

Relatório de Gestão em Ouvidoria 2022

OUVIDORIA DO IFES

SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



INSTITUTO FEDERAL
Espírito Santo

1. Introdução

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

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

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

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

A imagem mostra a interface da Plataforma Fala.BR. No topo, há um cabeçalho azul com o logo "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação" e um menu de navegação com itens: Início, Cadastre-se, Órgãos, Ouvidorias.gov e Ajuda. Abaixo do menu, há uma barra de progresso com o texto "Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão". O conteúdo principal começa com o texto "O que você quer fazer?" e um ícone de ajuda. Abaixo disso, há uma grade de sete cartões coloridos com ícones e descrições:

- Acesso à Informação** (ícone de informação): Solicite acesso a informações públicas.
- Denúncia** (ícone de megafone): Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio** (ícone de polegar para cima): Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação** (ícone de fala): Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Simplifique** (ícone de S): Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.
- Solicitação** (ícone de documento): Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.
- Sugestão** (ícone de mensagem): Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Na base da interface, há dois botões: "Consulte sua manifestação" e "Perguntas frequentes".

O histórico sobre a Plataforma Fala.BR pode ser consultado em [relatórios anteriores](#).

1.2. Tipos de Manifestação

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Prazos de Atendimento

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

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

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

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO*	PRAZO DE PRORROGAÇÃO*
Pedido de Acesso à Informação	20 dias	10 dias
Denúncia	30 dias	30 dias

Elogio	30 dias	30 dias
Reclamação		
Simplifique		
Solicitação		
Sugestão		

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

2. Ouvidoria do Ifes

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

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

A Ouvidoria do Ifes foi criada em maio de 2012 tendo como primeiro ouvidor o servidor **Jose Maurício Rodrigues**, que foi nomeado por meio da [Portaria Ifes nº 876, de 03 de maio de 2012](#), e exerceu essa função até a transição para o ouvidor atual, em 16 de junho de 2021. O segundo ouvidor foi o servidor **Wesley Vitor da Silva**, nomeado pela [Portaria Ifes nº 977/2021](#).

2.1. Nomeação, designação, exoneração e dispensa de ouvidores

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

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

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

2.2. Competências da Ouvidoria

As competências e principais funções da ouvidoria podem ser consultadas no Art. 13 da [Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#), conforme listadas detalhadamente em [relatórios anteriores](#).

A [Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021](#), da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União, apresenta a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos, a mesma pode ser acessada pelo link acima.

O [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), define as competências da Ouvidoria. Já o [Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União – CGU \(CGU, 2019\)](#) delimita as funções da Ouvidoria.

2.3. Acesso e Estrutura

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

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

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

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

- I. Internet, pelas seguintes opções:
 - a. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>.
 - b. Site da Ouvidoria do Ifes, pelo endereço: <https://www.ifes.edu.br/ouvidoria?start=2>
 - c. E-mail, pelo endereço eletrônico ouvidoria@ifes.edu.br.
 - d. Pelo aplicativo móvel WhatsApp Business: <https://wa.me/2733577523> (implementado conforme previsto no [Relatório de Gestão OUV 2021](#))
- II. Telefone, pelo número (27) 3357-7500 (ramal 2013). Apesar da internet ser o principal meio de contato com o usuário, o telefone ainda é uma ferramenta muito útil. Por meio dele, é possível esclarecer dúvidas quanto às manifestações, prestar orientação e esclarecimento, em especial para os cidadãos que não tem familiaridade com a internet. Pelo atendimento telefônico o usuário é orientado a registrar sua manifestação via Fala.BR, conforme determina a legislação.
- III. Presencial, no endereço Av. Rio Branco, 50, 2º andar - sala 202, Santa Lúcia, Vitória - ES. Essa é mais uma forma de atendimento, cujo principal usuário são os próprios servidores da instituição, e também todos que desejarem.

Apesar dos diversos canais de atendimento, a legislação sobre as ouvidorias públicas determina o registro de manifestações na plataforma Fala.BR, e desta forma, os cidadãos que fazem contato por outros meios são orientados a realizar o devido registro via plataforma, de modo que o teor da manifestação respeite a integridade do relato do manifestante. De todo modo, a Ouvidoria se disponibiliza para registrar a manifestação para o cidadão caso necessário.

2.4. Equipe

No ano de 2022 a Ouvidoria do Ifes contou com dois servidores em atuação. O ouvidor, **Wesley Vitor da Silva**, nomeado pela [Portaria Ifes nº 977, de 16 de junho de 2021](#) e o servidor **Alessandro Gonçalves de Assis**, e que atua como substituto eventual do ouvidor, conforme [Portaria Ifes nº 1.242, de 30 de julho de 2021](#).

Essa [equipe](#) é responsável por atender manifestações oriundas das atuações dos [23 campi do Ifes](#), da Reitoria, do Cefor, dos campi avançados e das demais unidades administrativas do Instituto Federal do Espírito Santo. Em que pese a atuação da equipe composta de dois servidores ficar comprometida em períodos de férias e ou licença de um deles, acrescenta-se o agravante de que o servidor Alessandro Gonçalves de Assis, apesar de estar localizado na Ouvidoria, exerce outras atribuições, como [Secretário do Conselho Superior \(Portaria Ifes nº 469/2022\)](#) e [Secretário do Colégio de Dirigentes, Portaria Ifes nº 784/2014](#), impedindo-o de se dedicar integralmente às demandas da Ouvidoria do Ifes. Mas ressalta-se a competência, a formação em cursos e certificação de ouvidoria, e o comprometimento dos servidores na busca do melhor atendimento e das soluções dentro do prazo foi fundamental para o alcance dos resultados que serão apresentados a seguir.

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

3. Relatório de Gestão

A Ouvidoria do Instituto Federal do Espírito Santo, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

Destaca-se que o Relatório Anual de Gestão é um documento que visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, conforme disposto no [Art. 15 da Lei 13.460/2017](#). As indicações, expressas na Lei nº 13.460/2017, delimitam a finalidade do documento, ou seja, apresentar as informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria do Ifes durante o ano de 2022, e também apresentam sua destinação, visto que o Relatório Anual de Gestão deve ser encaminhado ao Reitor do Instituto Federal do Espírito Santo, além de ser disponibilizado, integralmente, na internet.

É relevante destacar que esse relatório, referente às atividades do ano de 2022, faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do Ifes, conforme [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) no atendimento de manifestações dos usuários de serviços públicos do Ifes.

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

4. Unidades de Apuração

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

- I. que a identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

- II. que a proteção de dados pessoais é uma obrigação legal, conforme disposto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- III. que se deve adotar medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários do serviço público, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos);
- IV. que a plataforma Fala.BR registra o acesso aos dados da manifestação e/ou dados do manifestante, quando executados;
- V. que a plataforma Fala.BR protege e pseudonimiza as informações de denunciantes (desde a *versão 1.1.8 de setembro de 2019*), e caso os dados sejam imprescindíveis para tratamento das denúncias as Unidades de Apuração devem solicitar ao usuário o acesso a estes dados diretamente no Fala.BR, ficando registrado os agentes públicos que tiveram acesso a tais dados e informações. Caso o usuário conceda a permissão de acesso, a plataforma Fala.BR então libera os dados para o agente público requisitante.

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

- I. Denúncias: 30 dias
 - a. prorrogável por mais 30 dias (a prorrogação é permitida uma única vez e necessita de justificativa, a ser inserida no Fala.BR);
 - b. é possível pedir complementação de informações prestadas pelo usuário (o pedido de complementação é permitido uma única vez e o usuário tem até 20 dias para complemento);
 - c. Observação: dentro do prazo de 30 dias não é esperada a conclusão final do tratamento, mas ao menos a informação se a denúncia foi ou não aceita pela Unidade de Apuração e quais os próximos passos de análise e tratamento da referida manifestação.
- II. Comunicações: não há prazo legal para resposta no Fala.BR. No entanto, a Ouvidoria do Ifes utiliza os prazos definidos para a denúncia, pois a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece o mesmo tratamento de denúncias às comunicações de irregularidades, inclusive em relação ao prazo de tratamento, sendo aplicável, também, o registro do

encaminhamento aos órgãos apuratórios ou o arquivamento, assim como previsto nos artigos 21 e 22, o que deverá ser realizado no campo da resposta conclusiva.

- a. Não se aplica a prorrogação, uma vez que não há prazo legal para resposta;
- b. Não é possível pedir complementação de informações, dado que não há registros do usuário no Fala.BR.

[Portaria CGU nº 581/2021:](#)

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

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

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

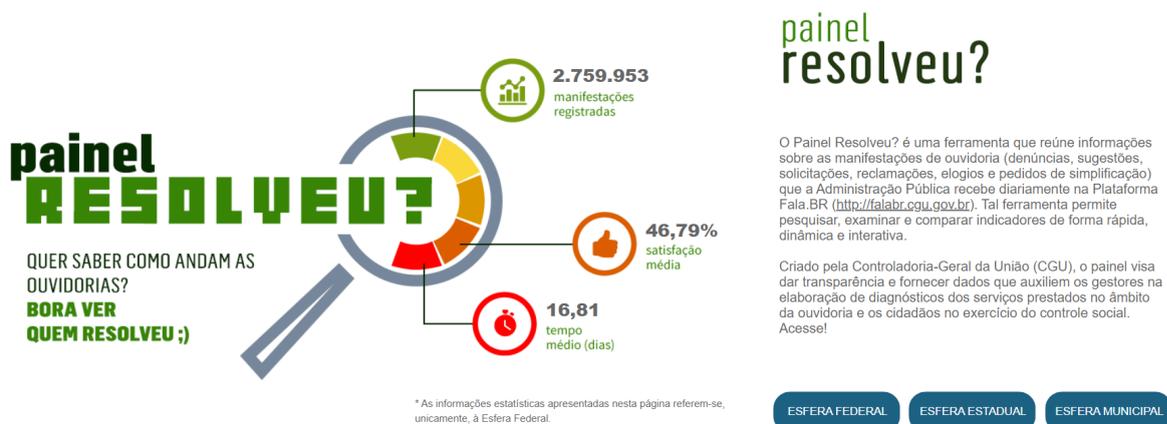
4.1 Reunião de alinhamento com as Unidades de Apuração

Em 2021, a Ouvidoria do Ifes realizou reuniões virtuais com as Unidades de Apuração Auditoria Interna e Corregedoria, para alinhamento das orientações e ações conjuntas, além de sanar dúvidas que poderiam surgir a partir da leitura das orientações da CGU bem como a própria utilização da plataforma Fala.BR. Já em 2022 foi possível se reunir com a Comissão de Ética em diversos momentos para alinhamentos, além das diversas reuniões com Auditoria Interna e Corregedoria, para aperfeiçoamento da Análise Preliminar da Ouvidoria.

5. Painel Resolveu?

A Ouvidoria do Instituto Federal do Espírito Santo tem como função principal promover a participação do usuário na administração pública, por meio de ações que viabilizem a

mediação e a conciliação entre o usuário e o órgão, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.



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

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

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

Durante o ano de 2022, foram realizados diversos atendimentos telefônicos e presenciais, os quais não puderam ser todos contabilizados pela ausência de uma ferramenta específica e também pela carência de servidores. Com intuito de mitigar essa lacuna de informações, ações para solucionar essa demanda poderão ser propostas em plano de ação.

Assim, por meio do Fala.BR, foram recebidas 472 manifestações de ouvidoria (e-OUV), cujo detalhamento das informações consta no próximo tópico deste Relatório.

As informações e comparativos que serão apresentados a seguir foram extraídos do Painel Resolveu?, em 12 de março de 2023, e o painel é alimentado com a base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, atualizado em tempo real.

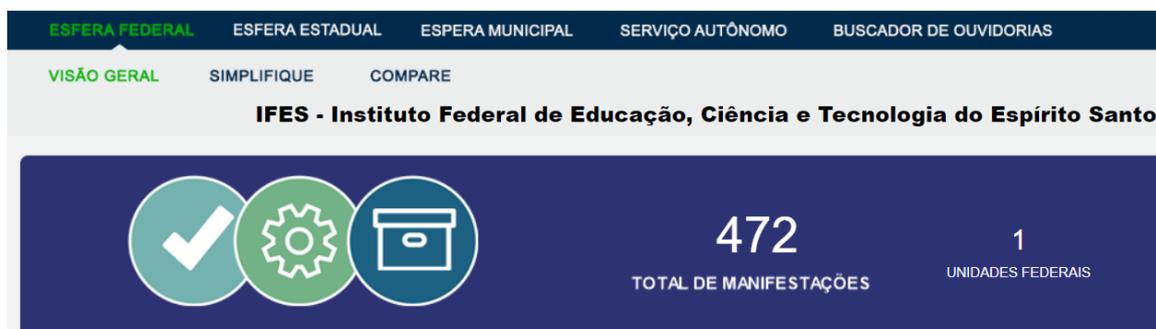
“O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores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

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

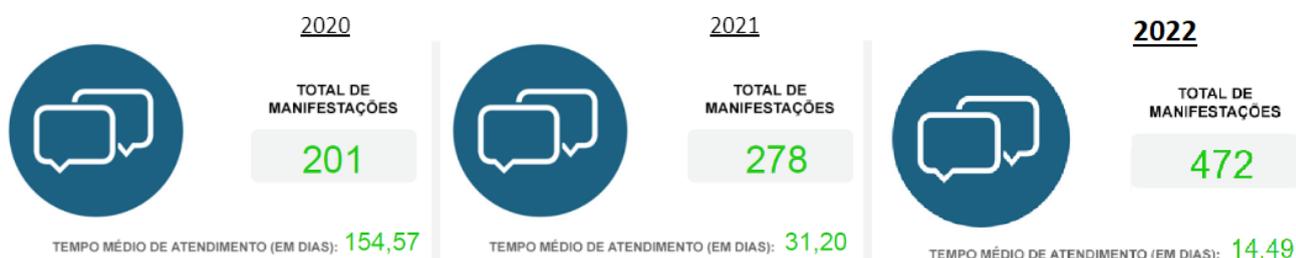
Acesso: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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

- I. Por meio do Painel Resolveu? foi possível verificar que, no ano de **2022**, foram registradas, via Fala.BR, **472 manifestações** para a Ouvidoria do Ifes, considerando os tipos Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão:



II. No ano de 2020 foram registradas 201 manifestações e em 2021 foram 278 manifestações, um aumento de 38,31%. Já no ano de 2022 foram 478 registros, o que representa um **aumento de 69,78% no número de manifestações em 2022**, em relação ao ano de 2021. Em relação ao tempo médio de atendimento, em 2020 foi de 154,57 dias, tendo sido reduzido para 31,2 dias em 2021. No ano de 2022 o tempo foi de 14,49 dias, uma **redução de mais de 53,6% no tempo médio de atendimento das manifestações em 2022**:



III. Do total de 472 manifestações, 402 foram tratadas e respondidas e 70 foram arquivadas:



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

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

Arquivar Manifestação

Arquivar

Motivo do arquivamento *

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

Salvar

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

- V. **Relatório de Manifestações Arquivadas (70 manifestações):** as causas mais comuns para o arquivamento são: Falta de clareza / insuficiência de dados; Duplicidade de manifestação; e Arquivamento automático da plataforma por ausência de complementação pelo usuário no prazo legal.

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

- Arquivamento por Duplicidade - 25 manifestações:

Manifestação em Duplicidade ARQUIVADAS	Manifestação(ões) tratada(s) anteriormente RESPONDIDAS
23546.001140/2022-57	23546.001137/2022-33
23546.002643/2022-40	23546.002644/2022-94
23546.004393/2022-82	23546.083880/2021-12
23546.017255/2022-63	23546.017262/2022-65
23546.021584/2022-17	23546.021586/2022-06
23546.026589/2022-28	23546.026595/2022-85
23546.026656/2022-12	23546.026655/2022-60
23546.027602/2022-66	23546.027705/2022-26
23546.033160/2022-97	23546.033065/2022-93
23546.033158/2022-18	23546.033065/2022-93
03005.244166/2022-06	23546.036166/2022-16
23546.036162/2022-38	23546.036166/2022-16
23546.053366/2022-33	23546.053387/2022-59
23546.053311/2022-23	00105.002112/2022-41
23546.053365/2022-99	23546.053387/2022-59
03005.386668/2022-03	23546.056918/2022-65
23546.063336/2022-35	23546.063335/2022-91

23546.063338/2022-24	23546.063335/2022-91
23546.063340/2022-01	23546.063335/2022-91
23546.063343/2022-37	23546.063335/2022-91
23546.063345/2022-26	23546.063335/2022-91
23546.063348/2022-60	23546.063335/2022-91
23546.063349/2022-12	23546.063335/2022-91
23546.086044/2022-71	23546.083159/2022-11
23546.087108/2022-51	23546.087110/2022-20

- Arquivamento por Falta de clareza / insuficiência de dados - 37 manifestações;
- Arquivamento automático por ausência de complementação - 03 manifestações;
- Arquivamento de Manifestação imprópria/inadequada - 02 manifestações;
- Arquivamento por Perda de objeto - 03 manifestações.

Do total de 472 manifestações, às quais **402 manifestações** foram tratadas e respondidas, **93% foram respondidas dentro do prazo** determinado pela legislação e 7% extrapolaram o prazo legal.



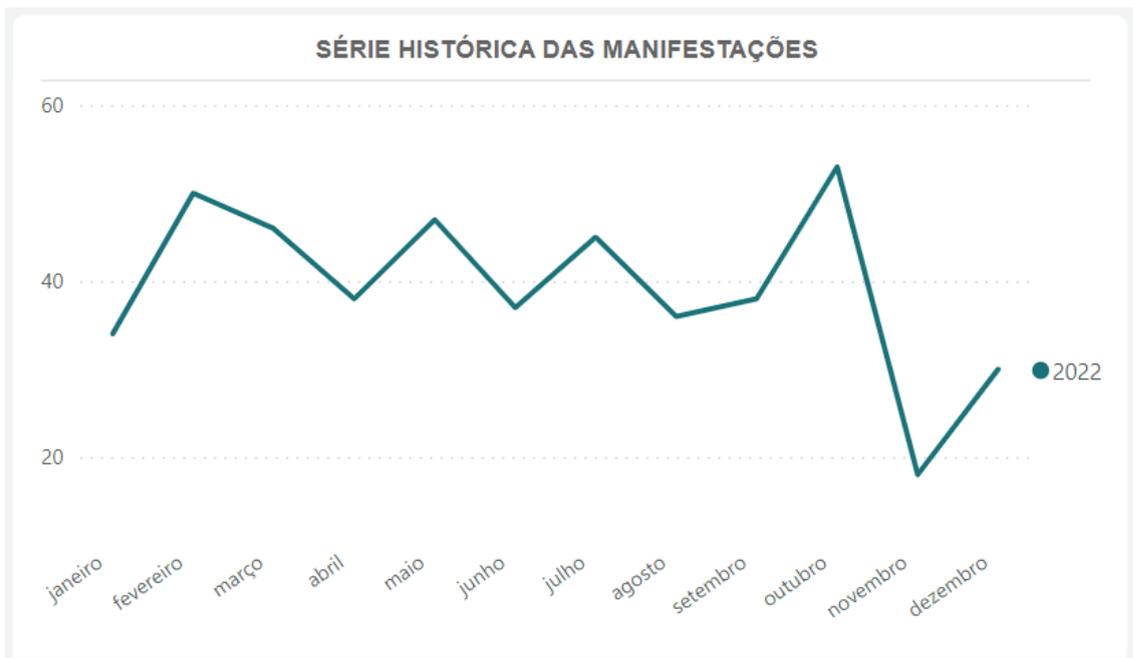
O tempo médio de atendimento foi de 14,49 dias, prazo inferior à determinação legal, sendo pela primeira vez atingido o prazo legal, uma conquista para toda gestão do Ifes.

Durante o ano 2022, das 402 manifestações tratadas e respondidas pelo Ifes, os principais tipos foram:



Destaca-se que somente os tipos Reclamação e Solicitação, correspondem a 65,2% do total de manifestações, denotando uma relevante participação social no controle social, sendo estas manifestações de tratamento da Ouvidoria, em conjunto com as unidades gerais do Ifes. Denúncia e Comunicação (denúncia anônima) sofreram uma queda grande em relação ao ano anterior. Já em Elogios foram registradas 03 manifestações.

Um indicador importante do Painel Resolveu? é a Série Histórica, pois apresenta panorama do recebimento de manifestações durante o ano de 2022. Por meio dessa série é possível verificar o aumento expressivo de registro de manifestações a partir de fevereiro/2022 e de outubro/2022. Momentos estes de sincronia com o retorno das atividades letivas dos campi do Ifes e também com a abertura dos processos seletivos para cursos técnicos e outros.

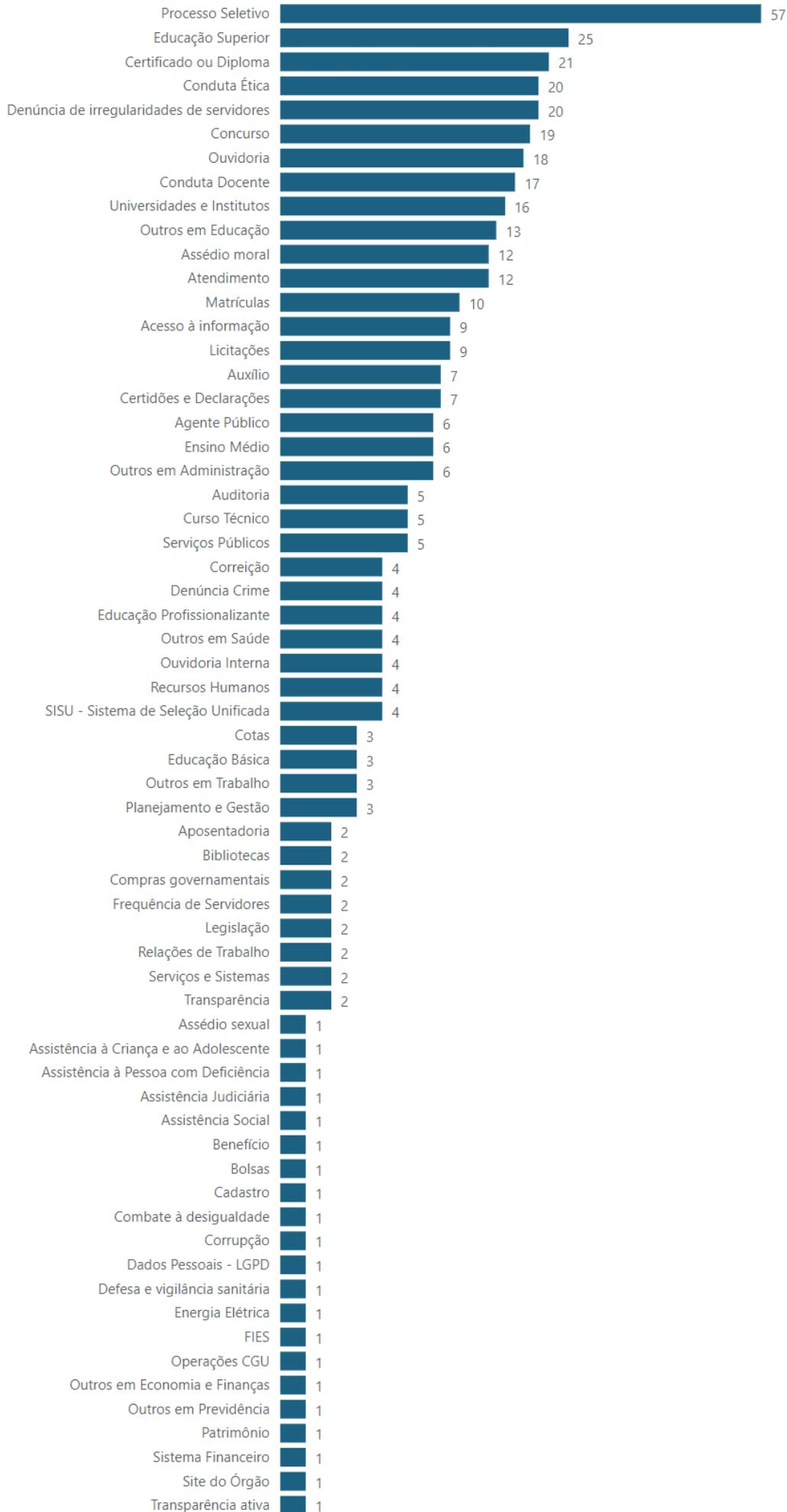


Já o indicador Ranking embasa as observações destacadas na série histórica, visto que os assuntos com maior número de manifestações são, respectivamente, Processo Seletivo (57 manifestações), Educação Superior (25), Certificado ou Diploma (21), Conduta Ética (20), Denúncia de irregularidades (20) e Concurso (19), totalizando 162 das 402 manifestações tratadas e respondidas (40,3%):

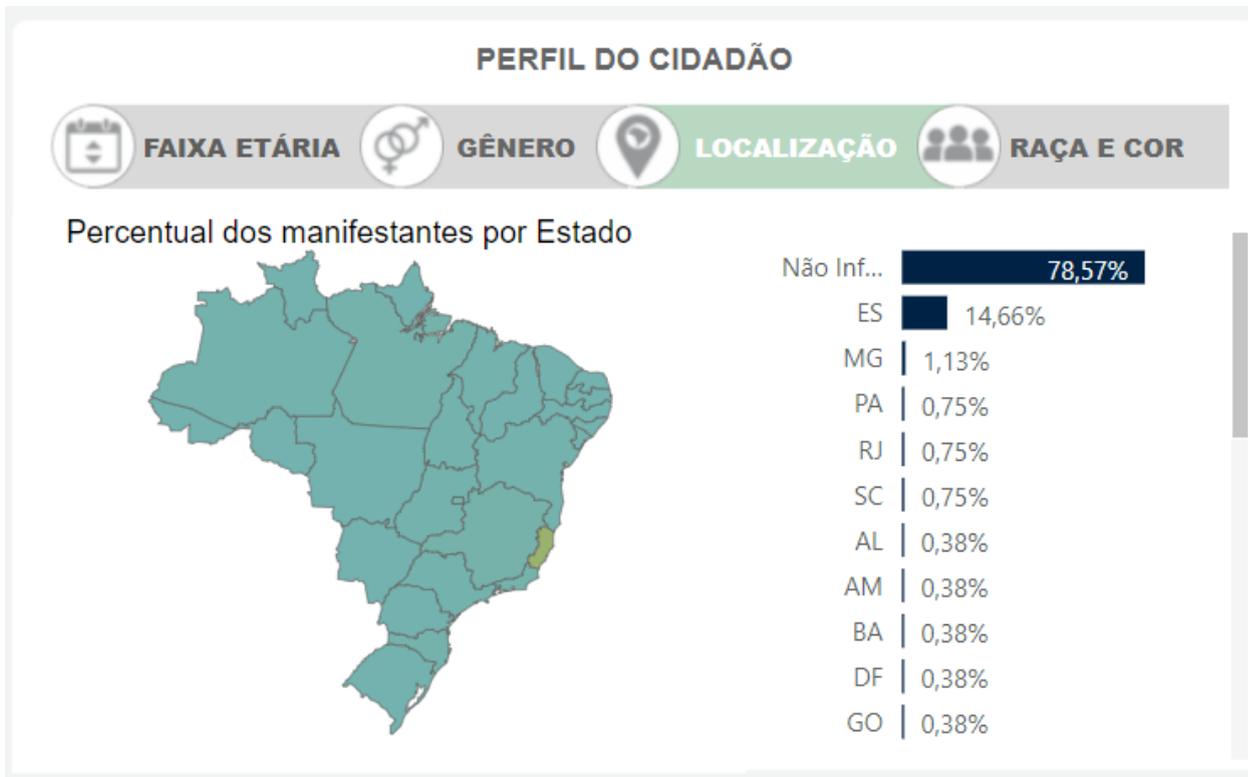
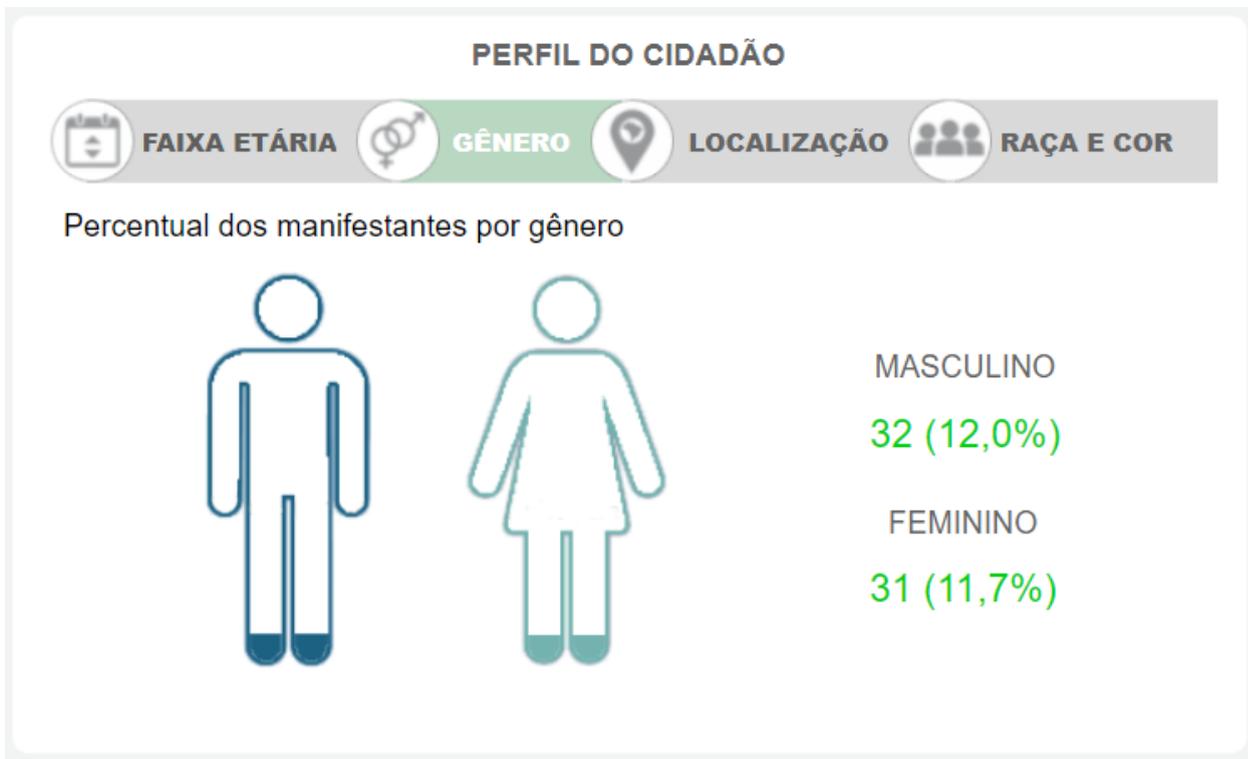


Os principais motivos das manifestações, em lista mais extensa, estão listados a seguir, conforme extraído do Painel Resolveu?:

LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRAT...



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



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



LOCALIZAÇÃO



RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por raça e cor



PERFIL DO CIDADÃO



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



LOCALIZAÇÃO

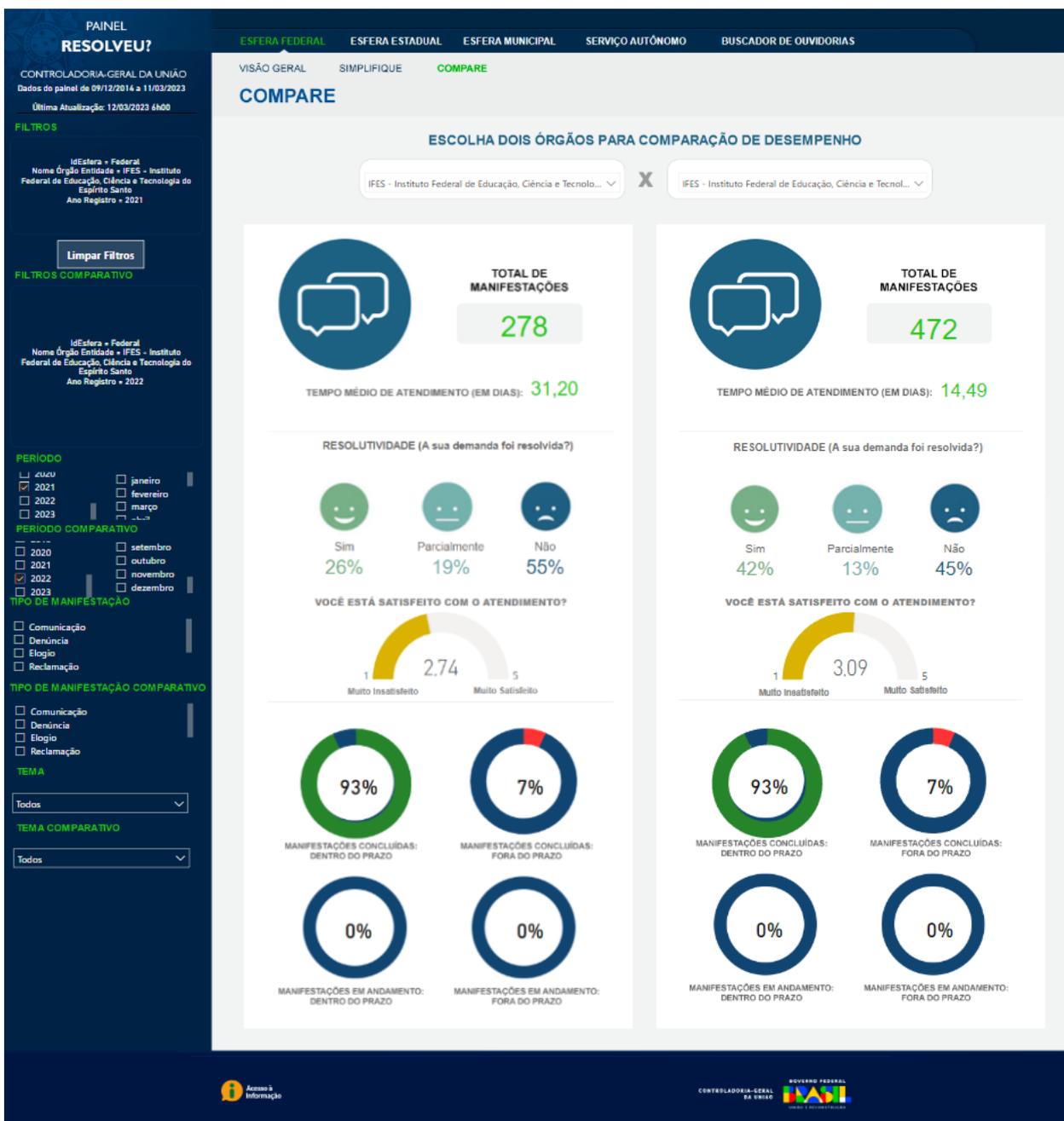


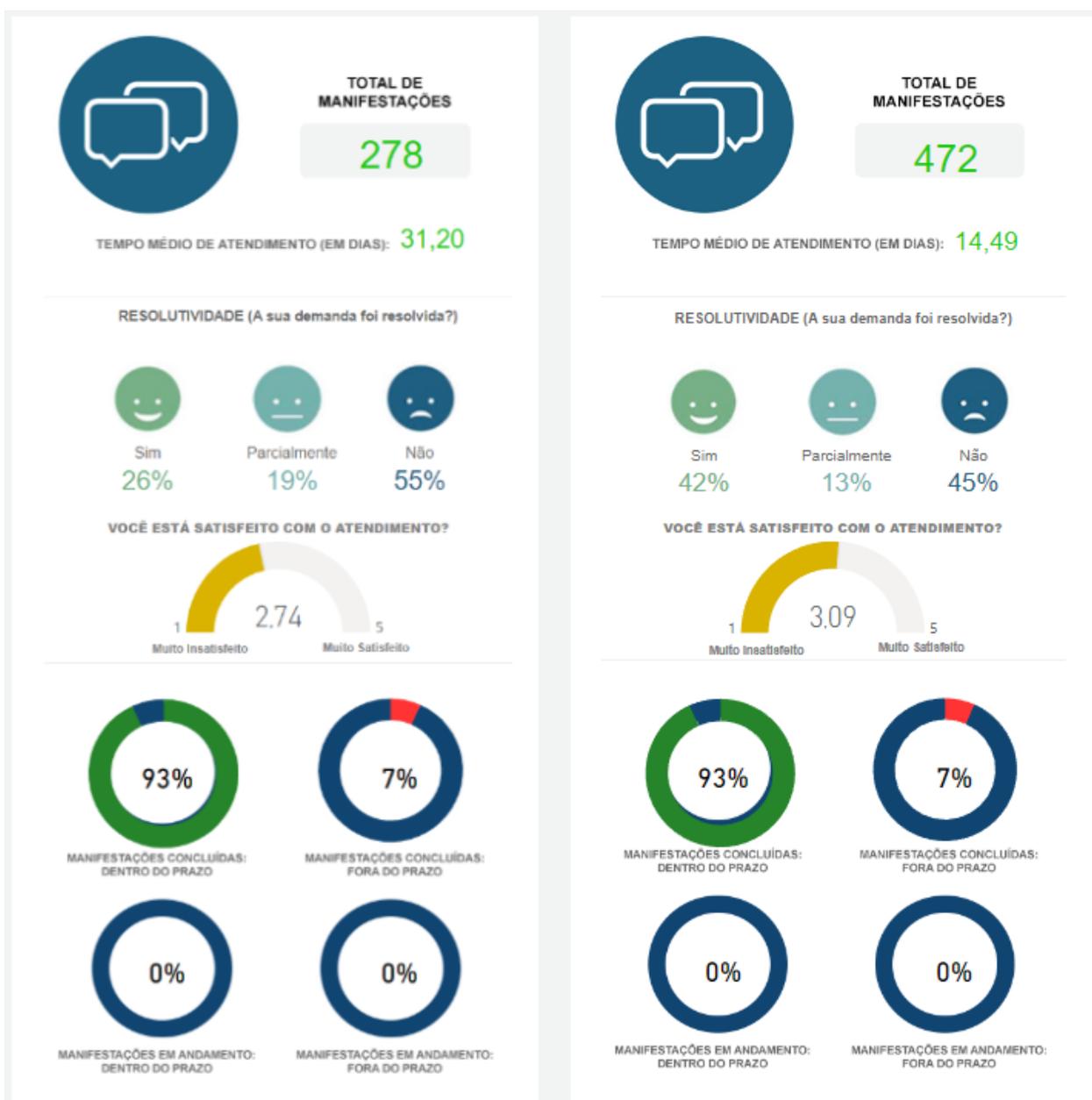
RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por faixa etária



O comparativo entre os anos 2021 e 2022 das informações sobre as manifestações da Ouvidoria do Ifes no Painel Resolveu? é disponibilizado a seguir:





6. Satisfação do usuário

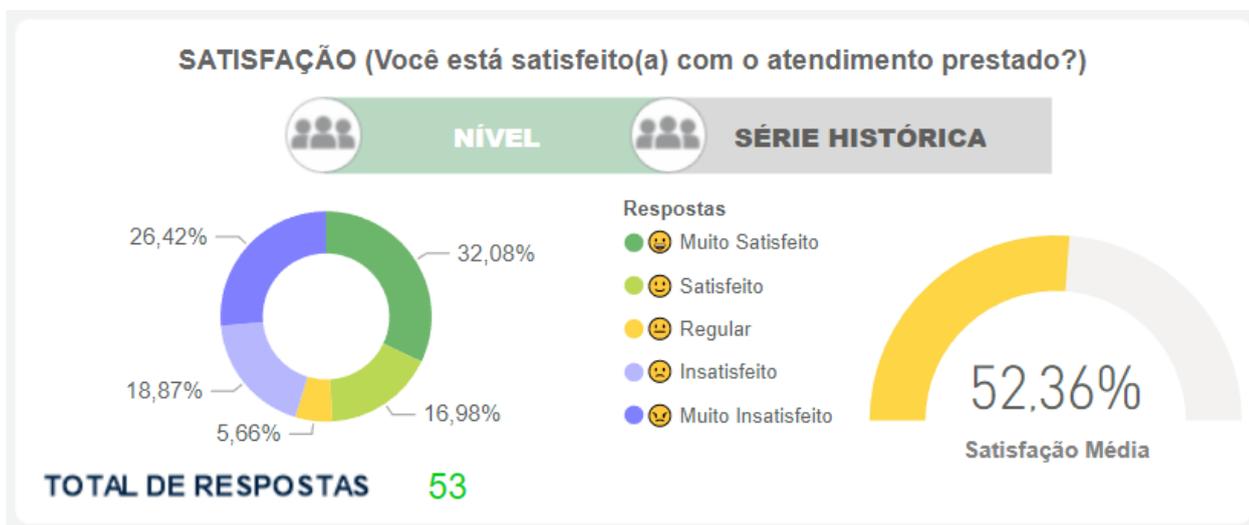
O sistema Fala.BR possibilita que a Ouvidoria do Ifes monitore a satisfação do usuário em relação às respostas produzidas pela instituição. Para isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2022 são apresentados a seguir.

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

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



Conforme apresenta a figura acima, do total de 53 respostas à pesquisa de resolatividade: 42% afirmam que a demanda foi resolvida; 13%, sinaliza resolução parcial; e 45% afirmam que a demanda não foi resolvida.



Conforme apresenta a figura acima, do total de 53 respostas à pesquisa de satisfação: 32,08% ficaram muito satisfeitos; 16,98%, ficaram satisfeitos; 5,66%, regular; 18,87%, insatisfeitos; e 26,42%, muito insatisfeitos. A satisfação média ficou acima de 52% pela primeira vez (52,36%).

Essas informações foram obtidas pela resposta a 53 pesquisas de satisfação referentes às respostas da Ouvidoria do Ifes. Esse número indica que apenas em 13,18% das manifestações respondidas pela Ouvidoria do Ifes, o usuário responde a pesquisa de satisfação.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2022, o indicador resolutividade apresenta resultados satisfatórios, uma vez que 42% dos usuários responderam que estão satisfeitos com o atendimento recebido. Nota-se que os percentuais de 2022 são melhores do que os obtidos em 2021 e 2020, com melhoria inclusive da nota final atribuída em 2022, isto é, 3,09, melhor nota nos últimos 03 anos.

2022

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO?



2020

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO?



2021

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO?



De acordo com o indicador Resolutividade, exposto na figura acima, do total de 53 respostas, 42%, ou seja, aproximadamente 22 usuários declararam que a demanda foi resolvida.

Apesar dos dados, é importante realizar análises futuras e indicações de melhorias, que podem ser incluídas no plano de ação da Ouvidoria, mesmo que, em alguns casos, a avaliação negativa possa refletir a frustração do usuário para com a resposta recebida.

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

6. Site da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ifes publicou seu site oficial institucional, com apoio da equipe da Assessoria de Comunicação Social do Ifes, passando a contar com mais uma ferramenta de controle social. Site: <https://ifes.edu.br/ouvidoria>



PÁGINA INICIAL > OUVIDORIA

O Ifes
Cursos
Processos Seletivos

PORTAL IFES

Campi
Pró-Reitorias
Polo de Inovação Vitória
Cidade da Inovação
Conselhos e Comissões
Calendário Acadêmico
Documentos Institucionais
Assistência Estudantil
Certificação – Encicja
Chamadas públicas
Chamadas internas
Ouvidoria
Relações Internacionais
Agenda de eventos

Ouvidoria

Ouvidoria Serviços da Ouvidoria Equipe da Ouvidoria Conselho de Usuários Legislação
Perguntas frequentes Relatórios Todas as Páginas



A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria do Ifes é responsável, entre outras atividades, por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, solicitações de atendimento, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações do Ifes.

Para facilitar o contato com órgãos e entidades de todo o Governo Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR, para recebimento e análise de manifestações da sociedade. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

A Ouvidoria do Ifes faz parte da Plataforma Fala.BR. É possível encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias ao Ifes via Fala.BR e aos demais órgãos que utilizam o sistema. Nos outros casos, o sistema indica quais são os meios de contato disponíveis.

Acesse a [plataforma Fala.BR](#), escolha qual tipo de manifestação você deseja realizar e preencha o formulário.

Ouvidoria

Ouvidoria

Serviços da Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria

Conselho de Usuários

Legislação

Perguntas frequentes

Relatórios

Todas as Páginas

Relatórios

Relatório de Gestão em Ouvidoria 2021



Conselho de Usuários

Nova forma da comunidade avaliar e ajudar a melhorar os serviços públicos

Por meio do [Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), qualquer pessoa pode se inscrever e tornar-se conselheiro, sugerir propostas de aperfeiçoamento e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população, além de produzir e responder enquetes sobre os serviços públicos.



Ouvidoria Serviços da Ouvidoria Equipe da Ouvidoria Conselho de Usuários Legislação

Perguntas frequentes Relatórios Todas as Páginas

Perguntas frequentes

Ouvidoria e Manifestações

O que é uma ouvidoria? ✕

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

O que é uma manifestação? +

Quais são os tipos de manifestação? +

Quem pode se manifestar? +

Ouvidoria

Ouvidoria Serviços da Ouvidoria Equipe da Ouvidoria Conselho de Usuários Legislação

Perguntas frequentes Relatórios Todas as Páginas

Equipe da Ouvidoria

Wesley Vitor da Silva – Ouvidor
[Portaria Ifes nº 977/2021](#)
[Portaria Ifes nº 1.831/2017 - Localização de exercício](#)
[Currículo Lattes](#)

Alessandro Gonçalves de Assis – Secretário Executivo
[Portaria Ifes nº 1.169/2021 - Localização de exercício](#)
[Portaria Ifes nº 1.242/2021 - Substituto Eventual do Ouvidor](#)
[Currículo Lattes](#)

Contato

E-mail: ouvidoria@ifes.edu.br
Telefone: 3357-7500 ramal 2013

Nomeação, designação, exoneração e dispensa de ouvidores

7. Considerações finais

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

Neste sentido, a Ouvidoria do Ifes tem se esforçado para aprimorar sua forma de atuação, analisando fluxos de trabalho, sugerindo controle mais eficazes de respostas fornecidas pelas unidades e setores internos, e também, elaborando avaliações sobre as ações realizadas pela equipe. No ano de 2022 foi dado início ao mapeamento de processos, disponível em: <https://prodi.ifes.edu.br/component/content/article/2-uncategorised/16696>.

Contudo, sempre há uma grande possibilidade de melhorias no aperfeiçoamento do recebimento e tramitação de manifestações, tornando os fluxos mais céleres e mais assertivos.

Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de que, em 2023, possa formalizar ainda mais recomendações, elaborar uma proposta de regimento interno, melhorar os procedimentos de controle interno de respostas, e aprimorar o uso da linguagem cidadão. Ainda, no intuito de melhorar e otimizar os trabalhos, vislumbra-se sempre realizar reuniões com todas as Unidades de Apuração, ou seja, Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria, para que o tratamento de denúncias e comunicações seja o mais célere e assertivo possível. Além de iniciar uma campanha institucional de proteção ao denunciante e de incentivo aos elogios.

Um ponto importante que foi desenvolvido durante o ano de 2022 foi a divulgação das atividades realizadas pela Ouvidoria no site institucional do Ifes, o que possibilita que os servidores, terceirizados, alunos, estagiários e até a comunidade externa, possam ter ciência dos trabalhos realizados, incentivando-os a utilizar a Ouvidoria como canal oficial de comunicação com o Ifes. Além do site, foram desenvolvidas campanhas de: proteção do denunciante; de divulgação dos principais serviços da Ouvidoria do Ifes; e mobilização para formação dos Conselhos de Usuários; todas estas divulgadas em redes sociais institucionais, em grupos de WhatsApp com servidores e comunidade em geral e no site oficial do Ifes.

Cabe destacar a necessidade de empenho no processo de melhoria continuada na gestão da unidade de Ouvidoria do Ifes, por meio do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

(MMOuP), da OGU/CGU, o qual terá seu primeiro ciclo encerrado em 14.03.2023 e início do segundo ciclo em 15.03.2023 até 14.03.2025 (bienal), onde poderão ser realizadas ações de melhoria contínua.

Os resultados foram muito positivos, percebe-se uma crescente melhoria dos processos e resultados da Ouvidoria do Ifes, resultados estes possíveis graças à confiança e maior participação dos gestores da Reitoria (Reitor, Pró-Reitores, Diretores, Coordenadores) e dos Campi (Diretores-Gerais, Diretores de áreas, Coordenadores), e também pelo comprometimento da equipe que atua diretamente na Ouvidoria, que apesar de pequena no momento foi fundamental para alcance destes resultados, demonstrados ao longo deste **Relatório de Gestão em Ouvidoria 2022**.

Por fim, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria do Ifes aperfeiçoe ainda mais suas metodologias, privilegiando a independência e agilidade da unidade, de tal forma que continue a aproximação entre os usuários de serviços públicos e o Instituto Federal do Espírito Santo.

