

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI

Teresina/PI, 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**

---

HÉLIO SILVA DE SOUSA BENVINDO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Piauí**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Raquel Geralda Máximo

**COORDENAÇÃO (NAOP/PI)**  
José Maria Gomes de Oliveira Filho

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PI)**  
José Maria Gomes de Oliveira Filho  
Edilson Correia Alves Lima

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI.

**Município:** Teresina – PI.

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

**Período avaliado:** 01/04/2023 a 31/03/2024.

**Data de execução:** 17/09/2024 a 14/03/2025.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência, Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela 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 Normativa CGU nº 116/2024.

## 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 adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do Instituto Federal de Ciência, Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido de responder às manifestações dentro do prazo solicitado, apresentado uma média de 14 dias.


Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: adequação do registro da resolutividade, força de trabalho reduzida da ouvidoria, falta de promoção da participação social e mediação de conflitos.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- a) promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- b) realizar o registro correto da informação sobre a resolutividade da denúncia apresentada, atualizando a informação a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes; e



c) requisitar à Administração do IFPI, a disponibilização de estrutura de pessoal suficiente e adequada, para que a unidade possa executar todas as atividades de auditoria previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>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>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>IFPI</b>	Instituto Federal de Ciência, Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Boas Práticas .....	10
2. Achados .....	10
2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações .....	10
2.2. Estrutura de Pessoal Insuficiente para execução das atividades de Ouvidoria ..	12
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>15</b>
Apêndice A .....	16
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	33
Apêndice D .....	34

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade 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

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade 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 CGU nº 581/2021, atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, 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 Unidade setorial, 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. Interlocuções e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vi. 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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

Nessa etapa, também serão realizados trabalhos de levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: 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 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 é a Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência, Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí - IFPI integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria do IFPI está vinculada diretamente à Reitoria do IFPI, e é regida pela Resolução Normativa CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 185, de 17.10.2023, a qual aprova o regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí – IFPI. Também no âmbito da atuação da ouvidoria, o IFPI emitiu a RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 169, de 27.04.2023, que dispõe sobre o Código de Ética Profissional dos Servidores da Ouvidoria do IFPI e a RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 220, de 23.08.2024, que dispõe sobre as normas, diretrizes e critérios para o Mapeamento de Competências e elaboração do Plano de Capacitação anual dos servidores que atuam na Ouvidoria.

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

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

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do IFPI, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do IFPI estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Boas Práticas

Não foram identificadas boas práticas na atuação da ouvidoria do IFPI no período analisado, que buscassem o aprimoramento das suas atividades e de seus resultados, por meio de projetos formalizados.

A UA conta com apenas uma servidora como força de trabalho, o que dificulta a promoção de ações de gestão que visem o aperfeiçoamento da execução de suas atividades. Contudo, ressalta-se a estrutura acessível do local de atendimento aos manifestantes com rampas externas e sinalização adequada para pessoas com deficiência, bem como a publicação da a RESOLUÇÃO NORMATIVA CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 220, de 23.08.2024, que dispõe sobre elaboração do Plano de Capacitação anual dos servidores que atuam na Ouvidoria.

### 2. Achados

#### 2.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2023 e 31/03/2024, a unidade avaliada recebeu 205 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 55 reclamações, 71 solicitações de providências, 8 sugestões e 71 denúncias<sup>4</sup>

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 45,66% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Foram analisados os seguintes aspectos do tratamento das manifestações realizado pela UA: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 95% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de precisão, objetividade, simplicidade e acessibilidade previstos no artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Além disso, foi constatado que 81,52% das manifestações analisadas apresentam os

---

<sup>4</sup> Dados obtidos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 09/12/2024.

conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 29 (incisos I a IV) e pelo artigo 35 do referido normativo.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foram as classificadas como denúncia. Sobre o assunto, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 35) estabelece que:

Art. 35. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Ressalta-se a existência de casos de reclamação e de solicitação de providências, onde as manifestações não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação, pois as respostas não apresentavam esclarecimentos a respeito do fato apontado, nos casos de reclamação, nem informavam as providências adotadas, nos casos de solicitação de providências.

No que se refere ao prazo de repostas, verificou-se que 93% das manifestações analisadas foi respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 14 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 88% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único):

Art. 29. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

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

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

Na amostra analisada, em cerca de 23%, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração, informando que a denúncia/comunicação seria apurada pelo setor de corregedoria do IFPI.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por

parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria Normativa nº 116/2024 (art. 30):

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento dessas manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas e ao registro da resolutividade.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

## **2.2. Estrutura de Pessoal Insuficiente para execução das atividades de Ouvidoria**

A unidade avaliada possui, em sua estrutura de pessoal, apenas a ouvidora, nomeada em 07/05/2024, por meio da Portaria nº 1362/2024/GAB/REI, não dispondo de demais colaboradores para execução de suas tarefas. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 não estabelece a estrutura mínima de pessoal para o funcionamento das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, mas estabelece suas diversas atividades. Além do recebimento e tratamento das manifestações dos usuários, as unidades setoriais de ouvidoria também são responsáveis por outras atividades, tais como:

- a) formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- b) participar da avaliação continuada dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada;
- c) coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- d) zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;
- e) promover solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas.
- f) promover ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social;
- g) elaborar relatório de gestão anual.

Ressalta-se também que a unidade avaliada também é responsável pelo recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação, no âmbito da LAI. Conforme análise no tratamento das manifestações, verificou-se que a unidade teve um desempenho adequado no que se referiu aos aspectos de adequação do conteúdo das respostas, do cumprimento do prazo de resposta e da adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação, apresentando inadequação apenas no aspecto da resolutividade.

Contudo, devido à insuficiência de pessoal na ouvidoria do IFPI, a unidade não está desempenhando adequadamente as demais funções da ouvidoria, principalmente no que se refere às ações de gestão, como, promoção de ações da ouvidoria ativa e da solução pacífica de conflitos, formulação, execução e avaliação de projetos relacionados a atividades de ouvidoria, bem como elaboração e disponibilização do relatório de gestão anual.

A reduzida estrutura de pessoal na unidade também pode acarretar, caso aumente a quantidade manifestações e pedidos de acesso à informação, em atraso no atendimento das manifestações, em acúmulo de manifestações não atendidas, perda na credibilidade da instituição e sobrecarga de trabalho da ouvidora da entidade.

## 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 IFPI, em ordem de prioridade:

- I. promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- II. realizar o registro correto da informação sobre a resolutividade da denúncia apresentada, atualizando a informação a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes; e
- III. requisitar à Administração do IFPI, a disponibilização de estrutura de pessoal suficiente e adequada, para que a unidade possa executar todas as atividades de auditoria previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos, especialmente no tocante a elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação e realizar o registro correto da resolutividade das manifestações apresentadas.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo IFPI.

Para subsidiar a análise por parte da CGUPI, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de abril de 2023 a 31 de março de 2024, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. 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

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia
Posição no Organograma	Vinculada diretamente à Reitoria
E-mail	ouvidoria@ifpi.edu.br
Página na Internet	<a href="https://www.ifpi.edu.br/ouvidoria">https://www.ifpi.edu.br/ouvidoria</a>
Endereço	Avenida Jânio Quadros, 330, Santa Isabel, Teresina/PI, CEP 64.059-430, Sala A-103
Canais de Atendimento	Atendimento Presencial, e-mail (ouvidoria@ifpi.edu.br), telefone fixo (86 3131-1474) e whatsapp (99413-4839)
Horário de funcionamento	Segunda a sexta (08h às 12h e 14h às 18h)
Ouvidor	Priscilla Meneses de Macedo
Ouvidor Substituto	-

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Instituto Federal do Piauí – IFPI é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular, multicampi e descentralizada, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica.

O IFPI tem as seguintes finalidades e características, nos termos do art. 6º da Lei nº 11.892/2008:

I - ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas à atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional;

II - desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais;

III - promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infraestrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão;

IV - orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de sua atuação;

V - constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;

VI - qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino;

VII - desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica;

VIII - realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico; e

IX - promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

O IFPI tem os seguintes objetivos, nos termos do Art. 7º da Lei nº 11.892/2008:

I - ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;

II - ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;

III - realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;

IV - desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e as finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase em produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;

V - estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional; e

VI - ministrar em nível de educação superior:

a) cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;

b) cursos de licenciatura, além de programas especiais de formação pedagógica, com vistas à formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional;

c) cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;

d) cursos de pós-graduação lato sensu de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e

e) cursos de pós-graduação stricto sensu de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em educação, ciência e tecnologia, com vistas ao processo de geração e inovação tecnológica.

### A.3 Normativos Internos

A ouvidoria do IFPI foi regulamentada pela Resolução Normativa CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 185, de 17.10.2023, a qual aprovou o Regulamento que estabelece a organização das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no âmbito do

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI), e dá outras providências.

No âmbito da ouvidoria, o IFPI ainda expediu as seguintes resoluções:

- a) Resolução Normativa CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 169, de 27.04.2023, que dispõe sobre o Código de Ética Profissional dos Servidores da Ouvidoria do IFPI;
- b) Resolução Normativa CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 220, de 23.08.2024, que dispõe sobre as normas, diretrizes e critérios para o Mapeamento de Competências e elaboração do Plano de Capacitação anual dos servidores que atuam na Ouvidoria do IFPI.

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

Atualmente, a Ouvidoria do IFPI conta apenas com 1 servidora efetiva lotada na Reitoria (Teresina), não dispondo de estagiários ou terceirizados. A servidora foi nomeada Ouvidora-Geral do IFPI em 07/05/2024, por meio da Portaria nº 1362/2024/GAB/REI.

Quanto à infraestrutura da ouvidoria do IFPI, esta dispõe de um espaço físico exclusivo para atendimento, dispondo de computadores, mesas de trabalho e cadeiras, além de uma rede de internet de alta qualidade. A estrutura respeita os padrões de acessibilidade, com rampas externas e sinalização adequada para pessoas com deficiência.

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

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

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

A indicação do titular atual da Ouvidoria do IFPI foi submetida à avaliação da CGU, sendo que sua aprovação ocorreu por meio do Ofício nº 7554/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 29.05.2024, sendo que o titular foi designado por meio da Portaria nº 1362/2024/GAB/REI, de 07/05/2024, para um mandato de três anos.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

A ouvidoria do IFPI disponibiliza atendimento à sociedade por meio dos seguintes canais:

- a) por atendimento presencial na sala da ouvidoria do IFPI, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira;

- b) pelo e-mail ouvidoria@ifpi.edu.br;
- c) pelo telefone fixo (86) 3131-1474 e;
- d) pelo whatsapp institucional da ouvidoria (86) 99413-4839;
- e) por meio da Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que as manifestações recebidas por esses canais (atendimento presencial, telefone fixo, e-mail e whatsapp) são registradas na Plataforma Fala.BR. Contudo, a ouvidoria do IFPI não registra denúncias encaminhadas por telefone, pois a unidade não possui ferramentas de gravação, conforme exigência do art. 18, § 1º, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18.03.2024.

#### **A.7 Sistemas Informatizados**

A ouvidoria utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para registro, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências e denúncias).

#### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

O recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações de ouvidoria estão normatizadas no Regulamento da Ouvidoria do IFPI, aprovada pela Resolução Normativa CONSUP/OSUPCOL/REI/IFPI nº 185, de 17.10.2023. O regulamento disponibiliza, entre outras informações:

- a) forma de registro das manifestações recebidas pelos canais de atendimento (atendimento presencial, telefone, e-mail e whatsapp) na plataforma Fala.BR;
- b) forma de encaminhamento da manifestação aos responsáveis (colaboradores) pelo assunto da manifestação; e
- c) prazo para os responsáveis informarem a resposta para ouvidoria.

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

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa 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.

Em consulta ao sítio do IFPI, foi identificada a Carta de Serviços da instituição com 14 serviços disponíveis e descrição de cada prestação, quem pode utilizar, as etapas e outras informações, que pode ser acessada pelo link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-piaui>.

Conforme disposto no art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

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

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no parágrafo único do art. 78, estabelece que as unidades setoriais do SisOuv poderão, a seu critério, dar continuidade às atividades de chamamento público para voluntários, mobilização e interlocução com conselheiros. Nesse sentido, a entidade até disponibilizou um tutorial no seu site, com as orientações para os candidatos a conselheiros realizem o devido cadastro

Quanto à organização e funcionamento dos Conselhos de Usuários, previsto nos arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460, de 2017, a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço da Ouvidoria-Geral da União – Dusp/OGU comunicou às unidades setoriais de ouvidoria que o atual modelo dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos está em processo de revisão, orientando que as ouvidorias aguardem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

#### **A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

A unidade avaliada não realizou ações de gestão voltadas à promoção da participação social, nem promoveu mediação de conflitos e conciliação entre usuários e a entidade. Contudo, a entidade realizou, em 2024, o Curso de Mediação e Técnicas de Comunicação.

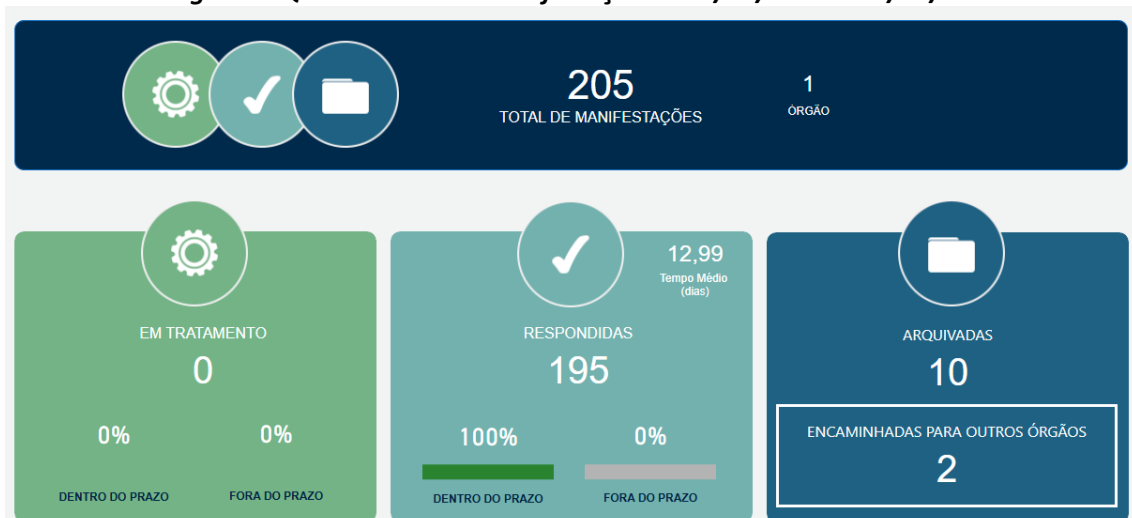
#### **A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário**

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como IFPI e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024:

## Quantitativo Geral

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Consulta realizada no Painel *Resolveu?* em 05/12/2024, referente às manifestações registradas no Fala.BR, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024.

## Tipologia das manifestações

Imagem 2: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Consulta realizada no Painel *Resolveu?* em 05/12/2024, referente às manifestações registradas no Fala.BR, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024.

## Resolutividade da demanda

Imagem 3: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024

### RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

97,44%



Não

2,56%

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Consulta realizada no Painel *Resolveu?* em 05/12/2024, referente às manifestações registradas no Fala.BR, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024.

## Satisfação com a resposta

Imagem 4: Quantitativo de Manifestações – 01/04/2023 a 31/03/2024

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



TOTAL DE RESPOSTAS 15

Fonte: Consulta realizada no Painel *Resolveu?* em 05/12/2024, referente às manifestações registradas no Fala.BR, no período de 01/04/2023 a 31/03/2024.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

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

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

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2024 compreendendo 205 manifestações.<sup>5</sup>

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

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

**Quadro 2: Composição da amostra e tempos médios de resposta**

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	23	18,48
Denúncia	13	24,31
Elogio	0	Não se aplica
Reclamação	25	11,28
Solicitação	36	9,97
Sugestão	3	7,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>14,03</b>

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

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

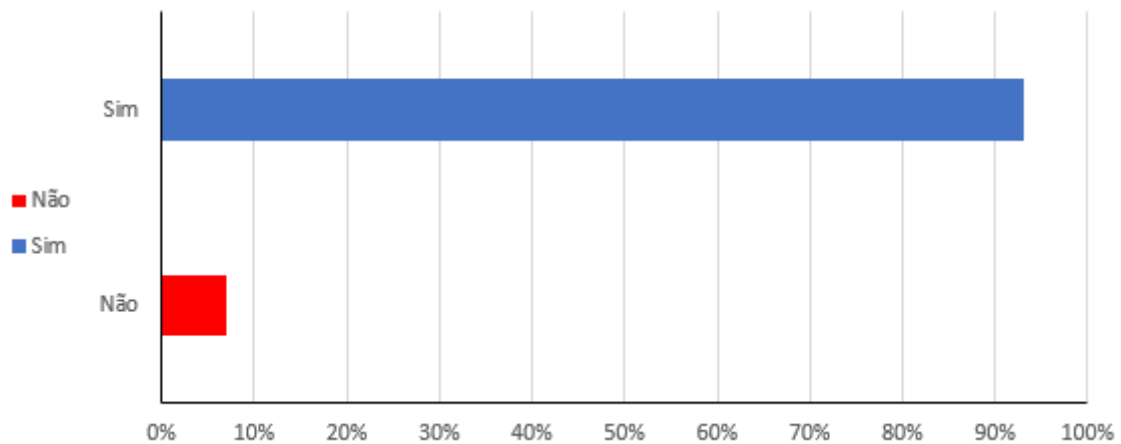
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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 foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto 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 Normativa 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 a seguir B.2 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

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

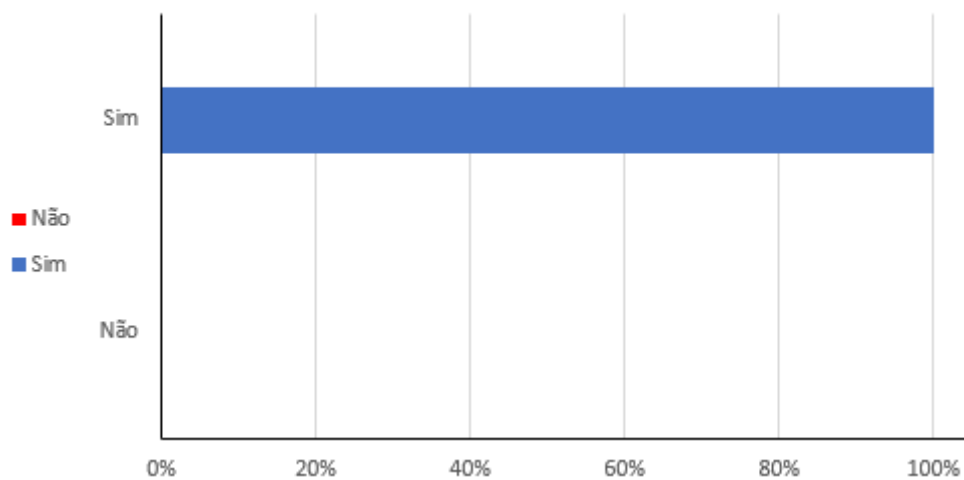


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 93% das manifestações no prazo estipulado na legislação, enquanto 7% das manifestações não atenderam o prazo estipulado, considerando a eventual prorrogação de prazo previsto na legislação.

### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2. O "assunto" da manifestação foi classificado?

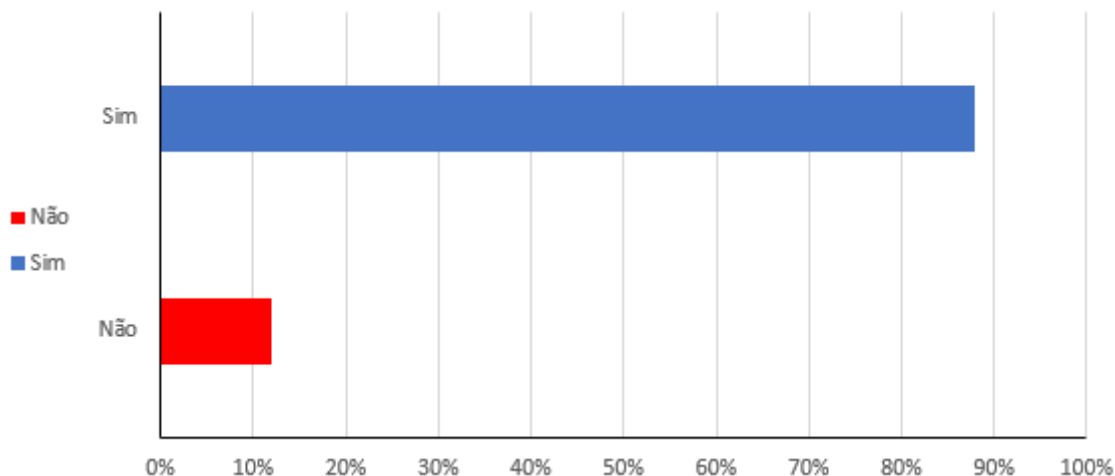


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que todas as manifestações tiveram o assunto devidamente classificado.

**Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3**

Pergunta 3. A Tipologia da manifestação está correta?

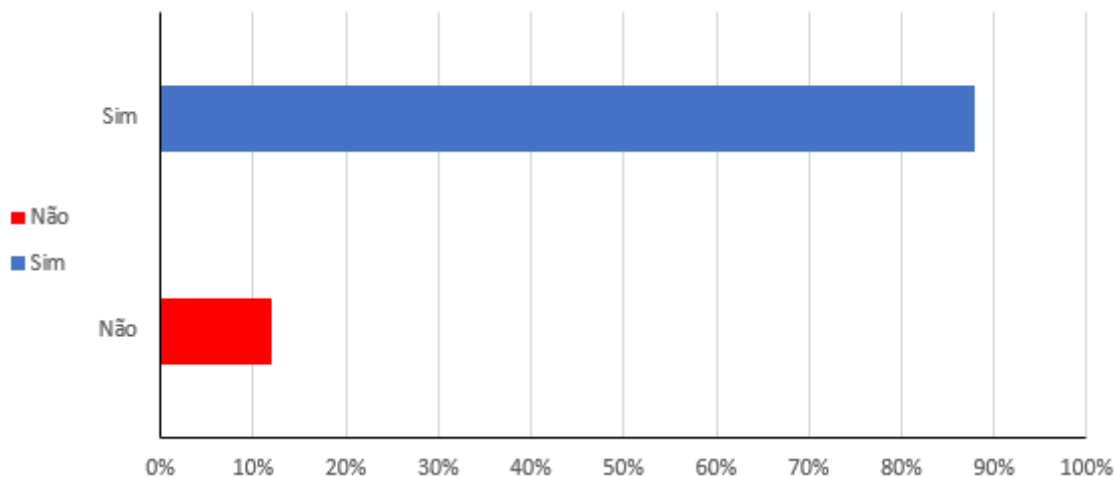


Fonte: elaboração própria.

Analisando-se a tipologia das manifestações, verificou-se que 88% das classificações estavam corretas, sendo que 12% estavam com a tipologia errada. Ressalta-se a importância da classificação correta da tipologia (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão) para o tratamento da manifestação, bem como para a resposta conclusiva a ser apresentada.

**Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4**

Pergunta 3. A Tipologia da manifestação está correta?

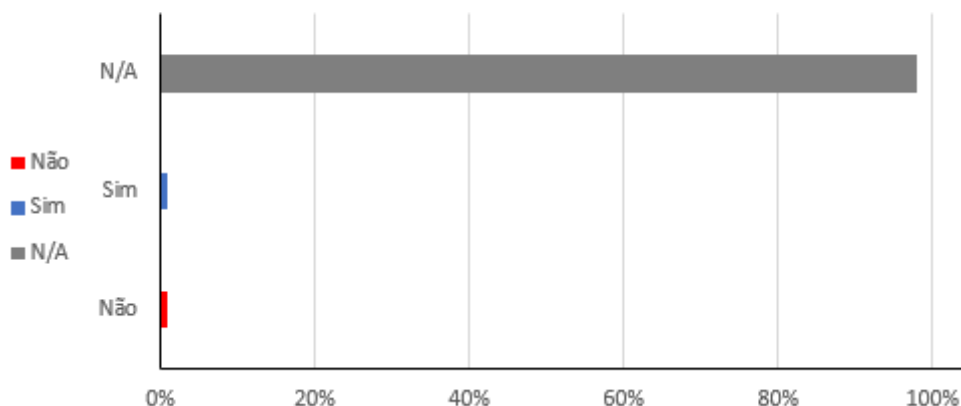


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 05 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, apenas se limitando-se a informar que a denúncia estava apta. Enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes, nem informaram as providências adotadas nas solicitações.

**Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5**

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

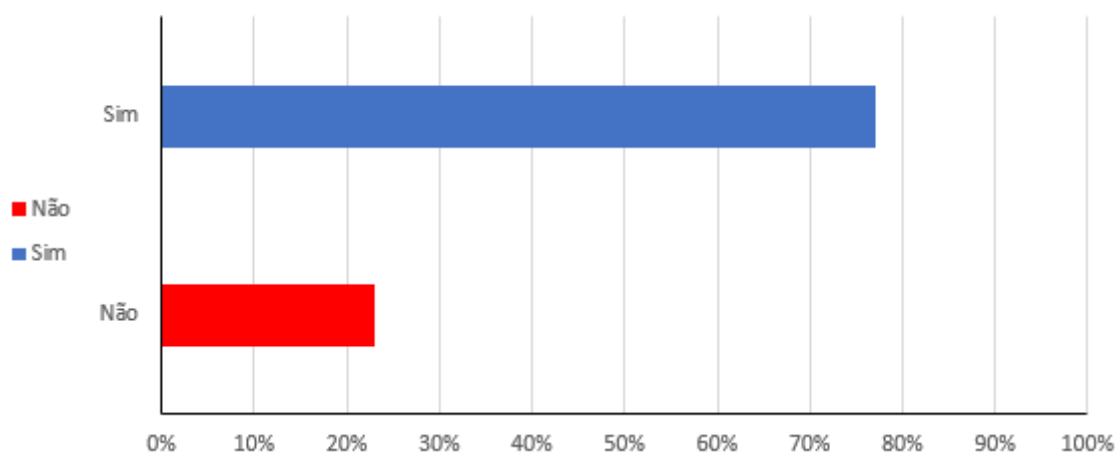


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em outra manifestação, a UA não informou que o caso não era de sua competência, e encaminhou a sugestão de aquisição de Mapa de Análise de Desempenho para a Pró-Reitoria de administração do IFPI. Nos demais casos, a pergunta não se aplicava, pois tratava-se de demanda de sua competência.

**Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6**

Pergunta 6 Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?

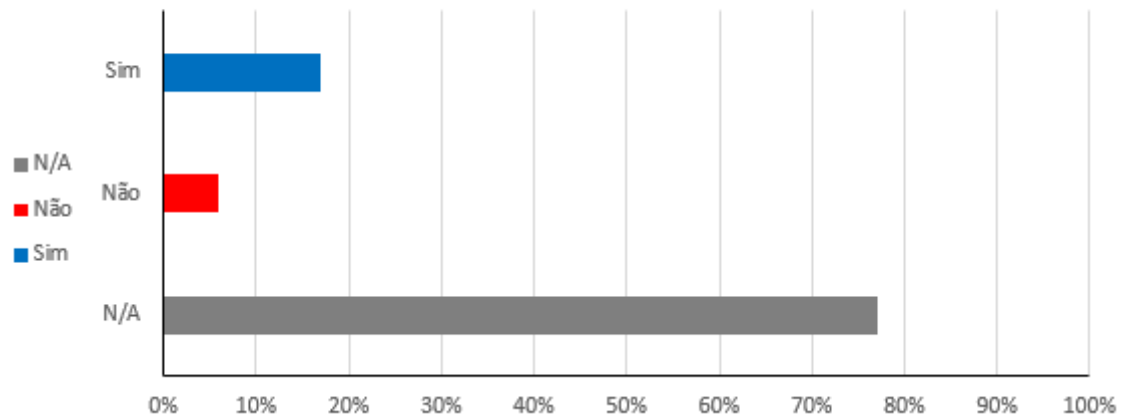


Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolutividade, em 23% das manifestações os registros não foram realizados corretamente, pois ainda existiam providências a serem adotadas pela unidade responsável, visto que tais manifestações foram encaminhadas para a área de apuração. Em 77% das manifestações, os registros de resolutividade foram realizados corretamente.

**Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7**

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

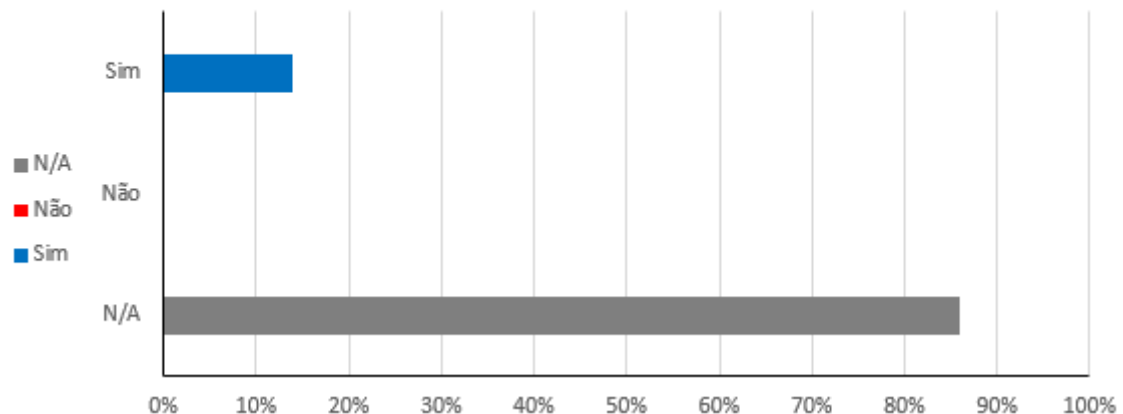


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 23 comunicações presentes na amostra, 17 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 6 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 77 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

**Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8**

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

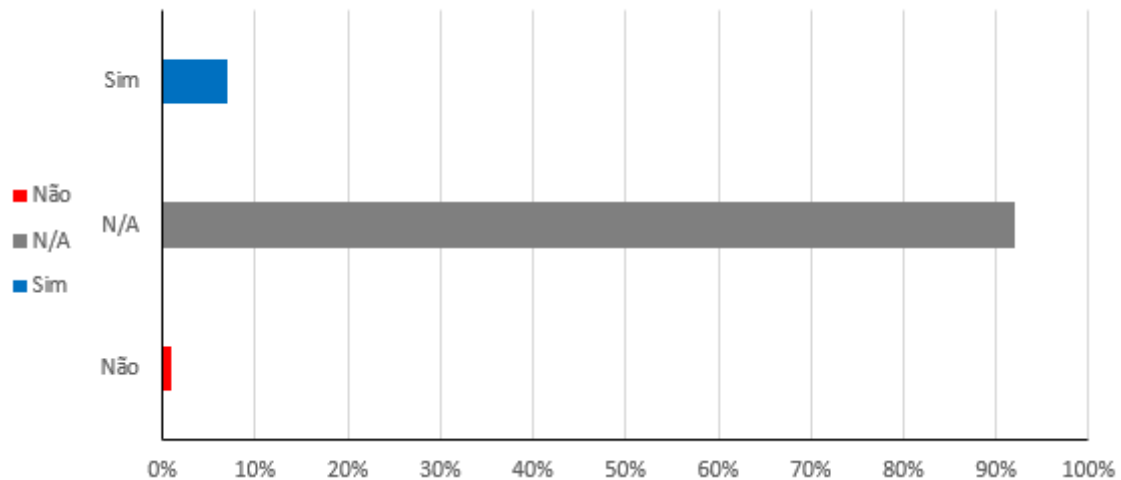


Fonte: elaboração própria.

Das 13 denúncias, verifica-se que todas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 86 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

**Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9**

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

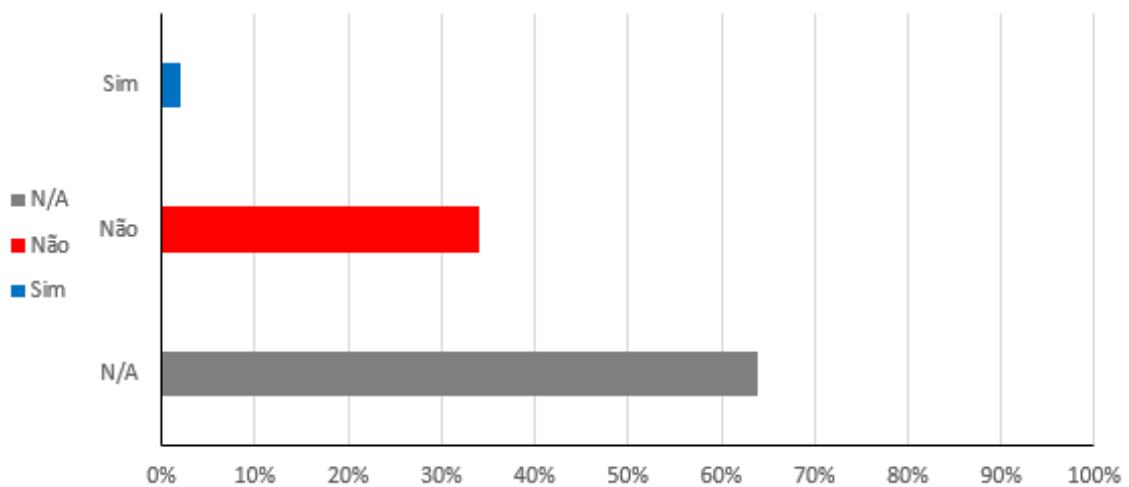


Fonte: elaboração própria.

Em relação à pseudonimização, 7 (sete) manifestações foram devidamente pseudonimizadas. Somente uma comunicação não teve o anexo pseudonimizado, permitindo a identificação do manifestante. Quanto às outras 92 manifestações, estas não se enquadravam como denúncia/comunicação ou não necessitavam ser pseudonimizadas.

**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**

Pergunta 10. Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

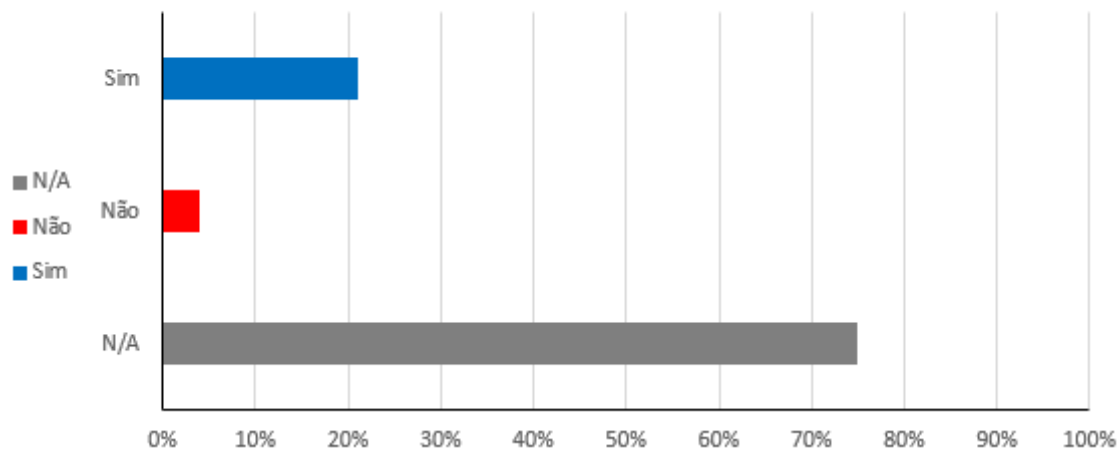


Fonte: elaboração própria.

Em relação à diligências realizadas, somente houve realizações de diligências em 2 (duas) manifestações, quando houve necessidade de instauração de processo administrativo interno para responder às manifestações. Em 34 manifestações do tipo denúncia/comunicação, não foram realizadas diligências. Quanto às outras 64 manifestações, estas não se enquadravam como denúncia/comunicação.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

Pergunta 11. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

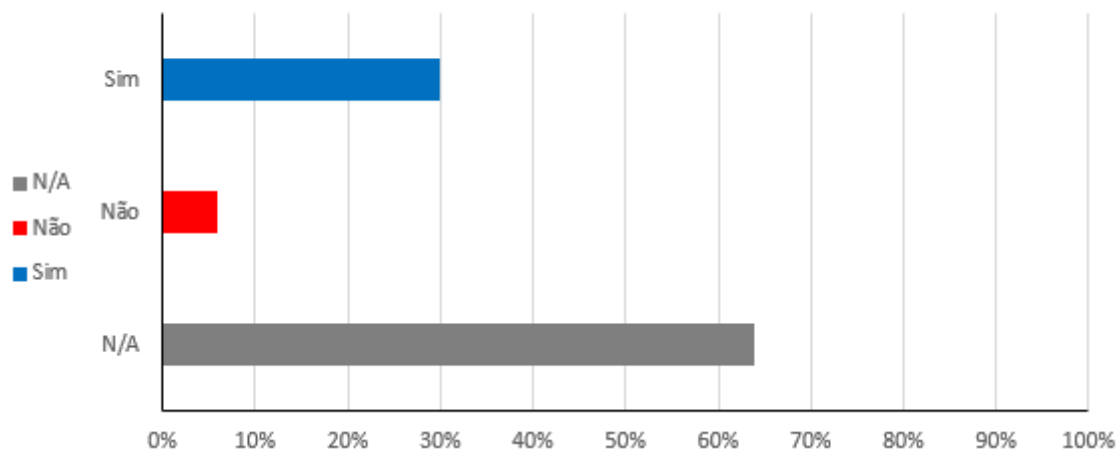


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 21 das 25 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 4 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 75 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

Pergunta 12. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

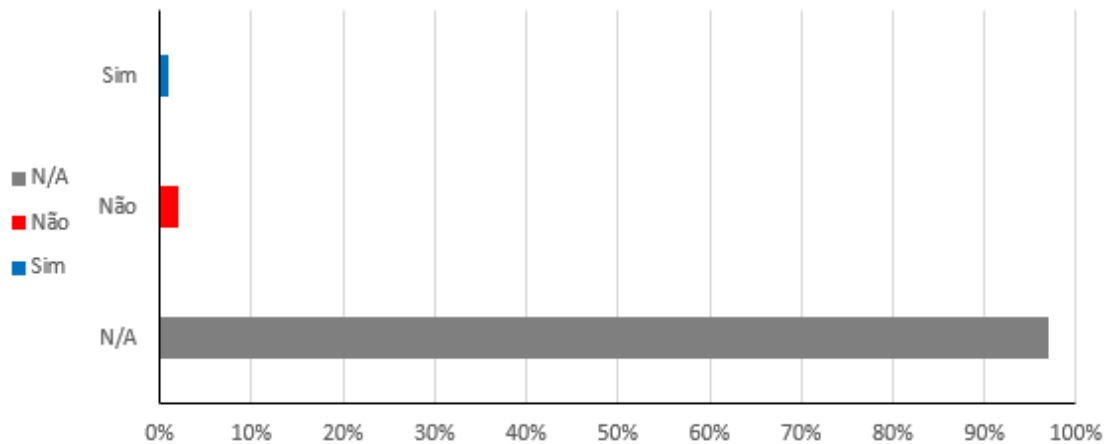


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 36 solicitações, em 30 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 6 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 64 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**

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

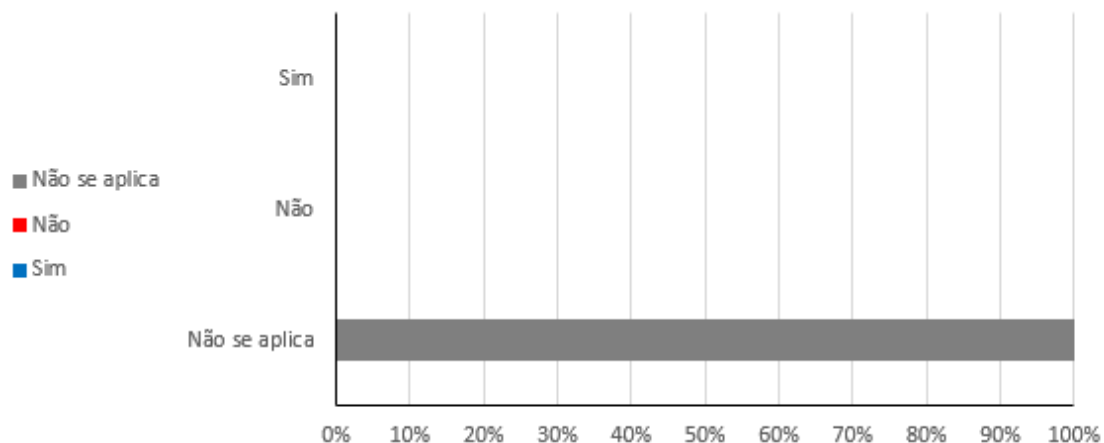


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas três manifestações, sendo que em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto nas outras duas não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 97 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**

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



Fonte: elaboração própria.

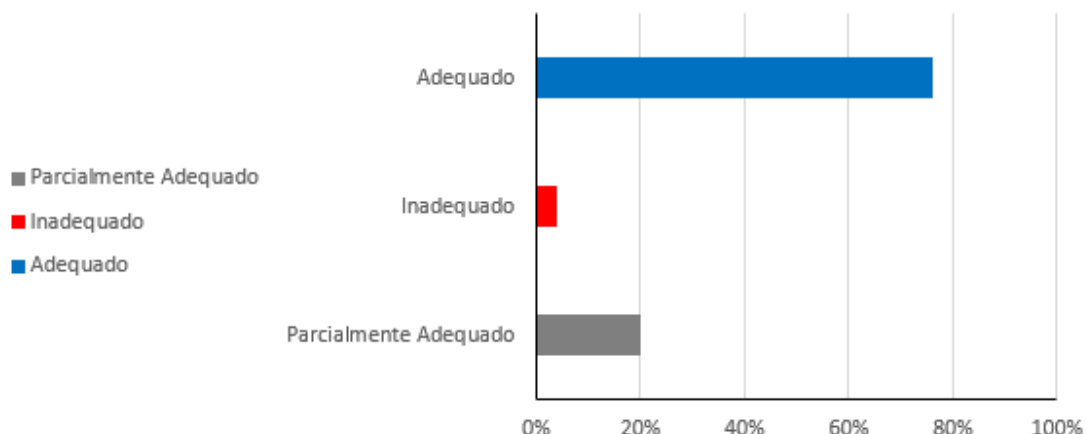
No que tange aos elogios, não houve manifestação do tipo elogio dentre as 100 manifestações analisadas.

### 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, verifica-se que: 76 foram consideradas adequadas, 20 parcialmente adequadas e 10 inadequadas.

**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

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



Fonte: elaboração própria.

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 essas 20 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 8 comunicações, 5 denúncias, 5 solicitações e 2 sugestões.

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 dentre as 4 manifestações inadequadas: 1 comunicação e 3 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelos artigos 29 e 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>6</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

<sup>6</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 1583/2025/NAOP-PI/PIAUÍ/CGU, de 07.02.2025, foi dado um prazo de 15 dias para UA manifestar acerca das constatações encontradas. Em reunião da busca conjunta de soluções, foram discutidos achados e as respectivas recomendações formuladas.

Em 26.02.2025, a UA encaminhou o Ofício nº 10/2025 – OUVID/CONINT/REI/IFPI, contendo suas considerações a respeito das recomendações consignadas na versão preliminar do Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFSC. Reproduz-se, adiante, a manifestação da UA para as recomendações formuladas.

I. promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;

a) A Ouvidoria irá imediatamente, com as demandas em aberto, iniciar as adequações relacionadas à classificação dos assuntos e subassuntos. As adequações da tipologia já estão sendo realizadas desde 2024 e, em 2025, teremos esforço extra para garantir a correta continuidade dessa ação.

II. realizar o registro correto da informação sobre a resolutividade da denúncia apresentada, atualizando a informação a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes;

b) Essa recomendação será realizada a partir do aperfeiçoamento dos fluxos, normativos e ações entre Ouvidoria e Corregedoria. Até o final do ano já teremos implementado melhorias e garantido maior transparência neste quesito, atendendo aos normativos federais.

III. requisitar à Administração do IFPI, a disponibilização de estrutura de pessoal suficiente e adequada, para que a unidade possa executar todas as atividades de auditoria previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

c) Conforme processo SUAP 23172.xxxxxx/2025-xx, através do Ofício nº 08/2025 OUVID/CONINT/REI/IFPI, a Ouvidoria já promoveu a solicitação de servidor à autoridade superior do IFPI. O processo já se encontra em trâmite no Gabinete da Reitoria.

### Análise da Equipe de Avaliação

A partir da análise das manifestações dos gestores, verificou-se que não houve discordância quanto às recomendações apresentadas, sendo, inclusive, mencionadas algumas ações e providências em andamento com o intuito de atender às referidas recomendações.

Ressalta-se que o acompanhamento do cumprimento das recomendações será realizado por meio do Plano de Ação a ser apresentado pela UA.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>Recomendação 1: promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;</p>	<p>Desde a aprovação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a ouvidoria tem trabalhado para a correta adequação da tipologia da manifestação. Iremos intensificar esta ação.</p> <p>Com relação à classificação de assuntos e subassuntos, promoveremos as adequações a partir de março de 2025.</p>	<p>Priscilla Meneses-Ouvidora responsável pelo tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação.</p>	<p>Até o final do mês de abril de 2025.</p>	<p><b>Em andamento</b> – ação operacional de conferência individual das manifestações com status: “aberto”, ainda em tratamento no sistema FALA.BR. Reclassificação também manual.</p>	<p>Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações.</p> <p>Para os servidores e gestores: maior confiabilidade dos dados e agilidade na compreensão do pedido.</p>
<p>Recomendação 2: realizar o registro correto da informação sobre a resolutividade da denúncia apresentada, atualizando a informação a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes;</p>	<p>FASE 1 - Reabertura das denúncias e comunicações do ano de 2024 para atualização com a emissão do juízo de admissibilidade a ser elaborado pela Corregedoria.</p>	<p>FASE 1 - Levantamento das denúncias de 2024 finalizadas sem o juízo de admissibilidade. Reabertura e inserção de resposta atualizada.</p> <p>Verificação dos juízos de admissibilidade emitidos pela Corregedoria</p> <p>Servidora responsável: Priscilla Meneses de Macêdo - Ouvidoria</p>	<p>FASE 1 - Até final do mês de dezembro de 2025.</p>	<p><b>Em andamento</b> – Levantamento manual no sistema FALA.BR e no SUAP (sistema interno)</p>	<p>Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações, principalmente das denúncias, confiabilidade no canal de atendimento e na administração pública.</p>

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
	FASE 2 - Atualização do Regulamento Interno da Ouvidoria, visando adequações à Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Estabelecimento de fluxos de respostas das denúncias com previsão de artigos que garantam a transparência e acesso às respostas conclusivas pelo cidadão denunciante.	FASE 2 - Atualização dos regulamentos de Ouvidoria. Servidora responsável: Priscilla Meneses de Macêdo - Ouvidoria	FASE 2 - Até final do mês de dezembro de 2025.		
Recomendação 3: requisitar à Administração do IFPI, a disponibilização de estrutura de pessoal suficiente e adequada, para que a unidade possa executar todas as atividades de auditoria previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Enviar Ofício à autoridade superior do IFPI requisitando servidor para compor o quadro funcional da Ouvidoria e auxiliar na execução das ações previstas na legislação	Servidora responsável: Priscilla Meneses de Macêdo- Ouvidora	Demanda já realizada em 26.02.2025. Ofício enviado à autoridade superior.	<b>Atendida:</b> Conforme processo SUAP 23172.xxxxxx/2025-xx, através do Ofício nº 08/2025 OUVID/CONINT/REI/IFPI, a Ouvidoria já promoveu a solicitação de servidor à autoridade superior do IFPI. O processo já se encontra em trâmite no Gabinete da Reitoria para análise pela autoridade do IFPI.	Para o usuário: agilidade nas respostas emitidas pela administração.  Para o setor: Redução do tempo médio de resposta às manifestações, garantindo mais agilidade no retorno ao cidadão. Melhor acompanhamento e análise detalhada das demandas, assegurando respostas mais completas e assertivas.  Com um reforço na equipe, as atividades poderão ser distribuídas de forma mais equilibrada.



## **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.