão para o registro de manifestações:

- i) plataforma Fala.BR;
- ii) telefônico;
- iii) presencial; e
- iv) E-mail (ouvidoria@ifg.edu.br).

A Plataforma “Fala.BR” constitui o principal canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria;

03) o atendimento presencial é realizado diretamente pela Ouvidoria. Não ocorre a descentralização desse atendimento. A Ouvidoria está acessível de segunda à sexta-feira, das 7 às 13 horas e das 14 às 16 horas, na Reitoria do IFG;

04) existe fluxo no órgão para que as manifestações de ouvidoria, eventualmente recebidas em outras áreas, sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria. Contudo esse fluxo ainda não está normatizado.

A.7 Sistemas Informatizados

A análise teve como objetivo identificar quantos, como e quais sistemas de tecnologia de informação são utilizados pela Ouvidoria da UA e identificar possibilidades de integração dos Sistemas, se for o caso.

Para recebimento e envio de respostas das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 23 da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pelo art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Por se tratar de ouvidoria pertencente ao SisOuv, a ouvidoria setorial deve observar o que diz a Portaria CGU nº 581/2021:

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

I - Recebimento da manifestação;

II - Registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

III - Triagem;

IV - Encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - Análise preliminar da manifestação;

VI - Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - Trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - Consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

(...)

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

Ressalta-se que, com a revogação da Portaria CGU nº 581/2021, as disposições acima encontram-se no art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Com relação aos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e às demandas de ouvidoria interna registradas no Fala.BR, o titular da UA declarou em resposta ao Questionário de Avaliação que atua da seguinte forma:

01) Em relação aos fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, foi verificado o seguinte:

- O fluxo é o mesmo para todos os tipos de manifestação, com exceção do elogio, que não é necessário o setor enviar resposta, somente a ciência do recebimento. Em reunião, informou que as denúncias são enviadas à Coordenação de Avaliação e Correição e/ou à Comissão de Ética, para medidas cabíveis.
- Recebimento das manifestações pelo Fala.BR.
- Realização de análise preliminar da manifestação e se for necessário, solicitar complemento.
- Cadastro da manifestação na planilha interna do setor.

- Encaminhamento de memorando por e-mail aos setores competentes.
- Acompanhamento e cobrança (se necessário) do recebimento das respostas.
- Análise da resposta e encerramento da manifestação no Fala.BR.
- Quanto ao encaminhamento aos setores competentes e os prazos estabelecidos, o fluxo está disponível no artigo 10 do regulamento da Ouvidoria no link: <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/209/resolucao042016.pdf>>
- São observadas também as orientações do manual da Plataforma Fala.BR disponível no link: <[https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - M%C3%B3dulo Ouvidoria](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria)>

02) O fluxo de trabalho realizado pela Ouvidoria no que tange às demandas de ouvidoria interna segue o mesmo fluxo detalhado no item anterior.

03) A Ouvidoria acompanha os dados do Painel Resolveu?. Há outros painéis de acompanhamento elaborados com os dados do Fala.BR, fazendo uso de planilha interna das manifestações. Há utilização dos dados para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações.

04) A proteção dos dados pessoais dos manifestantes, no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria (tanto nos casos das manifestações, como no caso específico das denúncias), ocorre no memorando e documentos enviados aos setores competentes. Não são colocados os dados pessoais do manifestante e quando necessário é realizado o tarjamento.

05) Não existem gargalos que comprometam o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento.

06) Não há estoque de manifestações não tratadas por essa Ouvidoria oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR.

07) Informar se existe um mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados. Em caso positivo, informar quais seriam estes assuntos. Informar se eles estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR. Estão disponíveis na página 13 do relatório anual da Ouvidoria de 2023 nos links <<https://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=6>>, e <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/1757/Relatorio%20Anual%20de%20Gestao%20-%20SIC%20-%20OUVIDORIA%20-%20AM-%20LAI%202023.pdf>>.

Alguns assuntos estão correlacionados com os assuntos do Fala.BR.

08) Questionou-se se a Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão/entidade. Isto ocorre nos casos de reclamações de alunos. A Ouvidoria orienta os gestores/coordenadores a fazerem a mediação nos casos que são possíveis.

09) A Ouvidoria não mantém nenhum tipo de supervisão, acompanhamento ou consolidação de resultados, quanto às manifestações encaminhadas para as outras unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas ao órgão/entidade. A Ouvidoria do IFG é centralizada na Reitoria.

10) As denúncias são marcadas em planilha. Quando a Coordenação de Avaliação e Correição e a Comissão de Ética avisam por e-mail que foi encerrada a apuração, a manifestação é reaberta no Fala.BR e é respondida com o resultado da apuração.

11) A Ouvidoria acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos. O acompanhamento é realizado através da planilha interna das manifestações e pelo contato com o gestor responsável pela resposta.

12) A Ouvidoria realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade. Este procedimento implica contato com os gestores por telefone ou reuniões agendadas para discussão e acompanhamento sobre possíveis soluções.

13) Existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração do órgão para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com objetivo de subsidiar a tomada de decisões dos gestores e de obter uma melhor prestação dos serviços oferecidos pelo órgão. Esta interação é feita com a autoridade máxima da instituição (reitora), realizando reuniões periódicas, relatórios, entre outros. Não existe fluxo definido para tanto.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”. A unidade setorial deve participar desse processo de atualização conforme previsto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460/2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Verificou-se que o IFG possui a Carta de Serviços ao Cidadão, conforme pode ser conferido em sua página da internet, no endereço eletrônico <<https://www.ifg.edu.br/carta-servicos-cidadao>>, onde encontra-se um arquivo, no formato PDF, com o nome de Carta de Serviços ao Cidadão 2021 (.PDF 668 KB), e seu conteúdo é acessado por meio do link <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/4576/Carta%20de%20Servicos%20ao%20Cidadao%202021.pdf>>.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A análise teve como objetivo identificar os aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação da UA e que não se enquadram nos itens anteriores. Foram identificadas as seguintes situações:

01) O arcabouço normativo específico do órgão que os trabalhos da Ouvidoria se submetem, é a Resolução CONSUP/IFG nº 004/2016 (Regulamento da Ouvidoria) disponível nos links <<https://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=1>>, e <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/209/resolucao0042016.pdf>>

02) As atribuições/competências da Ouvidoria estão definidas no artigo 7º da Resolução CONSUP/IFG nº 004/2016. <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/209/resolucao0042016.pdf>>

03) Quanto ao posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica do órgão/entidade, está vinculada diretamente à Reitoria, conforme informação disponível na página 29 do relatório de gestão de 2023 nos links <<https://www.ifg.edu.br/relatorios-de-gestao>>, e <[https://www.ifg.edu.br/attachments/article/239/RAG%202023%20\(consolidado\).pdf](https://www.ifg.edu.br/attachments/article/239/RAG%202023%20(consolidado).pdf)>. Este posicionamento permite o acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/ resultados; bem como permite a atuação com grau de independência funcional que possibilita o exercício pleno das suas atividades.

04) Existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria. Tendo como produtos gerados o Painel *Resolveu?* <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>, Planilha interna das manifestações; Relatório semestral e anual; Portal do IFG/Transparência

ativa/Relatório de atividades da Ouvidoria no link [<https://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=6 >](https://www.ifg.edu.br/ouvidoria?showall=&start=6)

05) O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação.

06) A Ouvidoria não realiza algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade.

07) A carta de serviços está em fase de atualização com designação da Comissão Carta de Serviços ao Cidadão IFG. E a Ouvidoria participa do processo de atualização.

08) A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade, no que se refere às questões de ouvidoria. O procedimento ocorre por meio de contato com os gestores por telefone ou reunião agendada.

09) Segundo análise da Ouvidoria, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do órgão/entidade. Há necessidade de atualização do Regulamento da Ouvidoria. Os impactos positivos de tal revisão será manter a qualidade da transparência ativa do setor. Vale salientar que o Instituto está em primeiro lugar no ranking de transparência ativa, segundo o portal Lei de Acesso à Informação.

10) A maior dificuldade trata-se da Força de trabalho inadequada à demanda de trabalho. Já as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, trata-se de aproveitar de imediato a força de trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para realizar ações em conjunto a Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique, comunicações) e o SIC (pedidos de acesso à informação). Conforme consta nas considerações finais da Ouvidoria, páginas 17 e 18 do relatório de gestão da Ouvidoria de 2023 no link [<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/1757/Relatorio%20Anual%20de%20Gestao%20-%20SIC%20-%20OUVIDORIA%20-%20AM-%20LAI%202023.pdf>](https://www.ifg.edu.br/attachments/article/1757/Relatorio%20Anual%20de%20Gestao%20-%20SIC%20-%20OUVIDORIA%20-%20AM-%20LAI%202023.pdf).

11) A Ouvidoria não mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

A UA recebeu 333 (trezentos e trinta e três) manifestações de ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, no período de 01/03/2023 a 29/02/2024, com índice de 100% de respostas ofertadas ao usuário dentro do prazo legal e no tempo médio de 19,41 dias.

Total das Manifestações no período de 01/03/2023 a 29/02/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.
Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Tipologia das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.
Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Resolutividade da demanda

Resolutividade das demandas

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

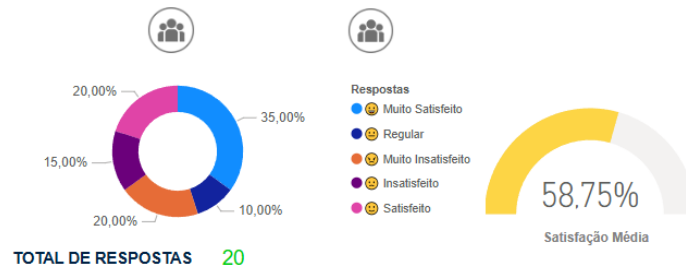


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.
Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Satisfação com a resposta

Satisfação do Usuário: Nível de Satisfação

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



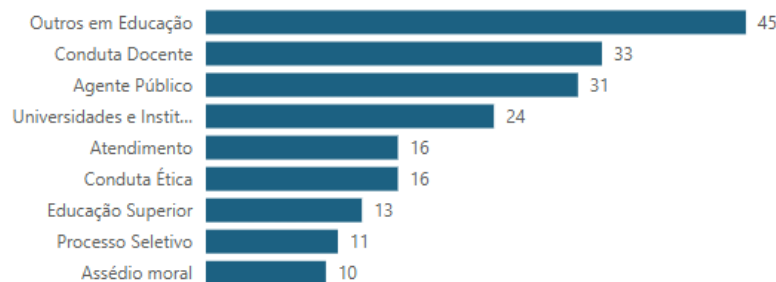
Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.

Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Ranking dos Assuntos mais abordados nas manifestações

Assuntos mais abordados nas manifestações

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

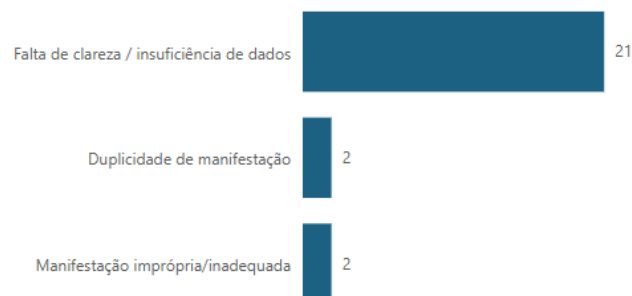


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.

Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Manifestações Arquivadas

Manifestações Arquivadas



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, referente ao Instituto Federal de Goiás.

Data Base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Conforme demonstrado no Painel *Resolveu?*, no período de 1º de março de 2023 a 29 de fevereiro de 2024, a Ouvidoria do IFG respondeu 100% das manifestações dentro do prazo previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 (que é de trinta dias, prorrogável por igual período, portanto podendo chegar a 60 dias). Verificou-se que o tempo médio de resposta às manifestações foi de 19,41 dias.

As tipologias de manifestação mais recebidas pela IFG foram: Reclamação (com 94 registros, correspondendo a 30,50%); Solicitação (com 39 registros, correspondendo a 12,7%); Denúncia (com 125 registros, correspondendo a 40,6%); Sugestão (com 9 registros, correspondendo a 2,9%); Elogio (com 41 registros, correspondendo a 13,3%).

Os assuntos mais demandados nas manifestações foram: Outros em Educação (45 registros); Conduta Docente (33 registros); Agente Público (31 registros); Universidade e Institutos (24 registros); Atendimento (16 registros); Conduta ética (16 registros); Educação Superior (13 registros); Processo Seletivo (11 registros); Assédio Moral (10 registros).

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma “Fala.BR”, houve um total de 20 respostas, onde constatou-se que o percentual do grau de satisfação dos usuários deu-se da seguinte forma: 35% muito satisfeitos; 10% regular; 20% muito insatisfeitos; 15% insatisfeitos; e 20% satisfeitos. Sendo que a satisfação média ficou em 58,75%.

Quanto à resolubilidade das demandas, que considera as manifestações com resposta conclusiva pela ouvidoria, verificou-se que 90,26% tiveram resposta conclusiva e 9,74% não tiveram.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

A seguir é descrita a metodologia para seleção das manifestações, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/03/2023 e 29/02/2024, compreendendo, inicialmente, 308 manifestações.⁴

Esse quantitativo foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato.

O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 2: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	38
Denúncia	3
Elogio	12
Reclamação	35
Solicitação	11
Sugestão	1
Total	100

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não for registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não for enviada resposta conclusiva ao manifestante.

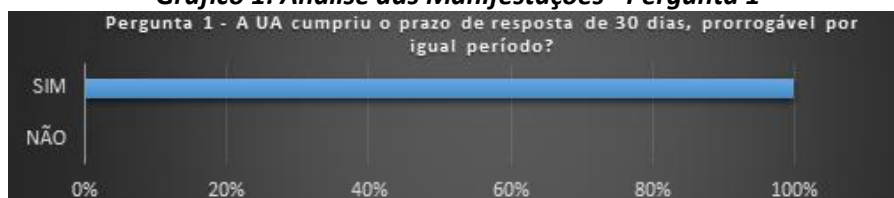
⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas arquivadas.

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

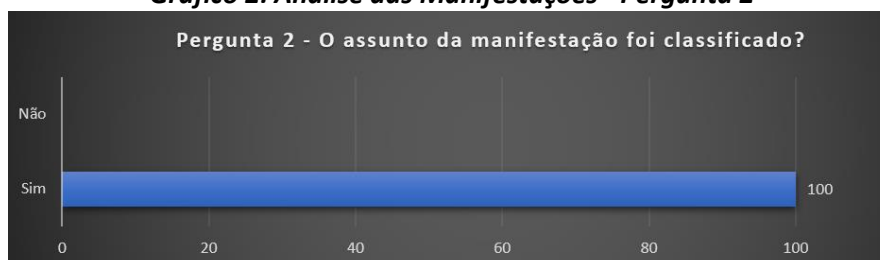


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

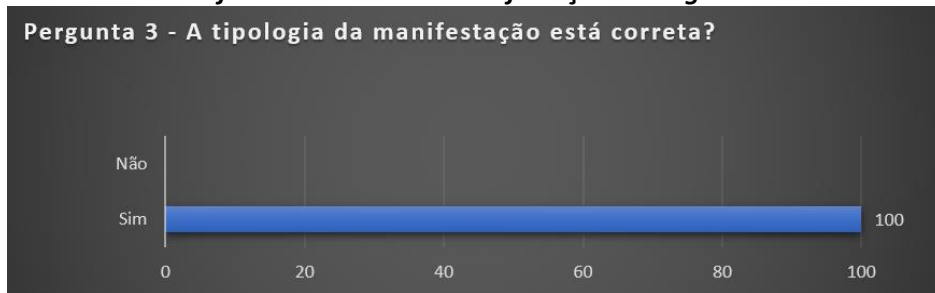


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Em 100% da amostra analisada, o assunto da manifestação foi classificado.

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

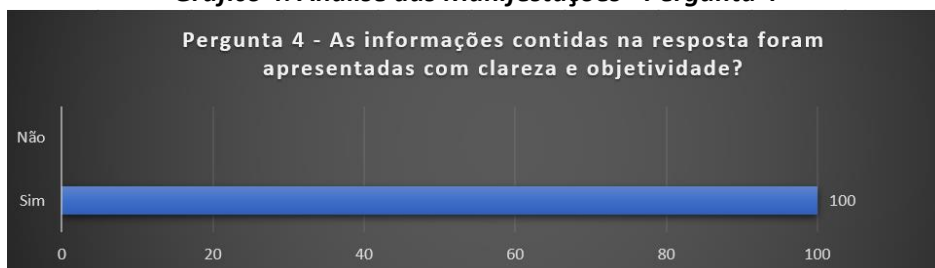


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

A tipologia das manifestações estava correta em 100% da amostra analisada.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

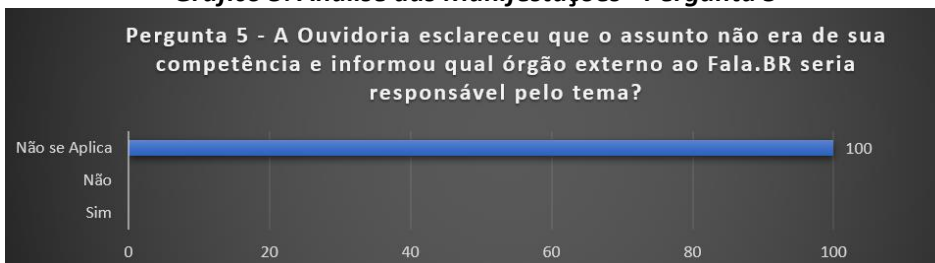


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 100% das respostas foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

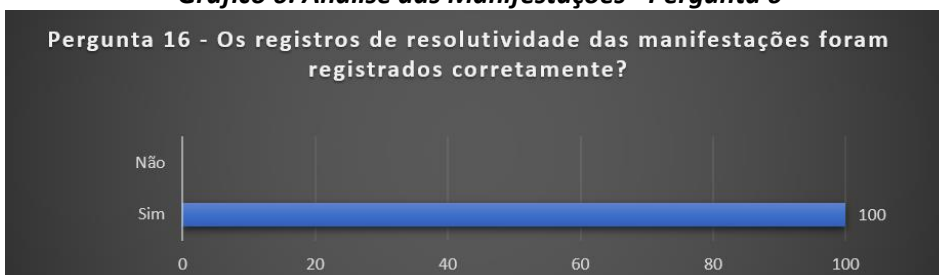


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Verificou-se que todas as demandas analisadas eram de competência do IFG e que, por isso, a Pergunta 5 não se aplicava à amostra.

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

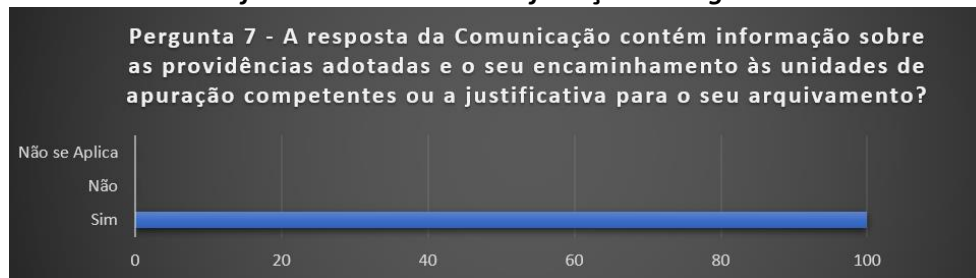


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na análise da amostra, verificou-se que 100% das manifestações estavam com a resolutividade registrados corretamente. Todas as denúncias analisadas, ainda em apuração, estavam como não resolvidas.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

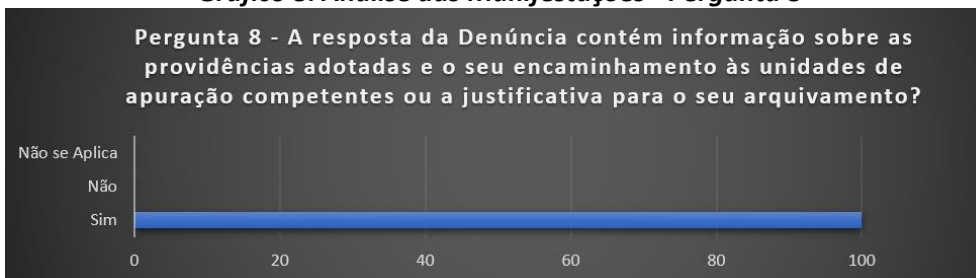


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas referentes à modalidade COMUNICAÇÃO continham informação sobre as providências adotadas, o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

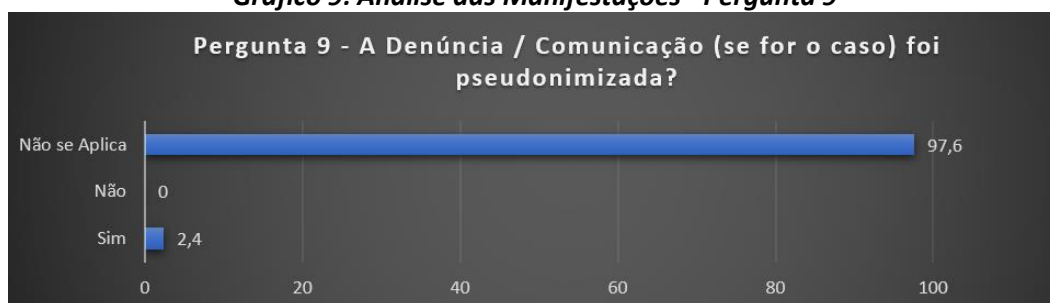


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria do IFG, referentes à modalidade DENÚNCIA, continham informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Verificou-se que 2,4% das tipologias classificadas como Denúncia e Comunicação foram pseudonimizada. Ressaltando que os 97,6% restantes não se aplicam ao caso.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

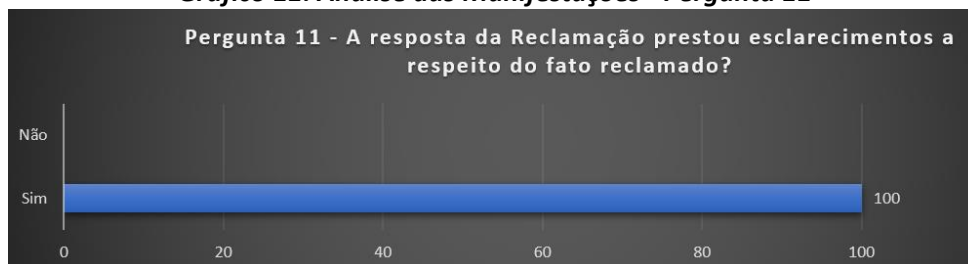


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos realizados, verificou-se que houve diligência em 1% das respostas apresentadas pela Ouvidoria do IFG no tratamento em relação às modalidades de denúncia e comunicação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

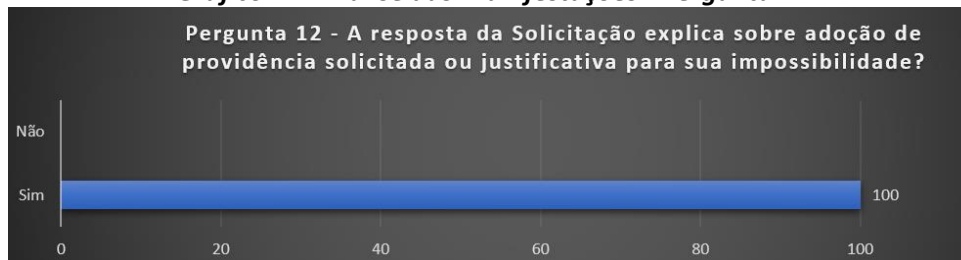


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos realizados, verificou-se que em 100% das respostas apresentadas pela Ouvidoria do IFG às reclamações, foram prestados esclarecimentos a respeito do fato reclamado, conforme ilustrado no gráfico 11.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

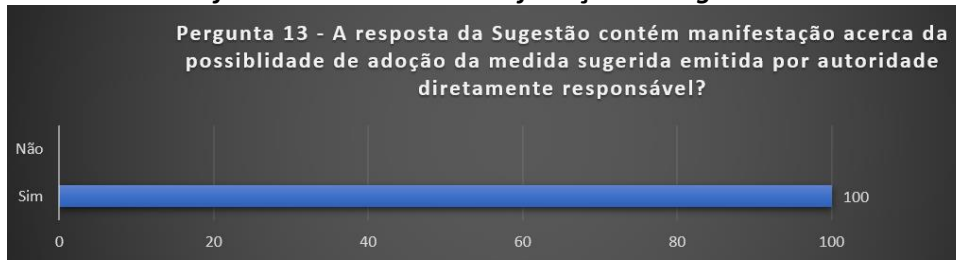


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria do IFG, referentes à modalidade “solicitação”, possuíam explicações sobre adoção de providência solicitada ou justificativa para sua impossibilidade.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

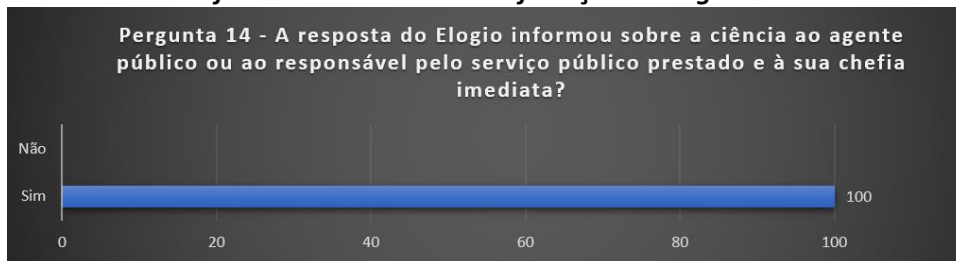


Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria do IFG, referentes à modalidade “sugestão”, continham manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

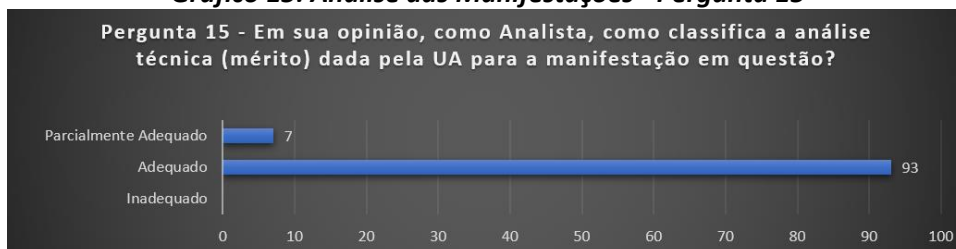
Na avaliação dos atendimentos realizados, selecionados na amostra, verificou-se que 100% das respostas da Ouvidoria do IFG, referentes à modalidade “elogio”, informaram sobre a efetuação da ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Sobre manifestações do tipo “simplifique”, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação na amostra analisada.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que 93 foram consideradas adequadas (93%), 7 consideradas parcialmente adequadas (7%), e nenhuma foi considerada inadequada.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15



Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

Gráfico 16: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: Manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR.

Data-base: 01/03/2023 a 29/02/2024.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre as 7 manifestações parcialmente adequadas, observa-se que 4 delas se referem a “comunicações” de irregularidade e 3 referem-se à reclamação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que não houve manifestações que foram consideradas inadequadas.

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



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.