Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano/Reitoria

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA– 2022

1. Apresentação

Este relatório anual de Gestão da Unidade de Ouvidoria do Instituto Federal Baiano, de acordo ao que prescreve o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, consolida as informações referentes às manifestações recebidas, tratadas e encaminhadas no ano de 2022, e, com base nelas, sugere possíveis melhorias na prestação de serviços públicos.

Nesse sentido, o presente relatório incorpora os princípios da impessoalidade e publicidade definidos no artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

2. Base legal

As normas internas que regem a atuação da Ouvidoria são as seguintes: Resolução do Conselho Superior nº 41/2019, que trata do Regimento Geral do Instituto Federal Baiano e Resolução Consup 114/2021, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria, definindo procedimentos que permearão essas atividades.

A Ouvidoria do IF Baiano segue, ainda o contido na Portaria da Controladoria Geral da União 581, de 09 de março de 2021, alterada pela Portaria CGU nº 3.126/2021, de 30 de dezembro de 2021, que 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, alterado pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e fomenta o papel das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Destacamos ainda, o Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, alterado pelo Decreto nº 10.279, de 18 de março de 2020, que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, incluindo a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. E, finalmente, o Decreto 10.153 de 03 de dezembro de 2019, também alterado pelo Decreto nº 10.890, de 9 de Dezembro de 2021, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta.

3. O papel da Ouvidoria

Com base nos normativos legais e no Regimento Interno, a Ouvidoria do IF Baiano tem como responsabilidade:

I - receber examinar e tratar as manifestações conforme os atos normativos da Ouvidoria-Geral da União e subsidiariamente por esta Resolução;
II - esclarecer o conteúdo das manifestações e viabilizar o ato de distribuição;
III - realizar a mediação administrativa para certificação de que a manifestação está sendo instruída pela unidade competente e de que será cumprida dentro do prazo estabelecido;
IV - cobrar respostas das unidades competentes a respeito das manifestações;
V - analisar a qualidade das respostas produzidas pela unidade competente;
VI - encaminhar ao(à) manifestante a resposta conclusiva à manifestação apresentada;
VII - orientar as unidades administrativas sobre os prazos de atendimento e sobre as rotinas a serem cumpridas;
VIII - monitorar o cumprimento dos prazos de atendimento;
IX - encaminhar aos setores competentes do IF Baiano as denúncias e as reclamações referentes a dirigentes a servidores(as) ou a serviços prestados;
X - organizar e manter banco de dados das manifestações;
XI - produzir informações a partir da análise das manifestações para subsidiar a avaliação da política e dos serviços públicos prestados pelo IF Baiano;
XII - apresentar periodicamente relatório gerencial de suas atividades e das manifestações;
XIII - realizar pesquisa sobre a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) com o serviço prestado pela Ouvidoria;
XIV - atualizar os conteúdos do sítio eletrônico da Ouvidoria;
XV - divulgar as atividades da Ouvidoria para facilitar o acesso do(a) cidadão(ã) aos seus serviços e àqueles ofertados pelo IF Baiano;
XVI - realizar a sensibilização dos(as) servidores(as) em temas relacionados às atividades de Ouvidoria;
XVII - propor normas e procedimentos para organizar as atividades de Ouvidoria no âmbito do IF Baiano;
XVIII - elaborar plano de trabalho anual com definição de objetivos de ações de metas e de resultados;
XIX - assessorar a Reitoria nos assuntos relacionados às atividades da Ouvidoria;
XX - exercer outras atribuições reguladas pela Ouvidoria-Geral da União.

A Ouvidoria analisa as manifestações recebidas e busca que os gargalos identificados no órgão sejam sanados e/ou minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam aprimorados.

Como forma de garantir o cumprimento das competências supracitadas, utiliza-se de alguns meios de registro de manifestação, a saber: atendimento presencial, sistema informatizado (Fala.BR), correspondência, e-mail e telefone.

A Ouvidoria atua como espaço de diálogo entre a sociedade e a comunidade do IF Baiano para a realização de ações, que assegurem o controle e a participação social seguindo os mandamentos constitucionais da eficácia, legalidade, transparência, ética, publicidade,

eficiência, isonomia, e atendendo as solicitações de forma objetiva primando pelo fortalecimento e a defesa dos direitos humanos, da moralidade e da inclusão social.

4. O Modelo de maturidade de Ouvidoria

Em março de 2021, a ouvidoria do IF BAIANO, e outras ouvidorias públicas do país, foram questionadas sobre o Modelo de Maturidade da Ouvidoria Pública (MMOuP). Trata-se de um documento elaborado com o objetivo de subsidiar o processo de melhoria contínua na gestão das unidades públicas de mediação, sob controle direto da Controladoria-Geral da União.

Nesse sentido, a Portaria n. 581/2021 instituiu o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de diversas ações.

De uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o MMOuP é um questionário amplo que, após preenchimento, será analisado pela OGU, com o fito de avaliar o grau de maturidade da OUV do IF Baiano.

A partir dessas ações e olhar é que as ouvidorias são desafiadas a melhorar sua gestão e atuação, tendo como instrumento de referência o desenvolvimento institucional, buscando mapear suas competências e capacidades a partir do delinear de seus objetivos e, por conseguinte, de suas dimensões[1] assim fomentadas:

Dimensão Estruturante: dimensão que agrega aspectos gerais acerca de infra-estrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria.

Dimensão Essencial: dimensão eminentemente voltada à aferição da maturidade dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada.

Dimensão Prospectiva: dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Dimensão Específica: dimensão modular, a ser desenvolvida de acordo com as características específicas de um determinado conjunto de unidades de ouvidorias, com

---

[1] Dados extraídos no site https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica/referencial-teorico#Capacidade.

vistas a aferir a maturidade das capacidades necessárias à execução de atividades específicas, a exemplo da situação como órgão central de rede ou sistema.

Nesse sentido, os mediadores podem ser classificados em quatro níveis de maturidade, a saber: limitado, básico, sustentado e otimizado.

Conforme apontado no manual da maturidade da CGU, as ouvidorias devem ser estruturadas em eixos consistentes de governança, legitimidade e autonomia técnica, e, preferencialmente, ser vinculadas ao nível estratégico da organização na qual estão inseridas.

Entre outros temas de conteúdo semelhante, os mediadores são desafiados a exercer essa auto-reflexão, de forma institucionalizada, a partir do MMOuP, nas diversas ações que vislumbram, como mapeamento de serviços, acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários e transparência de serviços, fato que por si só reflete três fatores extremamente importantes: controle social, transparência da atuação e, via conseguinte, os benefícios, resultados, deste serviço.

Nesse contexto, a Ouvidoria do IF Baiano, no transcurso do primeiro semestre construiu o seu plano de ação, bem como levantou as evidências e encaminhou para a CGU, com o fito de constatar os níveis de sua maturidade e suas fragilidades, bem como as ações necessárias para melhorar seus índices e pontos fracos.

5. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

A Lei n. 13.460/2017 dispõe quanto à obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários pelos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios. O Decreto n. 9.492/2018 dispõe que cada órgão integrante do Poder Executivo Federal criará um ou mais conselhos de usuários dos serviços públicos, não excedendo o número de serviços especificados na carta de serviços aos usuários.

Igualmente, a Portaria n. 581/2021, em seu art. 55, prescreve que os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto n. 9.492/2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão.

O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do mecanismo doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

O Conselho de usuários dos serviços públicos do IF Baiano será implantado até o final do ano de 2023.

6. Campanha de divulgação da Ouvidoria

A Ouvidoria do IF Baiano enviou para os *Campi* e fixou na Reitoria cartaz de divulgação visando ampliar o olhar acerca do papel e das atribuições que lhe são peculiares e disseminar sua função de mediadora entre o Instituto e a comunidade acadêmica. Será dada continuidade a divulgação nas redes de comunicação, periodicamente, a fim de atingirmos toda a comunidade.

7. Cursos de capacitação da equipe da Ouvidoria

Além das atividades ordinárias desempenhadas pela Ouvidoria do IF Baiano, a Ouvidora participou de diversos cursos pertinentes à área de atuação e aos trabalhos desenvolvidos, entre os quais se destacam:

- Introdução á Gestão de projetos, EV.G, 20 h.
- Defesa do Usuário e Simplificação, EV.G, 20 h.
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, EV.G, 20 h.
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, EV.G, 20 h.
- Acesso à Informação, EV.G, 20 h.
- Avaliação da Qualidade de Serviços Como Base para a Gestão e Melhoria de Serviços Públicos, EV.G, 40 h.
- Proteção ao Denunciante, PROFOCO CGU, 9 h.
- Avaliação de Serviços Públicos, PROFOCO CGU, 9 h
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, PROFOCO CGU, 9 h.

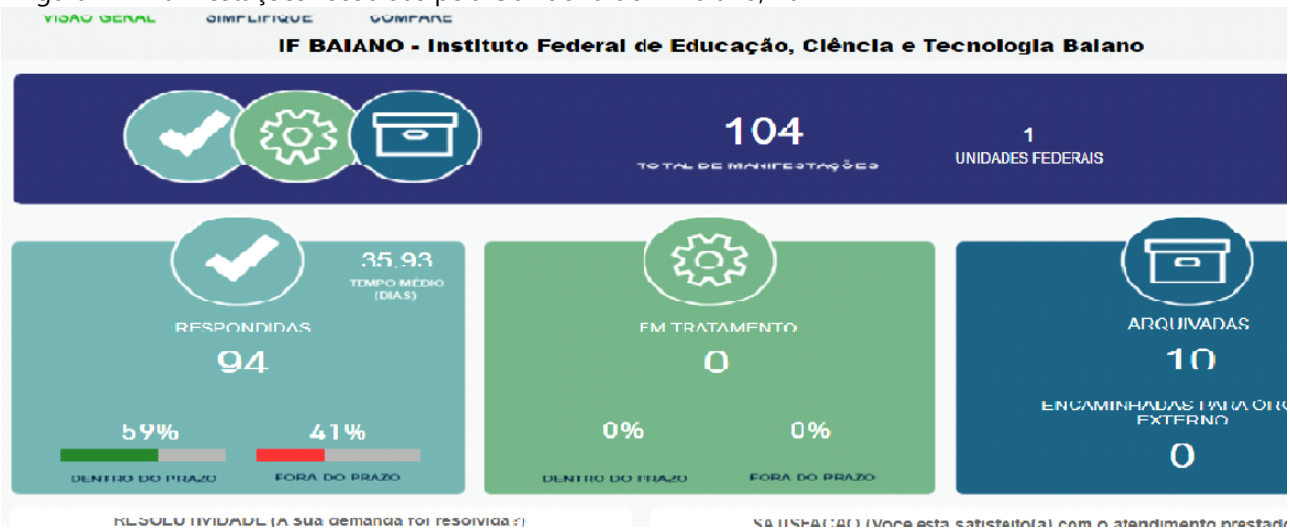
8. Ouvidoria em Dados

8.1. Manifestações recebidas, encaminhadas e finalizadas - Ano 2022

Os registros de manifestação na Ouvidoria da IF Baiano se deram pelo sistema informatizado Plataforma Fala.BR e pelo e-mail institucional ouvidoria@ifbaiano.edu.br

Com base em dados estatísticos extraídos do sistema próprio das manifestações (Fala.BR), constantes da figura 1, verificou-se que a Ouvidoria do IF Baiano recepcionou 104 (cento e quatro) manifestações no período de 01 de janeiro a 31 dezembro de 2022.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano, 2022



Fonte: Painel Resolveu, 2022.

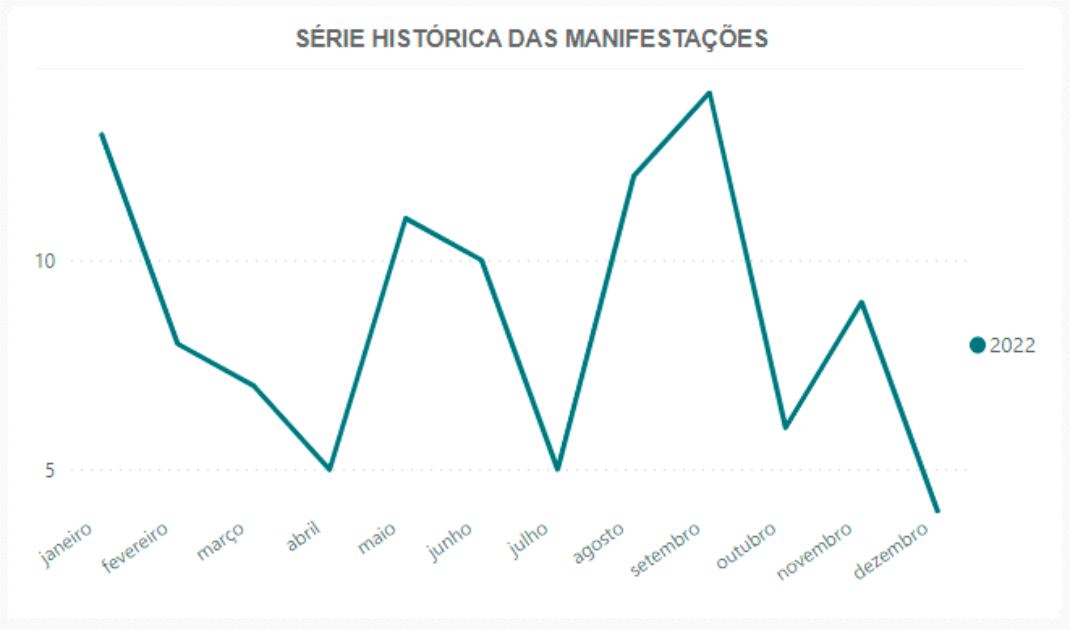
Desse total de demandas recepcionadas (104), após análise aprofundada de seu conteúdo, 94 (noventa e quatro) foram tramitadas, isto é, ou respondidas ao(à) interessado(a) diretamente pela Ouvidoria ou respondidas via Ouvidoria mediante posicionamento institucional de unidades acadêmicas/administrativas responsáveis por determinado assunto e temática; ou arquivadas por motivo de duplicidade, falta de clareza e insuficiência de dados.

Subtraídas as manifestações arquivadas (total de 10 registros), a Ouvidoria do IF Baiano, em âmbito institucional, atuou em 94 casos, sendo que, em 59% atendendo no prazo e 41% fora prazo. Houve manifestações com prazo de resposta prorrogado. Os casos foram recepcionados e tratados conforme os subtópicos a seguir.

8.2. Demandas recepcionadas por mês – 2022

Todas as manifestações receberam tratamento, e conforme tabela abaixo, os meses com maior número de manifestações foram os de janeiro, agosto e setembro 13 (treze), 12 (doze) e 14 (quatorze) respectivamente.

Gráfico 1 – Quantitativo mensal de manifestações



Fonte: Painel Resolveu, 2022

8.3. Demandas por tipo de manifestação – 2022

As manifestações recepcionadas são classificadas por tipo de demanda, a depender do seu conteúdo. Dessa forma, do montante dos registros tratados na Ouvidoria, explicita-se que se refere aos seguintes tópicos:

Quadro 1 – Quantitativo de manifestação por tipologia

COMUNICAÇÃO	28
DENÚNCIA	06
RECLAMAÇÃO	43
SOLICITAÇÃO	27
TOTAL	104

Fonte: Painel Resolveu, 2022.

8.4. Demandas por público – 2022

A estatística apresentada neste relatório leva em consideração as seguintes categorias de público: discente, servidor docente, servidor técnico e comunidade externa. Nesse sentido, o público externo são os maiores usuários da Ouvidoria, considerando (47,11%) conforme os dados a seguir:

Quadro 2 - Manifestações por público

DISCENTE	26
DOCENTE	5
EXTERNO	49
INDEFINIDO	20
TAE	04

Fonte: Ouvidoria IFBAIANO, 2022

8.5. Dos Assuntos mais Demandados

Os temas mais demandados especificam os assuntos recepcionados pela Ouvidoria, no ano de 2022, listados no quadro abaixo em ordem decrescente:

Quadro 3 – Assuntos demandados

Certificado e Diploma	23
Assédio Moral	7
Auxílio Estudantil	7
Processo Seletivo	5
Certificação ENCCEJA e ENEM	4
Compras Governamentais	4
Diversos	4
Campanha Eleitoral	3
Conduta inadequada docente	3
Auxílio-transporte	2
Concurso público	2
Conta gov.br	2
Curso EAD	2
Educação aulas remotas/presenciais	2
Infra Estrutura Fomento	2
Pesquisa de Mestrado	2
Acumulo de cargos	1
Código de Vaga	1
Conduta inadequada TAE	1
Curso Aperfeiçoamento	1
Curso FIC	1
Curso Técnico	1
Educação – Carga horária	1
Educação Retorno as aulas	1
Encceja Nota	1
Ensino Pós – Graduação	1
Ensino Superior	1
Ensino Técnico – Carga Horária	1
Imóvel Funcional/Auxílio-transporte	1
Indisciplina discente	1
Jogos Estudantis	1

Licença Doutorado	1
Matrícula	1
Recurso Processual	1
Resto a pagar no âmbito do instituto	1
Suposta acumulação de cargos	1
Suposta fraude de atestado	1
Suposta inassiduidade habitual ao serviço	1
Suposta irregularidades afastamento para capacitação	1
Suposta irregularidade docente	1
Suposto desvio de função	1
Suposto indício de corrupção	1
Suposta irregularidades Colaboração Técnica	1
Trancamento/Cancelamento de curso	1
Trânsito de animais nocivos	1
Vacinação Covid/teste	1
Visita escolar/taxa	1

Fonte: Ouvidoria IFBAIANO, 2022

Neste exercício o tema "Certificado e Diploma" foi o assunto mais procurado, com 23 (vinte e três) manifestações.
Lamentavelmente, o próximo assunto em destaque foi assédio e auxílio estudantil com 07 (sete) manifestações cada.
Analisando o quantitativo de manifestações recepcionadas no ano de 2022, constatou-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela intensa quantidade de manifestações que trataram da temática Certificado ou Diploma.
Quanto às manifestações que denunciaram a prática de assédio foram encaminhadas a Unidade de Ações Correcionais para juízo de admissibilidade e apuração, e posteriormente para conhecimento da gestão a fim de criar mais mecanismos, orientando os seus servidores sobre formas de prevenção e de combate a essa prática, que atenta contra a dignidade da pessoa e a boa gestão.
No tratamento da temática do Auxílio Estudantil, encaminhamos para o setor competente analisar e resolver as reclamações.

8.5. Unidades demandadas

As unidades mais demandadas em termos de registro, durante o ano de 2022, foram: Reitoria (33); Uruçuca (14); Teixeira de Freitas (11); Governador Mangabeira (09); Santa Inês (07); Senhor do Bonfim (06); Catu (05) e Guanambi (05).

No caso da Reitoria, a unidade aparece em 33 manifestações, em virtude das comunicações e denúncias serem tratadas na Unidade Correicional e Comissão de Ética, bem como a emissão dos certificados ou diploma na Secretaria Geral de Registros Acadêmicos.

Quadro 4 – Unidades demandadas em 2022

Unidade envolvida	Quantidade
Reitoria	33
Uruçuca	14
Teixeira de Freitas	11
Governador Mangabeira	09
Santa Inês	07
Senhor do Bonfim	06
Catu	05
Guanambi	05
Alagoinhas	03
Valença	03
Bom Jesus da Lapa	02
Itapetinga	02
Serrinha	02
Xique-Xique	01

Fonte Ouvidoria IFBAIANO, 2022.

8.6. Índice de resolutividade – 2022

A figura 2 apresenta o índice de resolutividade. Das 94 (noventa e quatro) manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do IF Baiano 75% obtiveram respostas conclusivas pelos setores demandados e 25% não conclusivas.

Figura 2 - Índice de resolutividade

Fonte CGU: 2022

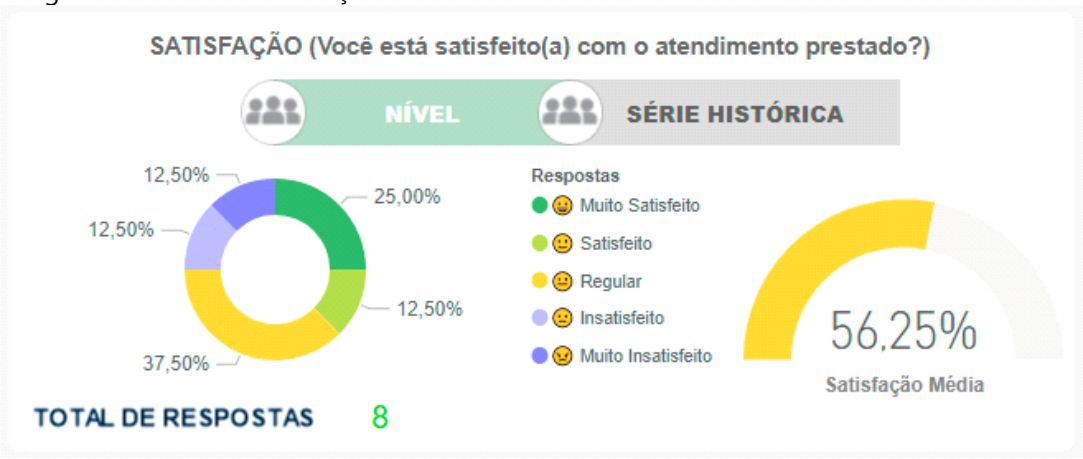
Para além dos números, é importante ressaltar o grau de complexidade dos atendimentos. Inicialmente, as questões se centravam no âmbito da área de ensino, especificamente na

emissão de Diploma. Todavia, os casos acolhidos, no último ano, envolveram denúncias relacionadas com posturas/condutas inadequadas, que ensejam um programa de ação conjunto, com equipe multidisciplinar e olhar de respeito para o(a) usuário(a).

8.7. Satisfação da Ouvidoria

A figura 3 apresenta o índice de satisfação da ouvidoria, dos 94 (noventa e quatro) manifestantes, apenas 08 (oito) responderam a pesquisa. Em qualquer caso, os dados servem como um indicador para melhorar nossos serviços aos usuários.

Figura 3 – Índice de satisfação



Fonte: CGU 2022

Desde a adesão ao sistema do Fala.BR - Ouvidoria Integrada e Plataforma de Acesso à Informação, com acompanhamento da CGU, as solicitações começaram a ser feitas e os dados puderam ser coletados para avaliação e adequação dos serviços da Ouvidoria e, portanto, do próprio IF Baiano.

Com relação a esse mecanismo de análise de realidade, cabe ressaltar que o sistema Fala.BR possui um módulo de pesquisa de satisfação em que o usuário é solicitado a opinar sobre os serviços prestados e a própria ouvidoria, na premissa de que podemos medir nossa eficácia, a partir da satisfação e confiabilidade dos usuários dos serviços. Todavia, necessário pontuar que se trata de espaço de foro íntimo, de livre adesão.

Em relação à pesquisa de satisfação e índice de resolutividade da Ouvidoria do IF Baiano, a Controladoria-Geral da União, organizou em 2018 o Painel Resolveu[2], uma ferramenta que congrega informações das manifestações que a administração pública recebe diariamente

[2] https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1

por meio do referido sistema. Sua aplicabilidade permite busca, análise e comparação rápida, dinâmica e interativa de indicadores. É sempre desejável promover a transparência dos dados e subsidiar reguladores e cidadãos no exercício da participação social.

9. Recomendações

A Ouvidoria do IF Baiano foi criada para atuar como um canal de participação e controle da sociedade junto às instâncias superiores e demais unidades/setores pertinentes, e como uma importante ferramenta de gestão, que, por meio da adoção de manifestações, acaba por servir de espelho para a instituição, apontando suas fragilidades, deficiências ou serviços omissos, realizando mudanças em pontos sensíveis.

Desta feita, a Ouvidoria ainda precisa ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica em relação ao papel e ao seu funcionamento, via campanhas internas e externas de divulgação de seus serviços.

Outras sugestões, provenientes do contexto de registros da OUV, são:

a) Realização conjunta de uma campanha institucional para conscientizar a comunidade de que todas as manifestações devem ser repassadas previamente aos setores responsáveis e somente na ausência de providências deverão procurar a ouvidoria, isso mostrará a maturidade das instituições que tratam e resolvem suas manifestações.

b) Criação de mecanismos, junto aos setores responsáveis pela confecção de diplomas e certificados, para dar maior celeridade a esses serviços, e assim evitar atrasos na entrega do diploma o que pode ocasionar danos a comunidade discente.

c) Aperfeiçoamento do funcionamento dos ramais e das centrais telefônicas de cada Unidade, com o fito de efetuar um atendimento efetivo e mais qualificado.

d) Fomento de campanhas e cursos de formação sobre combate ao assédio entre as lideranças, corpo docente e servidores técnicos. O conteúdo deve se referir à postura do servidor e sua atuação no contexto do local de trabalho. Nessa direção também, devem ser pensadas ações com o coletivo para melhorar as práticas pedagógicas no contexto de sala de aula.

e) Organização e estruturação de ações no que tange à área de mediação e conciliação de conflitos, a exemplo, cursos para as lideranças, coordenadores, docentes e servidores técnicos, que abarquem o tema, como o fito repensar as relações no trabalho e forma de gerir/mediar os conflitos que possam se apresentar.

f) Restringir o acesso a todos os dados relacionados à intimidade, honra e imagem, a menos que expressamente permitido.

10. Considerações finais

Salientamos que a Ouvidoria vem sendo cada vez mais procurada em diversas áreas. Vários assuntos e tópicos foram levantados em sua área de competência, como transparência ativa, transparência passiva, dados abertos, deveres decorrentes da Lei nº 13 460/2017 e de outros tantos. Além disso, na prática, a demanda aumentou significativamente a cada período, elevando de 95 (noventa e cinco) em 2021, para 104 (cento e quatro) em 2022. Nesse cenário, torna-se ainda mais necessário mapear e revisar processos, bem como continuar capacitando a equipe, visando a melhoria contínua, além de encontrar as ferramentas certas, bem como buscar a inovação, a criatividade, mas acima de tudo o cumprimento de normas legais cada vez mais.

De fato, a Ouvidoria trabalhou com cuidado e autocontrole, participando de programas de capacitação, para atuar com eficácia, por meio da escuta qualificada. A unidade atuou e atuará no âmbito do IF Baiano e, externamente, se necessário, informando as lideranças sobre seu papel e perspectivas de aperfeiçoamento, incentivando uma cultura de paz e harmonia, nos diversos casos os quais esteja concretamente envolvida.

A Ouvidoria do IF Baiano tem feito o melhor na estruturação e regulamentação da sua atividade, como canal que busca promover a participação do usuário na gestão pública, por meio do acompanhamento e promoção de melhorias na prestação do serviço público, e também busca garantir que o público portador de necessidades especiais e/ou pessoas com deficiência sejam tratados de forma igualitária.

Por fim, a Ouvidoria busca também cumprir sua função regimental em todas as premissas legais, e assim colaborar para a construção de um Instituto efetivo, eficiente, eficaz e relevante, mas acima de tudo unido, cooperativo, sensível, humano, justo, pluralista, inclusivo e democrático. Este é um grande desafio e a Ouvidoria está pronta para contribuir com a concretização desta importante missão.

Rosa Alves dos Santos
Ouvidora IF Baiano