



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

TIPO DE AUDITORIA: CONFORMIDADE E OPERACIONAL
UNIDADE AUDITADA: INST. FED. DE EDUC., CIENC. E TEC. BAIANO – REITORIA
CÓDIGO: 158129
PROCESSO Nº: 23327.000430/2019-62
RELATÓRIO Nº: 01/2019
UCI: AUDIN/IF Baiano

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA nº 01/2019

INTRODUÇÃO

Em atendimento ao Plano de Atividades de Auditoria Interna (PAINT) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano) para o exercício de 2019 e a Ordem de Serviço nº 02/2019, de 12/03/2019, realizou-se avaliação das atividades da Ouvidoria do IF Baiano. Constam neste relatório os resultados finais dos exames realizados em atendimento à ação 2.6.2 - Avaliação a atuação da Ouvidoria.

I OBJETIVOS E ESCOPO

Avaliação da atuação da Ouvidoria

Avaliar a conformidade da atuação da Ouvidoria do IF Baiano com o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo 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.

II – CRITÉRIOS E METODOLOGIA

Para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria foram utilizadas técnicas de entrevistas exploratórias, consultas em sítios eletrônicos, questionários, avaliação de indicadores e de relatórios produzidos pela ouvidoria. Foi utilizada legislação aplicada à atividade de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e parâmetros de boas práticas em ouvidoria como:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

- Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto nº 9.492/2018, que 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;
- Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União - OGU nº 05/2018 que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho;
- Instrução Normativa OGU nº 15/2018, que Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP);
- Instrução Normativa OGU nº 18/2018, Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa OGU nº 19/2018, que Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- “Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias”, estudo desenvolvido no âmbito do diálogo em governança pública e cofinanciado pelo projeto “Apoio aos Diálogos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

Setorias UE-Brasil”, coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) em articulação com a Ouvidoria-Geral da União;

- Consulta telefônica à Ouvidoria Geral da União.

III - ESTRUTURA DO RELATÓRIO

Considerando os dispositivos legais e demais normas e orientações, buscou-se confrontá-los com a atuação da Ouvidoria do IF Baiano, analisando não só a conformidade em relação às regras vigentes, mas também a sua atuação em relação a boas práticas em ouvidoria pública.

O relatório está estruturado em VIII capítulos, além da seção de Introdução, no qual os resultados dos trabalhos de auditoria foram reunidos no capítulo VI (Resultado das Análises Efetuadas) e as recomendações finais no capítulo VIII.

IV - VISÃO GERAL

A) Sobre o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Segundo a OGU (Ouvidoria Geral da União),

“Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. E a Ouvidoria Pública 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 e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além disso, a OGU tem como função acompanhar o trabalho das demais Ouvidorias do Poder Executivo Federal com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações.

B) Sobre a Ouvidoria do IF Baiano

A Ouvidoria do IF Baiano está localizada na Reitoria, em Salvador/Ba e atualmente é composta por 1 (uma) servidora. Segundo informações dispostas na “Carta de Serviços” do IF Baiano, a Ouvidoria é

“Unidade de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. É um órgão mediador que estabelece o elo entre a comunidade e o Instituto Federal Baiano”.

Conforme o documento, as competências da Ouvidoria do IF Baiano são:

- I - Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do IF Baiano;
- II - Acompanhar as providências solicitadas às unidades de trabalho pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;
- III - Identificar o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados pelo Instituto;
- IV - Estudar soluções juntamente com especialistas da área, quando julgar necessário, oferecendo recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, com relação às manifestações recebidas, visando à melhoria dos serviços prestados;
- V - Requisitar, quando necessário, por meio formal, informações junto às unidades de trabalho da Instituição;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

VI - Realizar ações para assegurar a procedência das reclamações e denúncias.

Atualmente a Ouvidoria do IF Baiano exerce também as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC através do sistema e-SIC, utilizado por todos os órgãos e entidades do Executivo Federal para o recebimento de requerimentos de acesso à informação, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

V – A ATIVIDADE DE OUVIDORIA PÚBLICA

Segundo o texto para discussão de Ronald do Amaral Menezes, do IPEA,

“Ao lado de outros institutos de participação e controle social, as ouvidorias públicas surgem com maior vigor no esteio do processo de redemocratização do Estado brasileiro, cujo marco mais significativo foi a promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988. São responsáveis pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (A atuação das ouvidorias públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil, 2017).

Contextualizando “*accountability*”, as Ouvidorias seriam unidades administrativas que deveriam funcionar como mecanismo de controle social, passando assim a funcionarem como canal de manifestações decorrentes do exercício da cidadania, o que seria “*accountability vertical*”.

Nesse aspecto, a Lei de Acesso à Informação - LAI, ao regulamentar o dispositivo constitucional, estabeleceu que o acesso à informação é regra e o sigilo, a exceção, bem como garante o fornecimento gratuito de informação, divulgação proativa de informações de interesse coletivo e prevê a criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação, a transparência passiva.

De acordo com o documento “Guia de Orientação para Gestão de Ouvidorias”, do MPOG,

“A ouvidoria pública diverge das privadas, especialmente, em sua finalidade e competências visto que não é um serviço oferecido pelo órgão ou entidade a seus públicos-alvo, como os



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

SAC's ou serviços de atendimento aos cidadãos, relacionados com a LAI, mas uma estrutura criada pela Administração Pública para cumprir o comando constitucional dado aos órgãos e entidades públicos de atuarem de forma aberta e transparente, mediante uma gestão participativa, sujeita ao controle social.”

Segundo a IN OGU nº 5/2014,

“Considera-se ouvidoria pública federal a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública (CGU, 2014b, art. 1º).”

Já a IN OGU nº 19/2018 estabeleceu que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, adotarão as medidas necessárias para que todas as manifestações de que trata o art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, sejam recebidas e tratadas exclusivamente pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a eles vinculadas.

VI – RESULTADOS DAS ANÁLISES

VI.I - Indicadores de desempenho da atuação da Ouvidoria

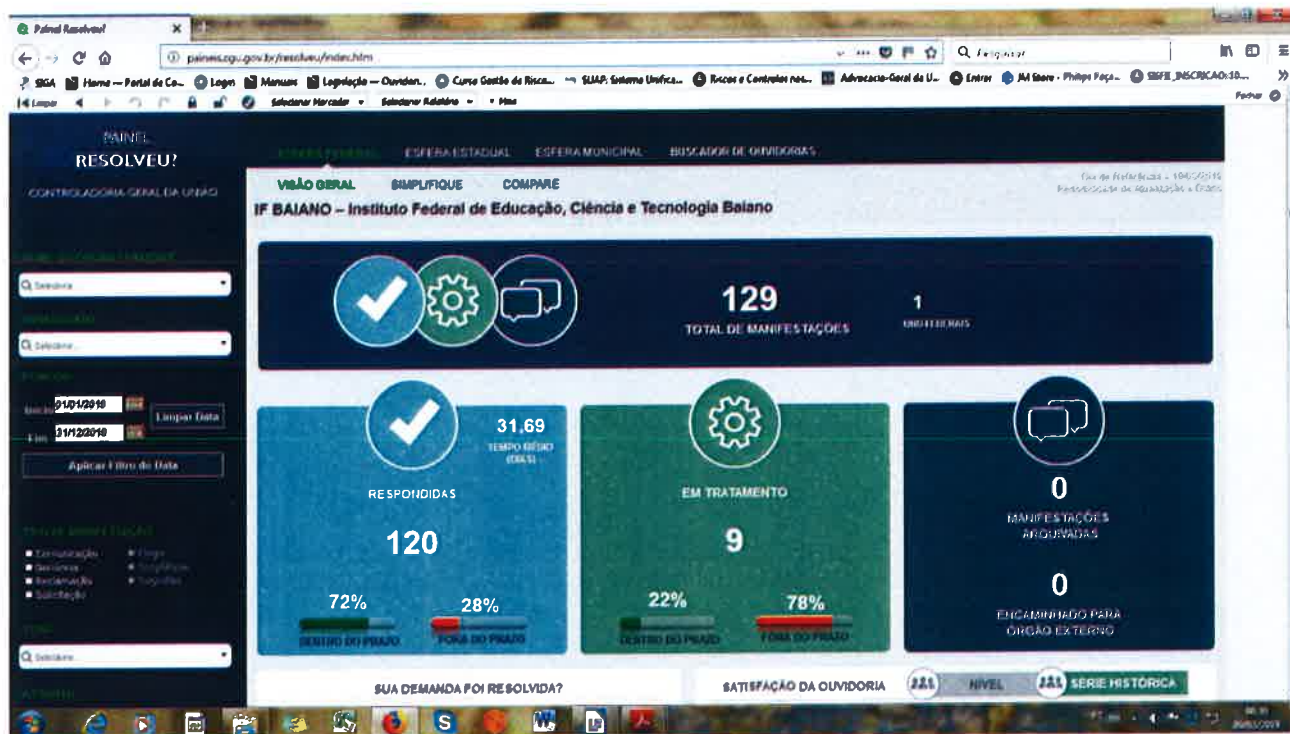
Em consulta ao “Painel resolveu”, onde informações de Ouvidorias da administração pública são disponibilizadas (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), extraiu-se indicadores do ano de 2018 da Ouvidoria do IF Baiano. Do painel abaixo, pode-se verificar a disponibilidade das seguintes informações:

1. Manifestações respondidas, dentro do prazo e fora do prazo, sendo que das 120, 72% foram dentro do prazo e o restante fora do prazo;
2. Das 9 (nove) manifestações em tratamento, apenas 22% estão dentro do prazo de resposta;
3. O tempo médio de resposta é de 31,69 dias.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

“Painel resolveu” - CGU



Verifica-se que, apesar da existência de indicadores das atividades de Ouvidoria, não foram identificadas metas a serem alcançadas pela Ouvidoria. O indicador manifestação “em tratamento” sugere atenção especial em relação a mecanismos de gestão dos processos da Ouvidoria, considerando que 78% das manifestações estão fora do prazo de resposta.

VI.II – Controles internos de gestão da Ouvidoria

Neste item, procurou-se avaliar a suficiência dos controles adotados das atividades realizadas pela Ouvidoria, como existência de medição das suas atividades, auto-avaliação de desempenho, relatórios produzidos dentre outros.

A Lei nº 13.460/2017 elenca atribuições específicas das Ouvidorias como:

- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Quanto ao encaminhamento das manifestações às autoridades competentes, a Ouvidoria procede à análise prévia e, caso necessário, encaminha às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

Os procedimentos preliminares de avaliação são realizados nos seguintes termos:

1. Inicialmente é verificado se a manifestação foi classificada de forma correta quanto aos tipos previstos no e-OUV (Sugestão, Elogio, Solicitação de providências, Reclamação, Denúncia, Comunicação e Solicitação de Simplificação). Caso haja impropriedade se procede à reclassificação;
2. Seguidamente, no caso específico de manifestações dos tipos - Sugestão, Elogio, Solicitação de providências, Reclamação, Comunicação e Solicitação de Simplificação – encaminha-se para o setor responsável pela matéria, objeto do encaminhamento, para conhecimento e resposta, quando for o caso (ex.: elogio em tese não suscita resposta).
3. No caso da manifestação ser do tipo denúncia ou comunicação, faz-se a análise preliminar do conteúdo a fim de verificar se este permite que os fatos possam ser apurados. Coleta-se maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo preliminar quanto à aptidão da denúncia para apuração.

Em relação ao ponto 2, a Ouvidora relata que “os responsáveis pelas respostas tem dificuldade de atender ao prazo previsto, o que por vezes gera atrasos nas respostas as manifestações.”. Observa-se que essa situação poderá ensejar o atraso nas manifestações do indicador “em tratamento”.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

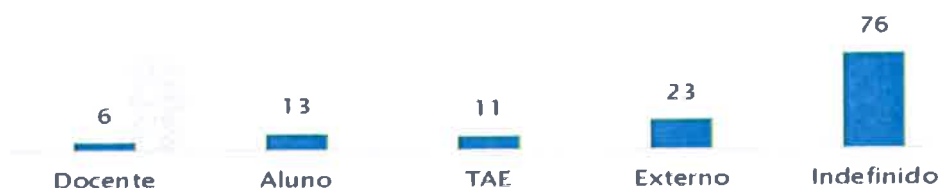
A normativa vigente prevê também, como instrumento gerencial das Ouvidorias, a elaboração de relatório de gestão, anualmente, que deverá consolidar as informações sobre recebimento, análise e respostas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, devendo indicar, no mínimo:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Nota-se que o relatório de gestão da Ouvidoria poderá ser utilizado como importante meio de identificação, tratamento e melhoria dos serviços ofertados pelo Instituto, então, é de extrema importância a sua elaboração. A Lei nº13.460/2017 prevê, ainda, que o relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

A Ouvidoria do IF Baiano encaminhou síntese de todas as demandas protocoladas no ano de 2018, categorizando os dados por “quantidade de manifestações por espécies” e “motivos das manifestações” com destaque para os assuntos mais recorrentes. A síntese das informações gerenciais da Ouvidoria relativas ao ano de 2018 foi incluída no relatório de gestão do IF Baiano, conforme recorte abaixo:

Manifestações por categoria





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

A Ouvidoria é um órgão mediador que estabelece o elo entre a comunidade e o IF Baiano. Neste ano, recebemos 129 manifestações que, dividiram-se entre 26 solicitações, 51 reclamações e 52 denúncias. Qualquer cidadão(ã) pode ter acesso à ouvidoria pessoalmente, através de carta, ou pelo sistema de ouvidorias do Poder Executivo [e-Ouv](#).

Fonte: Relatório de Gestão 2018, Instituto Federal Baiano.

Em que pese o encaminhamento da “síntese de todas as demandas protocoladas no ano de 2018” verifica-se apenas a disponibilização de “manifestação por categoria”, além de serem informações para composição do Relatório de Gestão do IF Baiano. Evidencie-se que não se trata do Relatório de Gestão da Ouvidoria, que inclusive pode servir de subsídio para compor informações no Relatório de Gestão do IF Baiano.

Conforme disposto neste Relatório, a normativa orienta que o relatório de gestão da Ouvidoria deverá conter, no mínimo, informações como o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Segundo o que determina a normativa vigente, outra atribuição específica da Ouvidoria é o acompanhamento da prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade. Nesse sentido, a Ouvidoria esclareceu que

“Tratando-se especificamente de denúncias e reclamações, esta Ouvidoria, após encaminhar as demandas para os setores competentes, e verificando o atendimento das informações e/ou esclarecimentos para os usuários, estabelece comunicação com os respectivos setores de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar o pronto atendimento aos usuários.”

Em relação a propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, a Ouvidoria relatou que busca a constante melhoria das suas práticas, utilizando de forma eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

VI.II.I – Acompanhamento da prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade e proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços

Na análise deste tópico, referenciado na Lei nº 13.460/2017, verificou-se que a atuação da Ouvidoria vai além do acompanhamento das respostas aos cidadãos ou usuários dos serviços públicos, ela deve também acompanhar a prestação desses serviços, objetivando garantir a efetividade dos mesmos, passando a adotar uma postura ativa.

Nesse sentido, buscou se verificar a realização dessa atividade pela Ouvidoria do IF Baiano, através da Solicitação de Auditoria nº04/2019. Em resposta, foram encaminhados acompanhamentos de reclamações com os devidos protocolos do sistema E-Ouv junto à Unidade demandada por respondê-la, evidenciando o acompanhamento efetivo das respostas e atendimento aos seus prazos, no entanto, entende-se que tais fatos não são suficientes para evidenciar um acompanhamento efetivo da prestação dos serviços demandados pelas manifestações, como seria uma postura mais ativa frente às manifestações dos usuários dos serviços públicos.

VI.II.I.I - A Ouvidoria “ativa”

Segundo o “Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias”, Ouvidoria ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle da comunidade na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

Essa ouvidoria é assim denominada pela natureza proativa de suas atividades: não apenas recebe demandas dos cidadãos e atua sobre elas, mas se incumbe de identificar e levantar informações junto aos cidadãos para subsidiar as decisões da alta direção do órgão/entidade quanto às melhorias e inovações que podem ser implementadas. A ouvidoria ativa realiza, por exemplo, pesquisas de campo para apurar o nível de confiança e aceitação da população em relação à atuação institucional e identificar requisitos esperados ou desejados pelos cidadãos em relação ao desempenho institucional.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

São competências típicas de ouvidorias ativas:

- a) Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;
- b) Implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;
- c) Diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;
- d) Promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;
- e) Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade público;
- f) Manifestar-se previamente sobre os atos normativos do órgão ou entidade dirigidos ao público externo;
- g) Exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- h) Contribuir com as demais unidades administrativas do órgão ou entidade, na elaboração das suas Cartas de Serviços aos Cidadãos nos termos do art. 17 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, assim como para a avaliação de sua qualidade e da satisfação dos usuários.

Verifica-se, portanto, que o papel da Ouvidoria vai muito além de responder às manifestações dos cidadãos, ela deve adotar uma postura estratégica no sentido de propor melhorias nos serviços prestados, como emitir relatórios periódicos com informações, no mínimo, as mencionadas no item V.II deste Relatório. Importante mencionar sobre a necessidade do Ouvidor(a) obter conhecimento sobre os processos estratégicos e operacionais do IF Baiano, conforme disposto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), a fim de possibilitar maior agregação de valor nas proposições



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

de melhorias dos serviços públicos tendo em vista a visão sistêmica proporcionada pelo conhecimento desses processos.

Informação

A Ouvidoria do IF Baiano participou da elaboração do Plano de Integridade do IF Baiano, correspondendo, dessa forma, com um dos itens que definem uma ouvidoria ativa.

VII - RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES DE AUDITORIA - RPA'S

RPA 01

Realizar campanha de conscientização no âmbito dos setores, coordenações, diretorias e Pró-reitorias da Reitoria e *Campi* do IF Baiano sobre a necessidade de atendimento as manifestações solicitadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela legislação, destacando o direito de acesso à informação e possíveis prejuízos decorrentes do não atendimento aos prazos.

Manifestação da Ouvidoria

“Acatamos a recomendação, ao tempo que informamos que o cumprimento desta recomendação tem previsão de 12 meses para a sua efetivação.”

RPA 02

Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria do IF Baiano anualmente, consolidando informações sobre recebimento, análise e respostas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, indicando, no mínimo: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Manifestação da Ouvidoria

“Acatamos a recomendação e informamos que o Relatório de Gestão será elaborado até o final de dezembro 2019.”



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

RPA 03

Implementar processos ou atividades típicas de ouvidoria ativa, conforme “Guia de Orientação para a Gestão de Ouvidorias”, listados no item **VI.II.II** deste Relatório.

Manifestação da Ouvidoria

“Acatamos a recomendação, ao tempo que informamos que o cumprimento desta recomendação tem previsão de 12 meses para a sua efetivação.”

RPA 04

Elaborar Manual de Procedimentos da Ouvidoria, normatizando esta atividade no âmbito do IF Baiano.

Manifestação da Ouvidoria

“Acatamos a recomendação, ao tempo que informamos que daremos cumprimento a esta recomendação nos próximos 12 meses. Também informamos que foi publicada a Instrução Normativa nº 06/2019 (em anexo) que estabelece procedimento para tratamento de denúncia no âmbito do Instituto Federal Baiano.”

RPA 05

Estruturar a Ouvidoria em relação a recursos humanos suficientes para a execução das suas atividades, levando em consideração as atividades de uma Ouvidoria ativa. Promover capacitação contínua para a Ouvidoria, em atenção ao programa Profoco - Programa de Formação Continuada em Ouvidorias, da Ouvidoria-Geral da União - OGU.

Manifestação da Ouvidoria

“Acatamos a recomendação de capacitação contínua para a Ouvidoria. Em relação aos recursos humanos, informamos que a gestão do e-SIC, a qual era realizada por esta



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

Ouvidoria, foi transferida para a Coordenação de Comunicação Social, no intuito de reduzir a carga de trabalho no setor.”

VIII – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS DE AUDITORIA - RFA'S

ANÁLISE DA RESPOSTA À RPA 01

Considerando que o indicador manifestação “em tratamento” sugere atenção especial em relação a mecanismos de gestão dos processos da Ouvidoria, considerando que 78% das manifestações estão fora do prazo de resposta, a Ouvidoria e a Administração do IF Baiano estimaram um prazo de 12 meses para realizar ações, como campanhas de conscientização, que visem a diminuir o índice de respostas fora do prazo.

RFA 01

Mantida a recomendação RPA 01 com a sua respectiva inclusão no processo de monitoramento.

ANÁLISE DA RESPOSTA À RPA 02

A Ouvidoria e a Administração do IF Baiano afirmaram que o Relatório de Gestão da Ouvidoria será elaborado até dezembro de 2019. Ressalta-se a importância de compor o relatório, no mínimo, com as informações dispostas na RPA 02.

RFA 02

Mantida a recomendação RPA 02 com a sua respectiva inclusão no processo de monitoramento. Recomenda-se a criação de rotina ou processo de trabalho que subsidie as informações do relatório de gestão da Ouvidoria.

ANÁLISE DA RESPOSTA À RPA 03

A Ouvidoria e a Administração reconhecem a importância de se implementar processos ou atividades típicas de ouvidoria ativa, indicando o prazo de 12 meses para efetivação da recomendação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

RFA 03

Mantida a recomendação RPA 03 com a sua respectiva inclusão no processo de monitoramento.

ANÁLISE DA RESPOSTA À RPA 04

A Ouvidoria e a Administração reconhecem a importância de elaborar e instituir um Manual de Procedimentos da Ouvidoria, com o compromisso de atender à recomendação nos próximos 12 meses.

RFA 04

Mantida a recomendação RPA 04 com a sua respectiva inclusão no processo de monitoramento.

ANÁLISE DA RESPOSTA À RPA 05

Em referência à capacitação da Ouvidoria, é importante destacar a importância de implementar estrutura adequada de recursos humanos e de processos de trabalho de uma ouvidoria ativa, de modo a ajudar a proporcionar melhoria contínua dos serviços prestados pelo IF Baiano.

RFA 05

Mantida a recomendação RPA 05 com a sua respectiva inclusão no processo de monitoramento.

VI – CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos exames realizados foram identificadas 05 (cinco) situações que necessitam de implementações ou aprimoramentos, conforme as respectivas recomendações. Trata-se de recomendações decorrentes de atividade de avaliação independente, que sugerem melhorias nos processos da atividade de Ouvidoria pública com o objetivo de adicionar mais valor aos serviços públicos, de acordo com os princípios de Ouvidoria ativa.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
AUDITORIA INTERNA
Rua do Rouxinol, 115 – Bairro do Imbuí - CEP: 41.720-052 - Salvador - BA
Fone: (71) 3186-0046. E-mail: audin@ifbaiano.edu.br

Dessa forma, espera-se que a Ouvidoria cumpra efetivamente a sua missão com uma atitude pró ativa, agindo junto a gestores nas situações que demandam aprimoramentos de processos, ajudando, inclusive a elaborar o planejamento estratégico do IF Baiano.

Salvador, 09 de julho de 2019.


Guilherme Príncipe de Oliveira Galheigo
Auditor


João Vitor Miranda de Menezes
Coordenador/AUDIN