



RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE ANO 2021

“Ser Ouvidor não é defender o demandante
nem acobertar o demandado.
É promover com ética a transparência
e eficiência nas relações e serviços,
beneficiando a todos, indistintamente.”
(Aloysio Télles)

Blumenau/SC
Abril de 2022

REITORA

SÔNIA REGINA DE SOUZA FERNANDES

REITOR SUBSTITUTO E DIRETOR EXECUTIVO

CLADECIR ALBERTO SCHENKEL

OUVIDORA TITULAR

BRUNEI DE OLIVEIRA MAIOCHI MALFATTI

OUVIDORA SUBSTITUTA

FRANCISCARLA MAKIKO SOOMA SEVERINO MERISIO

**REPRESENTANTES DO GRUPO DE PARCEIROS DA OUVIDORIA -
PORTARIA Nº 1938 / 2020 - PORT/REIT E COLABORADORES NA
CONSTRUÇÃO DESTE RELATÓRIO**

OTAVIO PATRÍCIO NETTO

SANDRA MARA VALERIUS

LISTA DE SIGLAS

CECOM	Coordenação-Geral de Comunicação
CGU	Controladoria-Geral da União
CODIR	Colégio de Dirigentes
CONSUPER	Conselho Superior
DOD	Documento de Oficialização da Demanda
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
IFC	Instituto Federal Catarinense
LAI	Lei de Acesso à Informação
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAE	Programa de Auxílios Estudantis
PDA	Plano de Dados Abertos
PROAD	Pró-Reitoria de Administração
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
PROEX	Pró-Reitoria de Extensão
PRODIN	Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UG	Unidade de Gestão de Integridade do IFC
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FUNCIONAMENTO	6
2.1 Acesso e Estrutura Física	6
2.2 Equipe	7
3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES	11
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021 - DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU?	12
5. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE	25
6. RECOMENDAÇÕES	33
7. PRINCIPAIS DIFICULDADE ENFRENTADAS	33
7.1 Principais dificuldades	33
7.2 Impressões quanto ao impacto da pandemia de Covid-19	34
7.3 Propostas de ações para superar as dificuldades com indicação dos responsáveis pela implantação e respectivos prazos	35
8. RESULTADOS ALCANÇADOS E AÇÕES EXITOSAS	36
9. AÇÕES PREVISTAS PARA 2022	40
9.1 No que se refere à gestão	40
10. MATURIDADE DA OUVIDORIA DO IFC	42
11. PROJETO “COLABORADORES NA PLATAFORMA FALA.BR E A SEGURANÇA DA IDENTIDADE E DADOS DO CIDADÃO”	44
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	47

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a administração do Instituto Federal Catarinense (IFC) e a comunidade interna e externa, e tem por finalidade receber informações, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades realizadas no IFC, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes, além de propor melhorias para os serviços prestados pela Instituição.

É uma ferramenta de gestão, a qual identifica através da participação do cidadão, as fortalezas do Instituto e as ações necessárias para a correção de serviços entregues à comunidade. Nestas avaliações, também são analisadas as condutas dos servidores e quando necessário encaminhadas aos órgãos apuratórios, ou seja, Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética.

A Ouvidoria não tem poder decisório, mas tem ampla autonomia no acesso a todas as instâncias do IFC. Não litiga, antes, busca a harmonização, agindo como mediadora. É uma ferramenta de gestão, a qual identifica através da participação do cidadão, ações necessárias para eventual adequação na prestação dos serviços entregues à comunidade, a fim de que estes sejam ofertados com maior transparência e eficiência. Nestas avaliações, também são analisadas as condutas dos servidores e quando necessário encaminhadas aos órgãos apuratórios, quais sejam, Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética.

Todas as demandas e os pedidos de informação, após interpretados e analisados, servem de base para uma estratégia de ação, que visa a melhoria constante do atendimento e da entrega do serviço à comunidade em geral, auxiliando diretamente a alta gestão e a governança do IFC.

A Ouvidoria do IFC tem a responsabilidade de despertar no servidor o orgulho de servir ao cidadão, entregando serviços de excelência, respostas claras e objetivas, em linguagem compreensível. Para o cidadão, busca oportunizar uma experiência de atendimento eficiente e eficaz, através do recebimento de serviços de alta qualidade, deixando para trás a visão de que o serviço público é burocrático, demorado, sem qualidade e que a Ouvidoria é apenas um balcão de reclamação ou denúncia. Somente com a participação do cidadão é possível, “ver com outros olhos” a rotina de um setor ou como é a experiência do recebimento de um serviço, identificar o que está bom e quais melhorias que devem ser efetuadas.

Os parâmetros da equipe da Ouvidoria são: a ética, a transparência e a imparcialidade, pautadas nos princípios da legalidade, moralidade e eficiência.

Tal é a importância dos serviços prestados pela Ouvidoria, que ao longo dos tempos, as instituições foram se estruturando para dar maior evidência às ações demandadas pela Ouvidoria. Assim, os setores de Ouvidoria amparados por legislação própria, tais como: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria Geral da União – CGU (CGU, 2018), Resolução nº 1.544, de 16 de agosto de 2018, entre outras, as quais definem a abrangência de atuação, objetivos, entre outras diretrizes foram atribuindo legitimidade aos encaminhamentos realizados pela Ouvidoria, transformando o setor em uma importante ferramenta de gestão e de comunicação entre a administração e os administrados.

Em sendo assim, este relatório atende à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que traz como dever das ouvidorias “elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos” (BRASIL, 2017a, Art. 14, Incisos I e II). Inicialmente será apresentada a base legal que orienta o trabalho da Ouvidoria, suas atribuições e sua localização e estrutura no IFC. Em seguida, serão apresentadas informações sobre o tratamento das manifestações recebidas em 2021 e impressões da equipe quanto ao contexto específico criado pela pandemia de Covid-19.

Diante deste contexto, cabe também destacar que no IFC o primeiro ouvidor nomeado no IFC foi no ano de 2011 e posteriormente foram nomeados seis servidores que ocuparam esta função, sendo que a atual Ouvidora está na função desde 2019.

Como pode-se observar a legislação aplicada às Ouvidorias é recente. Antes de 2018, no IFC, a Ouvidoria só agia quando provocada, sendo assim uma Ouvidoria passiva. A partir de 2018 algumas ações foram trabalhadas de forma ativa, porém, somente em 2019 é que, de fato, pode-se considerar que o setor trabalha conforme a legislação vigente.

O trabalho da Ouvidoria do IFC visa o atendimento ao cidadão de forma célere, eficiente e eficaz de modo a levar a máxima transparência, com informações confiáveis e linguagem de fácil entendimento, com tempo mínimo de resposta, além de coletar informações estratégicas para a tomada de decisão, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e de ajuste da Instituição.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias. Demonstram-se os diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria, por meio da análise estatística de todas as

manifestações recebidas.

Por tudo isso tem-se que a Ouvidoria é uma unidade institucional de representação autônoma, imparcial e de caráter mediador e estratégico, que acolhe manifestações e atua na busca de soluções.

No decorrer do relatório serão descritos o funcionamento da Ouvidoria, a importância da proteção da identidade do cidadão, os dados das demandas do ano de 2021, conforme o Painel Resolveu da CGU, as ações efetuadas para o cumprimento da legislação vigente, as recomendações, os resultados alcançados, as sugestões e as considerações finais.

A metodologia adotada neste relatório é mesclada, pois envolve pesquisa documental, coleta de dados, de forma explicativa, quantitativa e qualitativa, com ênfase na observação e estudo documental, ao mesmo tempo cruzamento dos levantamentos efetuados nos atendimentos da Ouvidoria, pesquisas e estudos sobre temas específicos do setor.

2. FUNCIONAMENTO

2.1 Acesso e Estrutura Física

A Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense está instalada no prédio da Reitoria, no terceiro andar, anexa à Procuradoria Federal, com acessibilidade às suas dependências e com horário de funcionamento de segunda-feira à sexta-feira das 7h30min às 12h e das 12h30min às 17h00min. O atendimento ao público acontece de forma presencial das 8h às 12h e das 13h às 17h, e de forma on-line das 7h30min às 11h30min e das 12h30min às 16h30min.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

a) Via internet, por intermédio das seguintes opções:

1) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Por meio deste, o usuário preenche os dados de cadastro e registra seu pedido de informação;

2) Site da ouvidoria, pelo endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>.

OBS: No setor de Ouvidoria é disponibilizado um computador, com acesso a Internet, para o cidadão efetuar o seu registro e/ou manifestação.

3) E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@ifc.edu.br. Por este meio, o cidadão pode

esclarecer dúvidas, receber orientações ou, ainda, agendar um momento para conversar pessoalmente com a ouvidora, neste momento via web.

b) Via telefone da Ouvidoria, pelos números: (47) 3331-7804 / (47) 3331- 7807. Por este meio, para esclarecer dúvidas quanto às manifestações e receber a orientação para registrá-las no sistema Fala.BR, ou pode agendar um momento com a ouvidora para falar pessoalmente sobre o caso, neste momento via web.

Com o retorno presencial das atividades do IFC, vem sendo planejado com o auxílio dos Parceiros da Ouvidoria, a disponibilização, em locais acessíveis na Reitoria e nos campi, formulários para preenchimento e uma urna para depósito das manifestações, as quais serão coletadas e enviadas à Ouvidoria para registro e encaminhamentos.

A fim de garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, a Ouvidoria comunica-se com os departamentos/setores da Instituição que detém as informações e a competência para fornecer os dados ao cidadão, que com o auxílio dos Parceiros da Ouvidoria de cada campi, um grupo de trabalho capacitado auxilia no encaminhamento das demandas a fim de que as informações sejam prestadas de forma célere e eficiente, o prazo interno de envio de resposta é de sete dias..

2.2 Equipe

A Ouvidoria conta com uma servidora que atua como Ouvidora, uma servidora que atua no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e também como Ouvidora substituta, e mais um servidor para atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), todos para atendimento à comunidade em geral, a Reitoria e os 15 campi do IFC.

Além da função de Ouvidora, a mesma servidora desempenha a função de de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação (LAI) como titular e suplente da função de Encarregada de Dados referente à Lei Geral de Proteção de Dados.

Para que se tenha melhor compreensão do que é atribuído às demais funções, cabe o esclarecimento das responsabilidades conforme suas particularidades.

Por força do que é estabelecido na Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação – LAI, temos como responsabilidades Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão e da Autoridade de Monitoramento, conforme abaixo:

a) Responsabilidades do Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC:

- recebimento dos pedidos de informação;
- tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- elaboração de documento de solicitação aos setores;
- controle de prazos, solicitação de manifestações em atraso;
- análise da resposta, se atende as expectativas do cidadão, se está clara, objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- assessoramento para o gestor ou respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- encaminhamento da resposta ao cidadão;
- alimentação do sistema Fala.BR e demais planilhas de controle paralelas;
- mediação e/ou conciliação, quando necessário, entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com diversos dados que nortearão as tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade.

b) Responsabilidades da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

- assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar o relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU, dentro do prazo estipulado por este órgão;
- atender às adequações solicitadas, após análise do relatório pela CGU;
- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante;
- assegurar e monitorar o cumprimento do Plano de Dados Abertos – PDA e a Transparência Ativa, o que demanda fazer um levantamento de toda a base de dados da instituição.

A partir da disponibilização dos conjuntos de dados, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deverá garantir a sua atualização constante, cobrando os setores quanto ao envio das informações dentro do prazo.

Conforme a matriz de risco elaborada em 2018, referente à Ouvidoria do IFC, foram identificados os riscos mais críticos que podem afetar diretamente a Ouvidoria quanto:

- a) a possível perda de prazo pelo motivo do não envio da resposta dos setores; e
- b) a falta de servidor para desempenhar os trabalhos específicos do SIC, devido ao conflito de interesses.

Conforme o Ofício 70362/2021-TCU/Seproc, referente ao o Acórdão 2890/2021-TCU-Plenário, o fato de uma servidora ser ouvidora e autoridade de monitoramento da LAI caracteriza acúmulo de função e conflito de interesses, pois ao mesmo tempo em que a servidora atua em ações de ouvidoria e estas ações são monitoradas pela autoridade de monitoramento da LAI, ela mesma fiscaliza o seu trabalho.

Acórdão 2890/2021-TCU-Plenário

(..) 57. Ainda, merece registro que várias IFEs noticiaram que a Autoridade de Monitoramento designada acumula outras funções, como a de Ouvidor (mais comum), de gestor do SIC, e outras funções gerenciais e administrativas de outros setores, dificultando o desempenho da função. Além disso, também relataram que há inúmeros dispositivos legais e normas infralegais pertinentes ao tema, o que dificulta a apropriação pelo Autoridade e, conseqüentemente, tem reflexo sobre sua atuação no monitoramento da LAI. Nessa seara, manifestaram-se, por exemplo: Institutos Federais Catarinense, de Rondônia, de Pernambuco e do Mato Grosso.

58. Essa situação, além de suscitar reflexões sobre a necessária segregação entre a função de Autoridade de Monitoramento e a de Ouvidor, por exemplo, torna possível inferir que o quadro de servidores é precário e que foram criados atribuições e papéis, como o da Autoridade de Monitoramento, sem a devida alocação de servidores.

(...)

Diante disso, pode-se afirmar que esta situação gera um risco de falhas, erros de interpretação, além do fato de que esses erros podem não ser apontados e corrigidos e com isso não serem oportunizadas novas práticas de melhoria no serviço, justamente por falta de outro olhar e/ou outra percepção acerca dos trabalhos desenvolvidos.

Conforme orientação recebida da CGU em reunião do curso de Capacitação de Gestores, efetuado em 08/12/2020 e, também, conforme o art. 40 da LAI (BRASIL, 2011), está claro que a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deve estar ligada diretamente à autoridade máxima da gestão e que “monitora” a implantação da LAI, ou seja, as ações que envolvem o SIC.

Detalhadas no art. 40, da Lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação é responsável por verificar o cumprimento da LAI no IFC, senão vejamos:

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Fig. 01 - Funções que podem gerar conflito de interesses

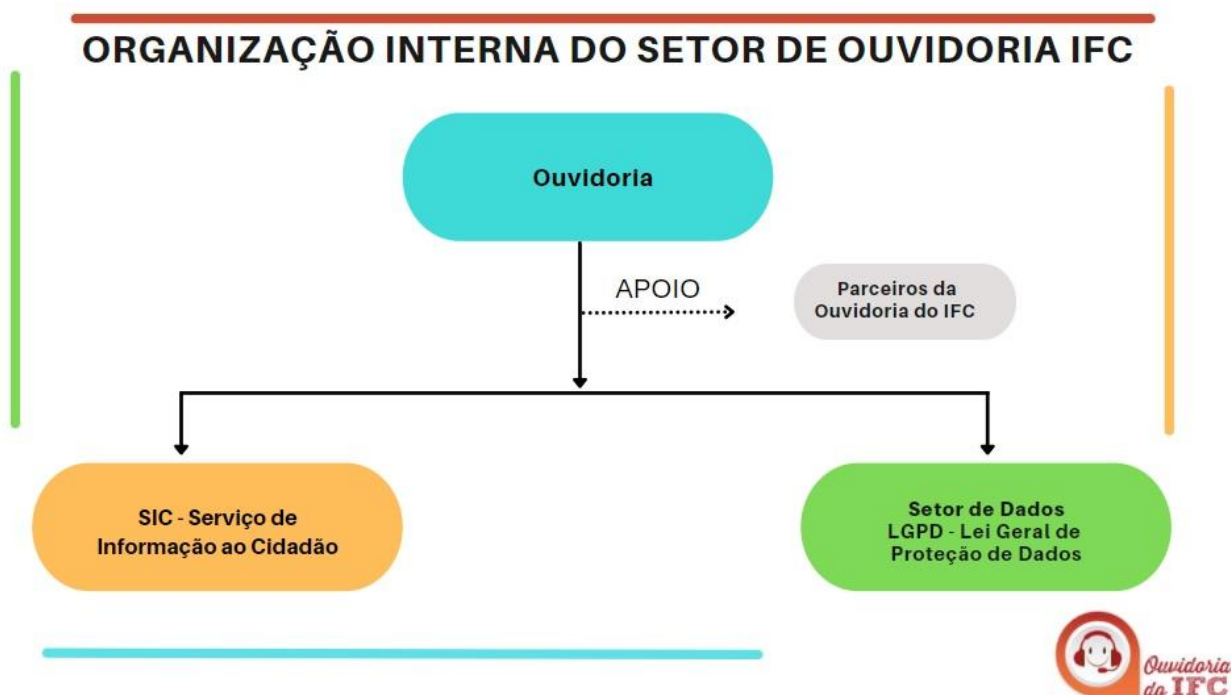


Fonte: Dados retirados, conforme as Legislações vigentes e Acórdão 2890/2021-TCU-Plenário: Brasil (2011; 2017).

Clique no endereço:

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/organizacao-interna-do-setor-de-ouvidoria/> e conheça as ações desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria, o currículo de cada servidor e os “Parceiros da Ouvidoria”.

Fig. 02 -Organização Interna do Setor de Ouvidoria.



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/organizacao-interna-do-setor-de-ouvidoria/> , em 14/03/2022.

3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES

Apesar do tema, proteção da identidade dos denunciante, ser tratado amplamente na legislação vigente de ouvidoria, da LAI, entende-se que se faz necessário falar sobre o assunto, devido a mudanças dentro da plataforma Fala.BR e a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018, também conhecida como LGPD), entrou em vigor a partir de 18 de setembro de 2020. Já as sanções (penalidades) previstas na LGPD tornam-se aplicáveis a partir de 1º de agosto de 2021. Seu surgimento se deu para garantir maior segurança jurídica às atividades de tratamento de dados pessoais no país, estipulando uma série de obrigações para as instituições sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais e sensíveis.

Desde 31 de agosto de 2020 o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV se integraram e passaram a formar a plataforma Fala.BR, o que proporciona ao cidadão maior comodidade, pois possibilita fazer pedido de informação e manifestações de ouvidoria em um único lugar, facilitando assim a participação social. Apesar da mudança no sistema, salienta-se que não houve nenhuma mudança nas regras e nos prazos.

Ressalta-se que a Ouvidoria busca trabalhar de forma segura no que se refere à proteção de identidade do cidadão, reescrevendo a demanda, quando necessário, e/ou tarjando os dados a fim de não expor o cidadão, pois muitas vezes, embora não coloque o seu nome, ainda é possível a identificação, devido a narrativa trazida pelo próprio cidadão.

Conforme a legislação, os dados de identificação do cidadão só podem ser revelados e encaminhados com a expressa autorização do cidadão no caso de necessidade de envio para outra Ouvidoria. Também há previsão legal quando há pedido judicial e/ou quando é imprescindível para apuração da demanda pelos órgãos apuratórios.

Neste sentido, todas as demandas de denúncias, estão sendo tratadas e tramitadas dentro do sistema Fala.BR, no âmbito do IFC, para não correr o risco de exposição da identidade do cidadão.

Este assunto será mais detalhado no item sobre ações exitosas.

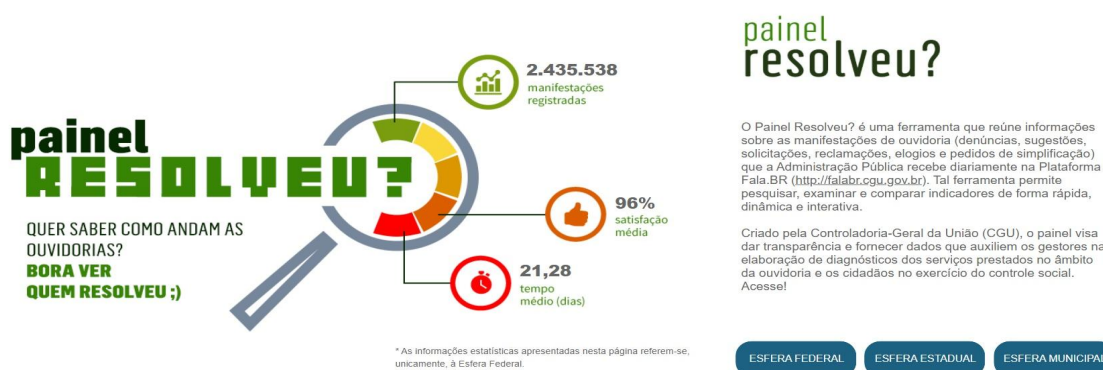
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021 - DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU?

Os dados apresentados são do ano de 2021 e foram extraídos do Painel Resolveu?, base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Plataforma Fala.Br, atualizado em tempo real.

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

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

Fig. 03 – Painel Resolveu?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Na Tabela 01, abaixo, é possível verificar a evolução do quantitativo de manifestações a partir do ano de 2016, com o respectivo tempo médio das respostas enviadas para o cidadão, número de manifestações arquivadas e percentual do envio das informações dentro e fora do prazo (30 dias, prorrogáveis por igual período, de acordo com a legislação vigente).

Tabela 01 – Quantitativo da demanda de Ouvidoria do IFC, tempo de resposta, arquivamento e percentual de envio de respostas dentro e fora do prazo

Ano	Manifestações tratadas	Crescimento Anual (%)	Tempo de resposta (Dias)	Manifestações Arquivadas	Atendimento Dentro do prazo	Atendimento Fora do prazo
2016	119	-	21,67	0	96,00%	4,00%
2017	300	152,00%	7,13	3	99,00%	1,00%
2018	364	22,00%	9,43	0	99,00%	1,00%
2019	402	10,44%	17,78	7	98,00%	2,00%
2020	411	2,73%	10,26	68	100,00%	0,00%
2021	210	-48,90%	8,86	18	100,00%	0,00%

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 09/03/2022.

No ano de 2021, foram tratadas 210 (duzentas e dez) manifestações, é possível constatar que as manifestações de Ouvidoria tiveram um declínio expressivo com - 48,9% em relação ao ano de 2020.

Essa redução justifica-se pelo fato da identificação de demandas recorrentes e solicitações de serviços, situações identificadas e corrigidas, e ainda, às informações sendo

disponibilizadas na transparência ativa, dados abertos entre outras ações.

Outro fator foi a orientação repassada aos estudantes e servidores, nas ações de sensibilização sobre o setor de Ouvidoria no ano de 2021, no sentido de antes de acionar a Ouvidoria, primeiro deve-se buscar junto ao setor, coordenador de curso e/ou Direção, dentro do Campus, informações para resolver a sua demanda, visto que os mesmos detém a informação e são responsáveis pelos serviços entregues, podem mediar situações mais complexas, corrigir e resolver internamente situações corriqueiras.

Quanto ao prazo de resposta, verifica-se que o ano de 2021 teve uma redução no tempo médio, na entrega das respostas aos cidadãos, de 13,65 % , ou seja de 8,86 dias em relação ao ano de 2020 que foi de 10,26, dias, porém ainda acima do prazo interno que é de 7 dias.

A Tabela 1 também reporta a variável quanto aos atendimentos dentro e fora do prazo determinados pela legislação, onde é possível observar que no ano de 2021 também atingiu o percentual de 100% das demandas atendidas dentro do prazo.

A maioria das manifestações são respondidas dentro do prazo interno de 7 dias, no entanto há demandas que ultrapassaram o tempo médio de resposta, chegando a levar mais de 50 dias, para o atendimento, os quais por vezes, demandam reuniões e mudanças de fluxos para aprimorar o atendimento e a entrega do serviço ao cidadão.

Também foi identificado que em alguns casos, houveram negligências de setores, na entrega das respostas. Diante disso, foram encaminhadas para os setores negligentes, uma orientação via memorando, com base na legislação vigente.

Conforme consta no “Painel Resolveu?”, as manifestações de entrada na Plataforma Fala.BR, antes das reclassificações, ficaram distribuídas da seguinte maneira:

Tabela 02 – Tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR,
para a Ouvidoria do IFC no ano de 2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	42 (21,9%)
	SOLICITAÇÃO	33 (17,2%)
	DENÚNCIA	16 (8,3%)
	SUGESTÃO	3 (1,6%)
	ELOGIO	1 (0,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	97 (50,5%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 16/03/2022.

Observa-se na Tabela 2, que a comunicação é a mais incidente, teve 97 (noventa e sete) manifestações dos cidadãos, sem a identificação dos mesmos.

Conforme previsão legal, apesar de não haver necessidade de retornar a resposta para o cidadão, estas manifestações foram tratadas e enviadas ao setor responsável e, quando necessário, para a Corregedoria, Auditoria ou Comissão de Ética.

A Ouvidoria reclassifica a comunicação em manifestação de irregularidade/denúncia, reclamação. Independente do seu teor/perfil, são analisadas, tratadas e/ou arquivadas, de acordo com cada situação.

Nenhuma comunicação ficou sem o encaminhamento ao setor competente, pois, desta forma, o gestor tem a ciência dos possíveis fatos que estão ocorrendo ou que podem vir a ocorrer dentro da sua abrangência de gestão, podendo averiguar se os relatos do cidadão são reais e desta forma, tomar providências, mitigar danos e/ou resolver de imediato a situação.

A “reclamação” aparece em segundo lugar com 42 (quarenta e duas) manifestações, seguida pela “solicitação” de serviços com 33 (trinta e três), por vezes é confundida com “pedido de informação”. Neste caso, a Ouvidoria orienta o cidadão quanto à diferença dos serviços quando possível transformar a manifestação de solicitação de serviço em pedido de informação, mas quando o cadastro não está completo com nome, CPF e e-mail, solicita que o cidadão abra um pedido de informação.

Na sequência aparece em terceiro lugar a “denúncia” com 16 (dezesseis) manifestações, seguida pela sugestão, com 3 (três) e o elogio com apenas 1 (uma) manifestação.

Apesar da Tabela 02 trazer 19 (dezenove) denúncias, este número sofreu uma alteração após as análises e a triagem das manifestações na Ouvidoria, passando para um total de 35 (trinta e quatro) denúncias. Desta forma, a Corregedoria entendeu que duas manifestações classificadas como denúncias poderiam ser atendidas como reclamação.

As demandas são encaminhadas à Reitoria, aos campi, setores, e quando estes não respondem no prazo, influenciam nos índices de satisfação, resolução, tempo de atendimento, isto é, no resultado final do atendimento enquanto IFC, podendo causar o descrédito do Instituto como um todo.

Estas situações causam a falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas apresentados ou que não tem interesse em melhorar sua imagem frente à comunidade usuária e destinatária dos serviços prestados e, conseqüentemente, não prioriza a transparência pública e a qualidade da entrega do serviço.

A Ouvidoria alimenta diariamente uma planilha, a exemplo do Painel Resolveu?, com informações que possibilitam verificar o total de atendimentos em tempo.

Após a reclassificação, levando em conta a o quantitativo de comunicação, a reclamação aparece em primeiro lugar com 123 (cento e vinte três) atendimentos, 35 (trinta e cinco) denúncias, empatadas com 27 (vinte sete) demandas, estão as solicitações de providências e solicitações de serviços.

Gráfico 01 – Principais assuntos demandados na Ouvidoria do IFC, ano 2021



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> em em 16/03/2022.

Nos anos de 2020 e 2021 não houve nenhum pedido de simplificação de serviço, o SIMPLIFIQUE!

Os demais assuntos, não menos importantes, foram bem distribuídos.

Foram encaminhadas 35 (trinta e cinco) denúncias à Corregedoria, 2 (duas) manifestações à Comissão de Ética e 1 (uma) para Auditoria.

Como já dito no início deste relatório, foi observado que o cidadão que procurou à Ouvidoria do IFC, trouxe nos seus relatos uma carga emocional maior que o normal e, neste sentido, houve um trabalho mais intensivo da Ouvidoria no sentido de acolher, escutar e buscar entender o fato e os fatores que envolveram cada cidadão e cada respondente.

No gráfico abaixo é possível verificar o quantitativo das respostas na Reitoria e nos campi.

Gráfico 02 - Quantidade de resposta por Campus/ Reitoria



Fonte: Dados retirados da planilha de controle interna da Ouvidoria em: 28/03/2022

No ranking de respostas por setor, na Reitoria a Ouvidoria lidera com 34 (trinta e quatro) respostas, seguida pelo Gabinete da Reitoria com 22 (vinte e duas) e em seguida pela DGP com 8 (oito).

Entre os campi a liderança foi do Campus Rio do Sul com 21 (vinte e uma) respostas, seguido pelo Campus Videira com 14 (quatorze) e na sequência o Campus São Bento do Sul com 8 (oito) respostas.

A distribuição do atendimento do ano de 2021, teve o pico de atendimentos entre os meses de maio e novembro

Gráfico 03 – Série histórica de manifestações na Ouvidoria do IFC no ano de 2021



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 16/03/2021.

No ano de 2021 não houve nenhum atendimento presencial, o principal fator foi a pandemia. Cabe salientar que a procura por atendimentos presenciais é extremamente baixa e altamente compreensível, devido aos demais meios disponíveis, tais como a Plataforma Fala.BR, e-mail, telefone e carta, os quais são notadamente mais cômodos aos cidadãos, tornando dispensável o deslocamento até a sede da Ouvidoria.

Outra circunstância que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico e telefônico é a possibilidade de preservar a identidade dos demandantes, que receiam eventuais represálias.

Houve 3 (três) atendimentos via web, através da ferramenta meet, os quais também foram registrados na Plataforma Fala.BR pelo cidadão.

Partiu da Ouvidoria o contato com o cidadão, através de e-mail, WhatsApp e via web com a ferramenta Meet do Google, quando foi identificado a necessidade de complementação de informações ou apenas para entender a demanda. Também foram estabelecidas conexões com os colegas servidores do IFC, para falar sobre assuntos e demandas da Ouvidoria, além de gerenciar conflitos internos.

Quanto ao perfil do cidadão, no quesito faixa etária, dos 210 (duzentos e dez) cidadãos, apenas 16 (dezesesseis) responderam esse questionamento no momento da manifestação. Observa-se que o primeiro grupo soma 1,33%, na faixa etária, que é de 20 a 39 anos e o segundo grupo representa 1,33% e a faixa etária é de 40 a 59 anos.

Gráfico 04 – Quantidade de solicitantes por faixa etária



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 23/03/2022.

Quanto à localização dos cidadãos, identifica-se que o Estado que mais se destaca é Santa Catarina, seguido pelo Distrito Federal.

Gráfico 05 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2021 (por localização)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 23/03/2022.

Em se tratando do perfil do cidadão, quanto ao gênero observa-se que o gênero masculino teve sete respostas (9,3%), teve maior participação social do que o feminino com cinco (6,7%) de um total de doze participações.

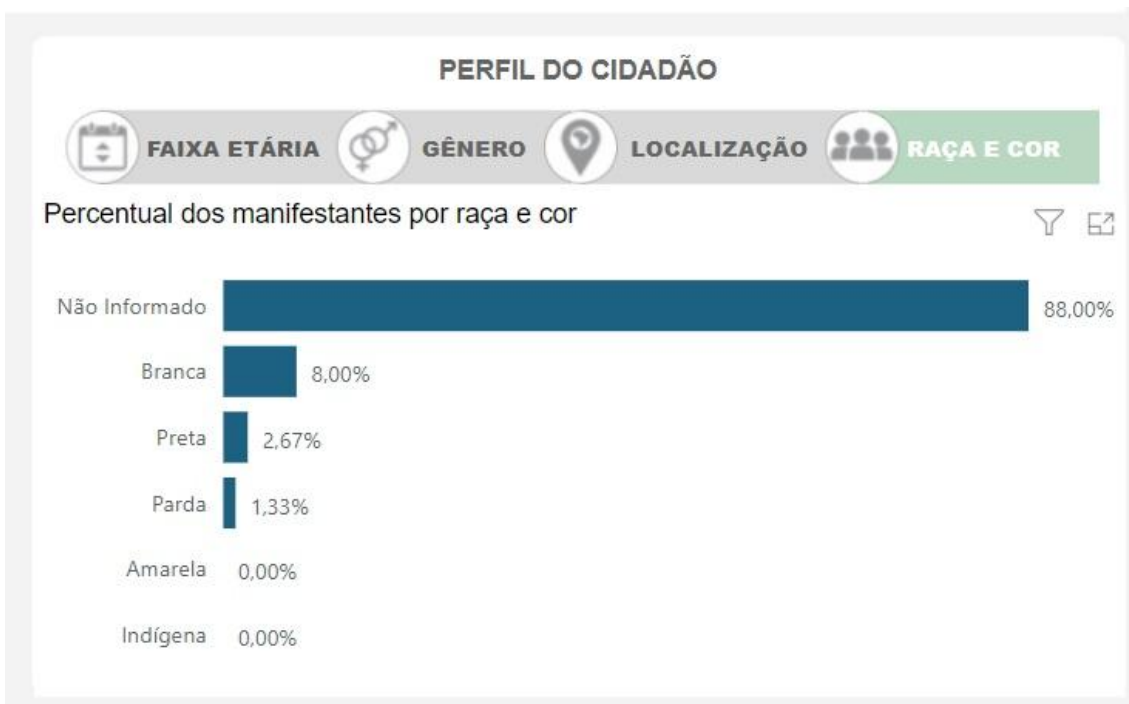
Gráfico 06 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2021 (por gênero)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 22/03/2022.

No que se refere ao perfil do cidadão, em se tratando de raça e cor, observa-se que 88% não informaram raça ou cor, 8% são brancos, 2,67% são pardos e 1,3% são pretos.

Gráfico 07 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2021 (raça e cor)



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 22/03/2022.

As imagens abaixo representam o grau de satisfação do cidadão quanto ao serviço da Ouvidoria, que é avaliada em pesquisa de satisfação após a entrega da resposta.

Os quesitos avaliados são os seguintes:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Observação: Salienta-se que já foi solicitada reformulação desta pergunta junto à CGU – pois a Ouvidoria por vezes é avaliada de forma negativa quando há atrasos, a resposta não vem completa entre outras situações. Observa-se que em algumas vezes o cidadão confunde a resposta em si, com o atendimento da Ouvidoria.

- Deixe aqui seu comentário:

No ano de 2021, dos 210 (duzentos e dez) cidadãos que buscaram o serviço da Ouvidoria do IFC, apenas 16 (dezesesseis) responderam a pesquisa de satisfação. A amostra corresponde ao percentual de 7,62%.

Gráfico 08 – Questionamento sobre a resolução da demanda



Fonte:

<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 22/03/2022

Gráfico 10 – Grau de satisfação com a ouvidoria (nível)



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2022

Gráfico 09 – Grau de satisfação com a ouvidoria (série histórica)



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 22/03/2022

Apesar de ser uma amostragem pequena, percebe-se que no decorrer do ano de 2021 houve dois picos de satisfação chegando aos 100%, em fevereiro e outubro. Evidencia-se que esta avaliação está ligada ao contentamento do cidadão com a resposta recebida. Cabe salientar que por vezes, não foi possível o atendimento da demanda devido às leis vigentes.

Outra situação que deve ser esclarecida é quanto a reclamação de um atendimento, por mais que seja efetuado uma reunião com o servidor e/ou setor, que haja o comprometimento de alterações no sentido de melhoria de fluxo e entrega do serviço, por vezes o cidadão não fica satisfeito pois o que ele esperava era alguma punição.

Vale frisar que todos os usuários que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta da unidade para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria.

5. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE

É inquestionável que o contexto pandêmico obrigou abruptamente, grande parte da população mundial a adaptar-se à nova rotina imposta pelas regras sanitárias restritivas, agravadas, obviamente, pelo isolamento social. No âmbito da Administração Pública, especificamente falando da área da educação, vivenciamos um grande desafio, continuar

ofertando ensino, público, gratuito e de qualidade de forma a garantir segurança à saúde de nossos alunos, servidores, colaboradores e comunidade em geral.

Neste contexto, a Ouvidoria também precisou reformular suas práticas de trabalho e de estudo, que foram tomadas pela modalidade remota, onde os mecanismos de comunicação viáveis e seguros se deram através dos meios eletrônicos. Indubitavelmente, o isolamento social, embora tenha sido a opção mais viável para a garantia do direito à saúde, acarretou desgastes psicológicos e frustrações, muitos deles reportados através da Ouvidoria.

Assim como os demais setores, a Ouvidoria não conseguiu cumprir a totalidade do planejamento (Anexo II), em decorrência das intempéries trazidas pela pandemia, porém foram desenvolvidas diversas ações para o cumprimento da legislação vigente, no que se refere às competências da Ouvidoria, as quais serão descritas abaixo.

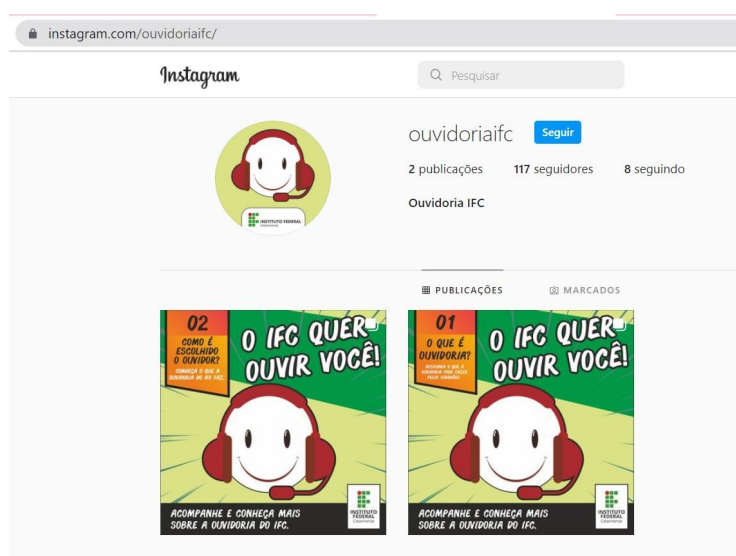
I – executar as atividades de Ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo:

a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal

Neste quesito teve início a campanha “O IFC QUER OUVIR VOCÊ”, com lançamento no dia 16 de março de 2021, no dia do Ouvidor.

A campanha teve apenas duas publicações durante o ano de 2021, devido ao quantitativo de demandas da Coordenação de Comunicação, a qual é responsável pela arte e publicação das tirinhas, apesar de que a proposta era divulgar uma tirinha por mês, durante o ano. Acesse o conteúdo através do endereço: <https://www.instagram.com/ouvidoriaifc/>

Fig. 04 - Campanha “IFC QUER OUVIR VOCÊ”, no Instagram da Ouvidoria



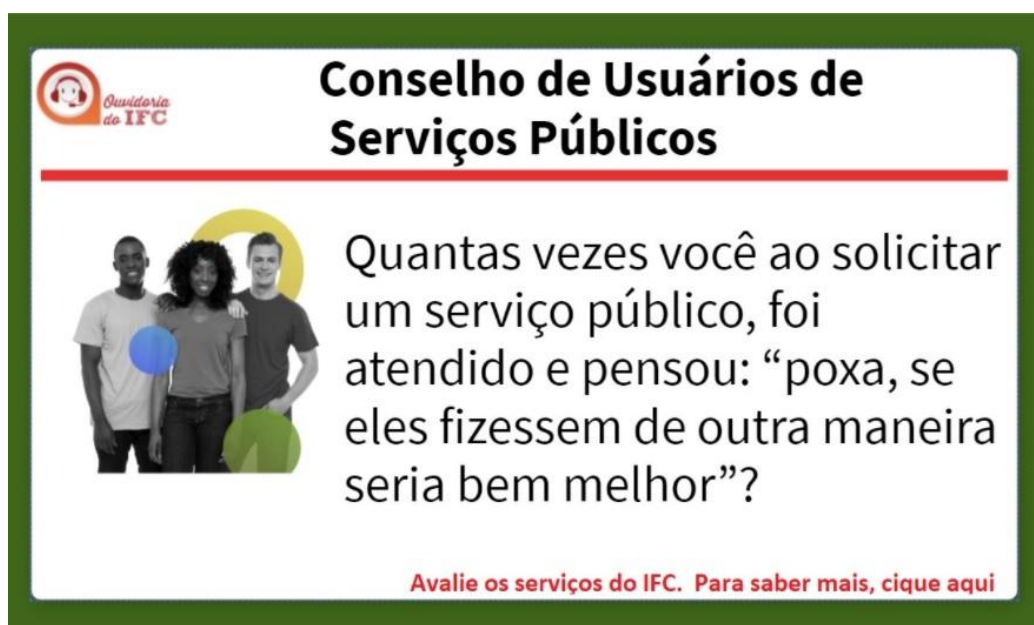
Fonte: <https://www.instagram.com/ouvidoriaifc/>, em 28/03/2022.

Outra ação desenvolvida, foi a organização da Ouvidoria junto com os “Parceiros da Ouvidoria”, na capacitação para todos os servidores do IFC sobre a Ouvidoria, nos Campi e na Reitoria, com duas horas de duração cada encontro, tendo um total de 30% dos servidores capacitados no âmbito do IFC. <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/capacitacoes/>

Os Parceiros da Ouvidoria, também ajudaram a organizar a conscientização para os estudantes do IFC sobre a Ouvidoria, com uma média de 60% de atingimento do público alvo.

De março à dezembro de 2021 foram realizadas diversas ações para inclusão do cidadão, através da efetivação e implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, acesse: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/conselho-de-usuario-de-servico-publico/>

Fig. 05 - Funções que podem gerar conflito de interesses



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/conselho-de-usuario-de-servico-publico/>, em 28/03/2022.

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

c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços; e

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

Para cumprimento destas competências, a Ouvidoria observou as demandas recebidas e, quando necessário, buscou informações em relação ao trabalho realizado e à entrega dos serviços nos setores indicados pelas demandas.

A Ouvidoria efetuou contato direto com os Campi, Pró-reitorias e Gabinete da Reitoria, dialogando com os responsáveis referente a prestação do serviço e/ou gestores, sugerindo e orientando quanto às situações identificadas como problemas a serem enfrentados, incluindo prevenção de judicialização, reavaliando novos fluxos para mitigar e ou resolver os problemas.

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

Para cumprimento desta ação, este tema tem sido abordado em cada contato efetuado com os gestores, com os servidores respondentes das demandas da Ouvidoria, nas reuniões que a Ouvidoria é convidada ou solicitante, nas palestras e nas capacitações oferecidas, ou seja, em todas as oportunidades.

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

Cabe salientar que este item, apesar de parecer que é apenas receber e encaminhar uma demanda, envolve um trabalho bastante detalhado, envolvendo várias etapas, vai muito além de uma ação de recebimento e envio, pois quando um cidadão busca a Ouvidoria, em 90% da vezes não é para um elogio, pedido de simplificação, sugestão, mas sim para uma solicitação de serviço, reclamação ou denúncia.

Os fluxos internos foram criados para facilitar o entendimento dos colegas servidores do IFC, quanto ao procedimento de tratamento de uma manifestação, os quais podem ser visualizados no link: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/fluxos/> .

Conforme já consta no relatório do ano de 2020, quando o cidadão faz sua manifestação, normalmente esta vem carregada de emoção, pois no entendimento do mesmo ele procurou a Ouvidoria porque já tentou nos setores competentes e/ou não localizou tal setor para solicitar diretamente (no que se refere ao sites e contatos disponibilizados no âmbito do IFC ou ainda nos fones e e-mails informados), com isso se sente insatisfeito quanto ao serviço entregue pela Instituição.

Por esses motivos, observa-se que o solicitante normalmente faz seu relato movido pela raiva e a emoção, usando palavras desagradáveis e, por vezes, fazendo acusações por não conhecer o setor, a legislação vigente, entender o modo de trabalho, e ainda por não ter sido atendido da forma que gostaria.

Diante disso, o ato de receber e analisar engloba interpretar a manifestação e reescrevê-la de forma objetiva, retirando tudo o que pode causar desconforto ao respondente no encaminhamento do memorando.

Na sequência, em alguns momentos, a Ouvidoria realiza a mediação com os setores respondentes e por vezes com os gestores, a fim de explicar a situação, buscar a empatia, sugerir e orientar os mesmos.

Após o recebimento da resposta do setor responsável, há necessidade de análise de cada manifestação verificando se, de fato, a resposta e/ou a proposta atende a necessidade do cidadão, caso necessário se faz novo contato como setor, com a solicitação de complementação e/ou adequação à linguagem cidadã e ainda, se necessário, busca-se o complemento da resposta em outro setor. Em muitos casos há necessidade da reescrita da resposta de forma bem objetiva.

Neste sentido, está previsto para o ano de 2022 um guia de orientação para o servidor respondente, incluindo fluxo desta ação.

Estes dados são lançados em três planilhas para o controle de atendimentos e prazos, as quais são divididas da seguinte maneira: “Planilha 01 – Relação de demandas de Ouvidoria”, “Planilha 02 – Relação de Pedidos de Informações” e “Planilha 03 – Denúncias”. Nestas planilhas são listadas as seguintes informações: NUP (número único de processo, extraído da Plataforma Fala BR), qual a demanda e ou pedido de informação, assunto resumido, data de entrada, campus/reitoria/setor, responsável pela demanda (se ouvidor titular ou substituto), data da entrega da resposta, número do memorando enviado e número do memorando recebido, além de um campo de Observação.

Também foi criada uma planilha, que entrará em implantação no ano de 2022, para o acompanhamento da ação, tão logo a situação seja resolvida será informado no sistema FalaBR, marcada como foi resolvida, indicando qual foi a forma da resolução.

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

Sempre que necessário é efetuada a mediação e conciliação entre as partes envolvidas.

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

As atividades da Ouvidoria do IFC não são fixas, pois o cenário muda constantemente, porém é feita uma análise minuciosa no início de cada semana para avaliação das prioridades em tempo real, não é possível determinar que a rotina será igual a toda semana.

De qualquer forma, a prioridade de fato definida é o atendimento ao cidadão.

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

Este item é contemplado neste relatório como um todo.

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

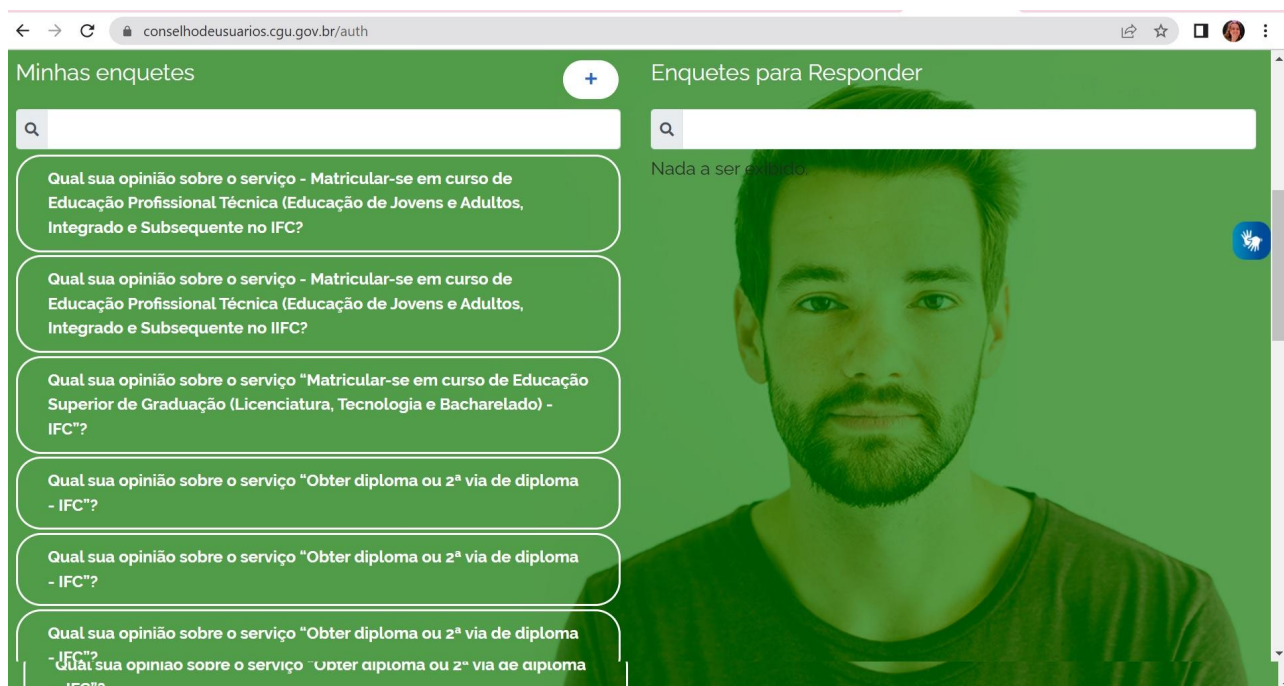
Estas informações estarão contempladas na página da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2022, procedimentos operacionais e fluxogramas.

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

Esta ação está sendo executada parcialmente, com informações retiradas do Fala Br, questionário próprio desenvolvido pela Ouvidoria, além das enquetes na página do Conselho de Usuário de Serviços Públicos, mas o quantitativo de respostas ainda é inexpressivo.

A pesquisa de satisfação elaborada pela Ouvidoria pode ser visualizada através do endereço:<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsjIRMWOJ1WAZmtQQs5JQfDKshpEH1YWBd9tMM7kiyig4dmA/viewform>

Fig. 06 - Enquetes IFC na Página do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/auth> , em 28/03/2022.

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

A participação da Ouvidoria em reuniões ultrapassou a casa de 100 (cem), foram em torno de 30 (trinta) lives, em média 20 (vinte) cursos e treinamentos, 680 (seiscentos e oitenta) e-mails enviados e 1.086 (mil e oitenta e seis) memorandos enviados.

No ano de 2021 foram lançadas 3 (três) recomendações.

Teve continuidade no trabalho interno voltado à proteção da identidade, dados restritos, dados pessoais e sensíveis, visto que a servidora ouvidora também é substituta, como encarregada da LGPD no IFC.

Neste sentido houve várias falas para os diretores dos Campi e Pró-Reitores, bem como no Gabinete da reitora. Em relação aos dados restritos, pessoais e sigilosos, houve esclarecimentos sobre essas diferenças, pois os servidores entendiam que somente dados sigilosos não poderiam ser repassados, tendo sido esclarecido que o IFC não tem nenhum dado sigiloso.

Outro tema que teve continuidade, foi a escrita escrita cidadã, nas respostas das manifestações ao cidadão.

Ainda no ano de 2021, em acordo com a alta gestão, optou-se pela utilização da Plataforma FalaBr, para servidores que interagem diretamente com manifestações de Ouvidoria, com o perfil de colaboradores, para promover de forma ainda mais segura, a restrição das informações do cidadão que procura a Ouvidoria e garantir a preservação da sua identidade. A efetivação ocorrerá a partir de fevereiro de 2022.

No que diz respeito à capacitação, a equipe da Ouvidoria participou dos seguintes cursos treinamentos:

a) Implantação e Gestão de Ouvidorias. (Carga horária: 12h).

Controladoria-Geral da União, CGU/PR, Brasil.

b) eMAG Desenvolvedor. (Carga horária: 30h).

Escola Nacional de Administração Pública, ENAP, Brasil.

c) Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública. (Carga horária: 20h). Escola Nacional de Administração Pública, ENAP, Brasil.

d) Admissibilidade (PAD, PAS e PAR). (Carga horária: 3h).

Controladoria-Geral da União, CGU/PR, Brasil.

e) Governança de Dados. (Carga horária: 30h).

Escola Nacional de Administração Pública, ENAP, Brasil.

f) Comissões processantes (PAD, PAS e PAR). (Carga horária: 3h).

Controladoria-Geral da União, CGU/PR, Brasil.

g) Inteligência Emocional. (Carga horária: 50h).

Escola Nacional de Administração Pública, ENAP, Brasil.

A ouvidora titular, participou do processo de seleção e foi selecionada para cursar a pós-graduação em Ouvidoria Pública do Brasil, promovida pela Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI) para a Educação, a Ciência e a Cultura. O curso conta com o apoio técnico da Controladoria-Geral da União (CGU) e visa ampliar a capacidade profissional dos agentes das Ouvidorias Públicas do país, teve início em setembro de 2021 com previsão de término em novembro de 2022.

6. RECOMENDAÇÕES

No ano de 2021, foram efetuadas 3 (três) recomendações as quais podem ser visualizadas na página da Ouvidoria. <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/recomendacao-de-ouvidoria/>

Segue um breve relato sobre as recomendações no ano de 2020:

- RECOMENDAÇÃO Nº 001/2021 – Trata de recomendação sobre a utilização obrigatória de máscara em encontros presenciais para prevenção e enfrentamento do Coronavírus – COVID-19.
- RECOMENDAÇÃO Nº 002/2021 - Trata de recomendação sobre a necessidade de definição e adequação de informações e fluxos referentes às perícias médicas do IFC.
- RECOMENDAÇÃO Nº 003/2021 – Trata de recomendação sobre a necessidade de definição e adequação de informações e fluxos referentes ao processo de Adicional de Insalubridade e Periculosidade no IFC.

7. PRINCIPAIS DIFICULDADE ENFRENTADAS

7.1 Principais dificuldades

No ano de 2021, foram enfrentadas diversas dificuldades, porém destacam-se as que foram consideradas mais complexas e com certo grau de dificuldades, conforme pode ser visto abaixo:

1 - Quantitativo de legislação a serem cumpridas que demandam de inúmeras ações;

2- Atualização da “Carta de Serviços”, no que diz respeito ao entendimento do público alvo, estudante, pois esta definição etapa tem impacto direto com a implantação do Conselho de Usuários de Serviços e após todo o trabalho realizado junto com a CGU, tivemos uma negativa do Ministério da Economia quanto aos serviços indicados no gov.br, o que impactou nas demais ações, causando inclusive desmotivação nas ações seguintes;

3 - Captação de conselheiros para o Conselho de Usuários de Serviços, apesar de todo o esforço despendido durante o ano de 2021, o IFC contou apenas com 9 conselheiros efetivos, destes apenas dois responderam enquetes. Vale a pena ressaltar o comprometimento e interação do IFC como um todo, os setores que detém o serviço, com a elaboração das

enquetes e envio via mala direta ao público alvo a campanha para esta ação envolvendo os Parceiros de Ouvidoria e a reitora, conforme pode ser visualizado no seguinte endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/conselho-de-usuario-de-servico-publico/>

4 - necessidade de outro servidor para a função de autoridade de monitoramento da LAI, o que corrobora com o que já havia sido apontado no relatório do ano de 2019 e 2020 e ainda no Acórdão 2890/2021-TCU-Plenário.

7.2 Impressões quanto ao impacto da pandemia de Covid-19

Por conta da pandemia de Covid-19, assim como no ano de 2020, em 2021 ainda foi necessário realizar adaptações em todas as áreas e rotinas diárias, inclusive no próprio modo de viver.

Na Ouvidoria o ano de 2021 não foi diferente do cenário de 2020: os relatos continuaram com uma carga emocional bastante grande, o cidadão enfatizou sentimentos de medo, insegurança no futuro, tristeza, falta de motivação, isolamento, choro, dificuldade de adaptação quanto às atividades remotas, indicando de forma geral insatisfação e visão negativa quanto a visão geral de mundo.

Os ouvidores de um modo geral se reinventaram, buscando ainda mais conhecimento quanto ao entendimento relacionado a questões emocionais, mediação e resolução de conflitos, para ir além de prestar o serviço de atendimento normal, que já é baseado na empatia e atendimento de excelência ao cidadão, buscando efetuar uma acolhida ainda mais assertiva, um atendimento ainda mais humanizado, demonstrando ao cidadão o quanto a instituição se preocupa em ouvi-lo, entendê-lo e atendê-lo visando o seu bem estar, buscando a mitigação e/ou resolução dos problemas.

Destacam-se as demandas recebidas referentes a atendimentos quanto estudantes e pais de estudantes, em relação às aulas remotas e posteriormente ao retorno presencial, reclamações sobre conteúdo de aulas e metodologias, relatos de problemas emocionais sentidos pelos estudantes, sobrecarga de trabalhos, entre outros.

No retorno às aulas presenciais, houve manifestações no sentido de medo de contaminação, reclamação sobre a não utilização de máscaras, falta de distanciamento e não aprovação do retorno presencial no semestre.

A mediação quanto aos respondentes no ano de 2021 continuou a exigir mais atenção e sensibilidade, pois, se por um lado o cidadão estava fragilizado, os servidores também se

encontram na mesma situação, com uma gama de sentimentos tão grande quanto ou até maior que a do cidadão, pois estão na condição de prestadores de serviços.

No caso dos docentes, líderes a serem seguidos, estes continuam passando por grandes desafios, pois no final de 2021, tiveram que retornar a sala de aula com a necessidade de um retorno imediato diante das novas situações, a readaptação também traz impactos e requerer um "novo aprendizado", pelo histórico das aulas remotas.

Na leitura da Ouvidoria, diante das demandas recebidas, percebeu-se claramente que algumas situações trazidas e apontadas pelo cidadão como "falha" no serviço prestado, na verdade era o que poderia ser entregue naquele momento, pelo setor ou servidor indicado, pois quase que na totalidade dos casos, constatou-se que o servidor estava fazendo o seu melhor dentro da sua realidade e possibilidades, mas por outro lado, de fato a reclamação do cidadão também era legítima e havia um impasse.

Em momentos como estes, a Ouvidoria interagiu através da mediação, demonstrando aos envolvidos (cidadão e setor) que a situação havia sido analisada e que estava-se buscando uma solução para o problema, pois ambos os lados estavam com dificuldades e tinham as suas razões. Nem todos os casos tiveram 100% de resolutividade imediata, pois envolveram diversas ações que por vezes demandaram mais tempo para adaptação, ferramentas e alterações na forma de entrega do serviço, mas todas as demandas foram analisadas e tratadas, buscando-se uma forma de mitigar ou resolver o problema no decorrer do ano.

Quando os envolvidos entendem as limitações do outro e passam a agir com empatia há um ganho enorme para a instituição.

Pode-se afirmar que os trabalhos de Ouvidoria neste sentido foram bem mais complexos, pois de fato nunca antes trabalhou-se a empatia de uma forma tão ampla.

7.3 Propostas de ações para superar as dificuldades com indicação dos responsáveis pela implantação e respectivos prazos

Diante dos itens dois e três foram enviados para CGU e-mails com relatos minuciosos sobre o assunto, solicitado auxílio no que diz respeito a estratégias de captação de conselheiros e ainda fizemos reuniões para tratar sobre o assunto, que depende muito mais do retorno da CGU do que do IFC.

No que diz respeito ao item um as ações previstas nas legislações estão sendo adequadas aos poucos, conforme o efetivo da Ouvidoria do IFC.

As ações e os respectivos responsáveis, podem ser visualizadas no planejamento anual da Ouvidoria, para o ano de 2022, onde estão contempladas as ações que envolvem a Maturidade da Ouvidoria do IFC.

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/planejamento-anual/>

Quanto ao item quatro, já houve solicitação junto à autoridade máxima da gestão a qual está comprometida para resolver esta situação, inclusive na solicitação de recondução da ouvidora em fevereiro de 2022, informou sobre essa ação à CGU.

8. RESULTADOS ALCANÇADOS E AÇÕES EXITOSAS

Diante das ações efetuadas no ano de 2021, observa-se que a grande maioria dos gestores do IFC estão conscientes sobre o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão, com isso, estão cada vez mais comprometidos quanto às suas responsabilidades em relação à legislação vigente, desde o recebimento das demandas, os prazos, a forma que a resposta é apresentada e o que estas manifestações representam tanto gerencialmente quanto estrategicamente, para a oportunidade de melhoria na entrega de um serviço e a imagem do Instituto.

No ano de 2021 destaca-se a efetivação do projeto Parceiros da Ouvidoria, os quais reúnem-se via web, mensalmente toda primeira terça- feira do mês, ocasiões que há troca de informações, novos aprendizados, conversado a respeito da legislação vigente, assessoramento aos gestores, além dos projetos onde os servidores são voluntários em trabalhos realizados pela Ouvidoria.

Observa-se que o grupo conseguiu de fato uma aproximação dos setores junto à gestão e aos respondentes, demonstrando, desta forma, o quanto é importante que o IFC tenha transparência nos serviços prestados e na eficiência e eficácia destes serviços.

Também foi criada a identidade visual dos Parceiros da Ouvidoria, a qual é inserida em todas as ações feitas em parceria com a Ouvidoria.

Fig. 07 - Identidade Visual “Parceiros da Ouvidoria”



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/parceiros-da-ouvidoria/> , em 28/03/2022.

Um trabalho de extrema importância no setor de Ouvidoria que pode ser considerado como exitoso é a mediação de conflitos, o qual tem um lugar de destaque pois quando uma ação demanda de uma mediação, sempre há um envolvimento ainda maior por parte do ouvidor, o qual busca a harmonia entre as partes, de forma isonômica, com vistas ao resultado positivo, onde ambos saem ganhando.

No que diz respeito à orientação dos gestores, dos respondentes e do grupo de apoio de servidores junto à Ouvidoria, verifica-se que o objetivo está sendo alcançado, pois conforme as demandas vão aparecendo as respostas são céleres, claras e objetivas, nenhum cidadão fica sem uma resposta e sempre é tomado o cuidado necessário para o resguardo de todas as partes envolvidas. Desta forma é oportunizada segurança aos demandados.

A atualização da Carta de Serviços merece destaque, pois os setores, quando acionados, fazem a verificação de imediato, de forma célere e com excelente qualidade, quanto a adequação de conteúdo de cada serviço e /ou adicionando novos serviços.

Uma demanda da CGU efetuada no ano 2021 foi a avaliação da maturidade da Ouvidoria do IFC, ação essa que surpreendeu a administração de forma positiva, pois dos itens avaliados, com pontuação máxima de 4, o IFC teve 3,27 de média e pode identificar pontualmente as suas fraquezas, podendo desta forma melhorar nesses quesitos, o trabalho é de tanta importância que foi criado um tópico para tratar especificamente dele, no qual será

possível entender de forma mais detalhada esse trabalho.

MATURIDADE DA UNIDADE (nMMOuP)* 3,278055

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	nMMOuP = 4
<i>Sustentado</i>	$3 \leq \text{nMMOuP} < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq \text{nMMOuP} < 3$
<i>Limitado</i>	nMMOuP < 2

** O nível de maturidade da unidade somente será validado nos termos do MMOuP após processo de verificação dos dados inseridos no sistema.*

Outra demanda da CU que foi implantada no IFC, é a tramitação de manifestações de ouvidoria, dentro da Plataforma FalaBR, onde alguns servidores são cadastrados na Plataforma Fala BR, como colaboradores e as demandas são tramitadas somente dentro da plataforma, com isso buscando o máximo de segurança quanto a preservação da identidade do cidadão que busca a Ouvidoria.

No momento somente as demandas de denúncias são tramitadas, pois o setor de Ouvidoria fez uma base de testes para implantação de todas as manifestações, porém após análise de segurança da identidade do cidadão entendeu, que somente a demanda de denúncia atende 100% deste segurança, O processo pode ser visualizado no seguinte endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/projeto-piloto-colaboradores/>

Um trabalho bastante exitoso foi a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, o qual demandou mais de 8 meses de serviços, passando por várias etapas, envolvendo servidores, estudantes e a gestão como um todo no processo, porém a finalização do mesmo, deixou a desejar pelo baixo número de conselheiros que responderam as pesquisas de avaliação dos serviços utilizados, assunto esse que tem relação direta com a Carta de Serviços, a qual já foi abordada neste relatório.

A página da Ouvidoria é considerada um trabalho muito exitoso, pois conseguiu tratar legislação e aplicação de leis de forma bastante leve, com materiais didáticos, a exemplo do guia de denúncias, conselho de usuário de serviços públicos, fluxos internos, projeto parceiros da Ouvidoria entre outros.

Enfatiza-se que toda página é feita pela equipe da Ouvidoria. Conheça a página acessando: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>

Não poderia deixar de ser citada a redução de tempo, em dias, no atendimento das demandas, conforme pode ser observado na tabela abaixo:

Ano	Manifestações tratadas	Crescimento Anual (%)	Tempo de resposta (Dias)	Manifestações Arquivadas	Atendimento Dentro do prazo	Atendimento Fora do prazo
2016	119	-	21,67	0	96,00%	4,00%
2017	300	152,00%	7,13	3	99,00%	1,00%
2018	364	22,00%	9,43	0	99,00%	1,00%
2019	402	10,44%	17,78	7	98,00%	2,00%
2020	411	2,73%	10,26	68	100,00%	0,00%
2021	210	-48,90%	8,86	18	100,00%	0,00%

Duas ações que merecem destaque são a capacitação para os servidores do IFC quanto ao setor de Ouvidoria e a sensibilização para os estudantes, cujos os reflexos puderam ser medidos, através da baixa da demanda da Ouvidoria, devido às orientações e esclarecimentos, sobre como e quando procurar a Ouvidoria.

No quesito recomendações efetuadas, verifica-se o quanto estas foram de valia para os setores destinatários, auxiliando na melhoria do atendimento e planejamento das ações a serem realizadas.

Cabe destacar que o projeto Parceiros da Ouvidoria, foi visto pela Secretaria de Transparência e Combate à Corrupção, da CGU, como uma boa prática, pelo fato de que os Parceiros, auxiliam diretamente na alimentação de informações e monitoramento da transparência ativa do IFC.

Em se tratando de atendimento da Ouvidoria do IFC, pode-se verificar através do “Painel Resolveu?” que houve 100% de atendimento das demandas, o tempo de atendimento está bem acima da média nacional.

Cabe informar que o IFC faz parte do planejamento estratégico da Rede Nacional de Ouvidorias, representando uma das “Instituições de Ensino” de nível federal, participando em dois grupos de trabalhos, o de Articulação Legislativa e o de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias, isso impacta diretamente na visibilidade do IFC junto a CGU e OGU, demonstrando o quanto o Instituto preocupa-se em desenvolver suas ações de forma correta.

9. AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, é importante apresentar as proposições a seguir, sem qualquer pretensão de determinar o que as unidades acadêmicas ou administrativas do IFC devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

9.1 No que se refere à gestão

Como já mencionado neste documento, a Ouvidoria acumula inúmeras atividades/responsabilidades, as quais são divididas com a atual força de trabalho do setor. Contudo, para que a Ouvidoria possa intentar projetos que visem cada vez mais a melhoria no encaminhamento das demandas será necessário promover uma reestruturação, conforme abaixo sinalizado:

1 – Disponibilizar de imediato um estagiário da área do direito, para auxiliar na pesquisa de legislação, elaboração de minutas, trabalhos administrativos e demais ações que se fizerem necessárias.

Cabe destacar que este relatório remete apenas aos trabalhos de Ouvidoria, mas o setor também acumula todas as funções decorrentes da Lei de Acesso à Informação.

Para melhor entendimento desta solicitação, segue abaixo quais as responsabilidades de cada servidor, no que tange a Ouvidoria. Sendo possível, com esta equipe atender a Lei de Acesso à Informação, que detém outras exigências.

Setor Operacional e relacionamento com o cidadão	Setor de Gestão	
	Servidor – 1	Servidor – 2
- Recebimento / Triagem / encaminhamento das demandas;	- Orientação e Normatização de procedimentos;	- Pesquisas de satisfação dos usuários do Instituto e da prestação dos serviços oferecidos (cidadão interno e externo);
- Acompanhamento das Providências;	- Criação e atualização de fluxogramas;	- Campanhas elaboração e desenvolvimento;
- Envio das respostas aos interessados;	- Produções estatísticas e de	- Campanha permanente sobre a

	relatórios;	Ouvidoria do IFC;
- Mediação de conflitos;	- Realização de treinamentos, reuniões;	- Realização de treinamentos, reuniões;
- Realização de visitas e/ou reuniões.	- Verificação do cumprimento das regulamentações.	- Verificação da transparência ativa dentro do IFC (site);
		- Verificação do cumprimento das regulamentações;
		- Apresentação dos resultados da Ouvidoria;
		- Acompanhamento e avaliação constante de todas as ações.

2 – Fortalecer a parceria firmada com os servidores parceiros da Ouvidoria;

3 – Fortalecer a participação efetiva dos servidores que fazem parte da alta gestão nas reuniões e ações que são promovidas pela ouvidoria;

4 – Oportunizar capacitação para os servidores lotados na Ouvidoria, para que tenham melhores condições de monitorar e/ou sugerir ações quanto aos Dados Abertos do IFC;

5 – Analisar orçamento próprio para o setor de Ouvidoria;

6 – Analisar a atual gratificação destinada à Ouvidoria, equiparando com o grau de responsabilidade, carga de trabalho exercida e possíveis responsabilizações.

7 - Análise e melhoria na avaliação de estágio probatório docente;

8 - Qualificação de servidor que é nomeado para ser fiscal de contrato;

9- Campanha Assédio moral e laboral;

10 - Adequação quanto acessibilidade site Reitoria.

Entendemos que todas as ações propostas impactarão diretamente na qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, por isso são legítimas e sua implementação deve ser considerada pela alta gestão.

As ações previstas para o ano de 2022 podem ser visualizadas na página da ouvidoria, no seguinte endereço; <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/planejamento-anual/>

10. MATURIDADE DA OUVIDORIA DO IFC

Foi publicada no Diário Oficial da União de 10/3/2021 a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que estabelece práticas e procedimentos a serem observados no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

Consolidando disposições estabelecidas em vários normativos esparsos, a Portaria atualiza orientações à luz da nova legislação e avança sobre temas que ainda não haviam sido normatizados no âmbito do SisOuv, a exemplo do acompanhamento de Cartas de Serviço, procedimentos para solução pacífica de conflitos, ouvidoria interna, produção de relatórios e gestão dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

A nova Portaria resulta do mapeamento de competências institucionais da ouvidoria pública realizado para estruturar o Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP).

Graças a esse mapeamento inicial, foi possível identificar a necessidade de regulamentação de novos aspectos da atividade de ouvidoria, a fim de mitigar riscos e aumentar a segurança jurídica de servidores e manifestantes que fazem uso do canal de ouvidoria. A partir da nova norma o MMOuP passa a ser de uso obrigatório para as unidades do SisOuv, no âmbito do Programa de Melhoria Continuada de Ouvidorias (PROMOUV).

Além disso, a nova Portaria ajusta procedimentos à luz da Lei nº 13.709, de 2018, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e da Lei nº 13.608, de 2018, implementando o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR, com novos padrões de segurança e rastreabilidade quanto à tramitação e resolutividade das manifestações de ouvidoria.

A publicação da Portaria CGU nº 581, de 2021, representa a conclusão do maior processo de mapeamento e sistematização das atividades de ouvidoria já executado pelo órgão central do SisOuv, e inaugura um novo estágio de maturidade para o sistema.

Confira a seguir o cronograma de implementação do MMOuP para as ouvidorias do SisOuv.

1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Vigência 16/03/2021 a 15/03/2023

Macro etapas	Prazo limite
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023
Verificação e validação de evidências pela CGU	15/03/2023

Fonte: Ouvidorias.gov

A realização deste autodiagnóstico é um processo de aprendizagem, que deverá contribuir para que as unidades possam perceber suas principais forças e fraquezas, e atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade.



No endereço <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/maturidade-de-ouvidoria/>, você vai conhecer o nível de maturidade da Ouvidoria do IFC e as ações que estão sendo efetuadas para melhoria do atendimento ao cidadão, transparência pública e dinâmica do setor.

11. PROJETO “COLABORADORES NA PLATAFORMA [Fala.BR](#) E A SEGURANÇA DA IDENTIDADE E DADOS DO CIDADÃO”

Conforme a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em seu Art. 19:

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

§ 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.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Diante de tal Portaria, foi implantado no IFC um projeto piloto, a fim de efetuar o encaminhamento de todas as manifestações de Ouvidoria dentro da Plataforma FalaBR, de modo que as demandas sejam tramitadas somente dentro da plataforma, buscando com isso o máximo de segurança quanto a preservação da identidade do cidadão que utiliza os serviços da Ouvidoria. Para isso, alguns servidores foram cadastrados na Plataforma Fala BR como colaboradores.

Após alguns testes, chegou-se à conclusão de que, no momento, somente as demandas de denúncias serão tramitadas dentro da Plataforma FalaBR, pois após análise de segurança da identidade do cidadão, entendeu-se que somente a demanda de denúncia atende 100% deste quesito. A informação foi encaminhada à CGU e solicitado que as demais demandas (elogio, solicitação de serviço, sugestão, reclamação, simplifique) sejam contempladas com as mesmas opções disponibilizadas para a denúncia.

O processo projeto de implantação pode ser visualizado no seguinte endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/projeto-piloto-colaboradores/>.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFC é um canal de comunicação essencial entre o cidadão e o IFC,

desta forma entende-se que este trabalho contribui e colabora com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da Instituição a necessidade de atender às solicitações do usuário, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento e a melhoria das atividades prestadas.

A soma dos esforços objetiva a detecção de pontos a melhorar no IFC, como consequência traz melhoria na prestação dos serviços oferecidos ao cidadão, com qualidade, rapidez, eficiência e eficácia, pois é possível interpretá-las, identificar estratégias de ação para melhorias e entregar um serviço de qualidade à comunidade. Com estas ações, na grande maioria das vezes, o que poderia virar uma judicialização acaba se transformando em oportunidade de correção de falhas, melhorando a credibilidade e a imagem da instituição.

As condições que o setor dispõe, diante da avaliação de maturidade da ouvidoria do IFC, atualmente cumprem de 70% a 80% da legislação vigente. Para que seja alcançado 100% faz-se necessárias algumas adequações, que em parte, depende do setor e em parte, da gestão.

Como bem exposto, na Ouvidoria são acumuladas as ações previstas na legislação referente à Lei de Acesso à Informação, que tem outras funções, tendo em comum somente o atendimento ao cidadão, e por esse fato exige um esforço extra para o atendimento de ambas legislações e funções e ainda tem a problemática quanto ao acúmulo de Função, ouvidor e autoridade de monitoramento da LAI.

Apesar de todas as adversidades, a Ouvidoria do IFC está bem posicionada quanto às ações que são previstas pelos órgãos de controles, conforme pontuação na medição do grau de maturidade de ouvidoria, ficando com uma nota 3,28 (três, vinte oito), de uma pontuação máxima de 4 (quatro) pontos, necessitando melhorias em algumas ações específicas. as quais já estão contempladas no planejamento de 2022.

O cronograma de ações conforme o planejamento, do ano de 2021, não foi seguido em 100%, em parte devido a pandemia, que inviabilizou viagens e participação em eventos.

No momento, estão sendo desenvolvidas ações diante do contingente do setor e as condições financeiras.

A Ouvidoria é o termômetro da qualidade dos serviços prestados à comunidade, uma vitrine da instituição, através das demandas recebidas e analisadas tem a capacidade de identificar pontos fortes e a melhorar, buscando juntamente com todos os servidores as melhores estratégias para a melhoria dos serviços, atuando ainda como controle dentro da instituição.

Quanto à parte orçamentária, há necessidade de revisão dos valores para desenvolver as atividades em 2022, pois o valor destinado à Ouvidoria para o exercício de 2023 não atende às necessidades de capacitação contínua e realização de seminários externos, confecção de material, divulgação da Ouvidoria através de trabalhos externos e internos e parcerias com Ouvidorias de outros municípios. Essa limitação orçamentária impacta diretamente na possibilidade de alavancar as atividades da Ouvidoria no que se refere ao planejamento e execução de novas rotinas e atividades.

Por fim e frente a todo o exposto, concluímos que a Ouvidoria do IFC não tem medido esforços para cumprir a missão pela qual foi instituída, qual seja, a promoção da democracia e a efetividade dos direitos humanos no bojo da gestão pública, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos, sendo um importante canal de comunicação e um elo que liga os problemas às soluções trazidos pelos cidadãos em suas relações com o IFC.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto Nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília, 03 dez. 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Decreto nº. 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, 05 set. 2018a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 14 ago. 2018b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 jun. 2017a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017.** Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, 17 jul. 2017b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. Registrar Manifestação sobre serviço prestado pela UFES. **Gov.br**. Brasília, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-manifestacao-sobre-servico-prestado-ufes>>. Acesso em: 28 mar. 2022.

CGU. **Manual de Ouvidoria Pública**. Revista e ampliada, atualizada pela Lei no. 13.460 e Decreto no. 9.492/2018. Brasília, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, 2018.

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>

Acesso em: 28 mar. 2022.

DOU. **Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020**. Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que 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. Edição 1, Seção 1, p. 250, Brasília, 04 jan. 2021. Disponível em:

<<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n%C2%BA-3.109-de-31-de-dezembro-de-2020>>.

Acesso em: 28 mar. 2022.

_____. **Resolução nº 1.544, de 16 de agosto de 2018**. Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Edição 161, Seção 1, p. 86, Brasília, 21 ago. 2018. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/37592046/do1-2018-08-21-resolucao-n-1-544-de-16-de-agosto-de-2018-37591797>. Acesso em: 28 mar. 2022.