



Ouvidoria do INES

Relatório Anual

2021

Instituto Nacional de Educação de Surdos
Rua das Laranjeiras, 232 – Laranjeiras – Rio de Janeiro/RJ – Cep: 22240-003

PAULO ANDRÉ MARTINS DE BULHÕES
Diretor-Geral

HUMBERTO GRIPP
Chefe de Gabinete

RODRIGO ROSSO MARQUES
Diretor do Departamento de Ensino Superior

GILSILENE GONÇALVES DE MORAES
Diretora do Departamento de Planejamento e Administração

STELLA FERNANDES
Diretora de Educação Básica

ANDREZA RAPHAEL
Diretora do Departamento de Desenvolvimento
Humano, Científico e Tecnológico

ADELAIDE DIAS VALADÃO
MARCELO MACHADO COSTA LIMA
Ouvidores

RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA DO INES – 2021

DESENVOLVIDO POR:

Ouvidoria Pública do INES

Rua das Laranjeiras nº 232 – sala da Ouvidoria – térreo do prédio principal

Laranjeiras – CEP: 22240-003 – Rio de Janeiro – RJ

Telefone: (21) 2205.6410

ouvidoria@ines.gov.br

Disponível em:

https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada à fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

AGRADECIMENTOS

Dedicamos este relatório àqueles que, ao longo do ano de 2021, participaram do processo democrático de diálogo, participação e controle social que a Ouvidoria possibilita.

Percebemos o quanto foi fortalecida a relação de confiança e entendimento da nossa pública sobre o importante papel da Ouvidoria do INES, ao acreditar que suas manifestações pudessem ser acolhidas e tratadas por nosso Instituto.

Destacamos o papel dos diretores, coordenadores e chefes de divisões, atores importantes que trabalharam para garantir respostas e resoluções diante do direito do cidadão que se manifesta por meio de reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios.

Esses agentes foram sensíveis ao entenderem o papel estratégico do qual a Ouvidoria está inserida no Instituto e os pleitos do cidadão como coautor das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados no INES.

A Direção Geral que valida o trabalho que vem sendo realizado para implementar mecanismos de integridade, transparência, combate à corrupção, melhoria de serviços e participação social promovidos por esta Ouvidoria.

Adelaide Valadão

Marcelo Machado

Ouvidores do INES

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
1.1. Quem somos	6
1.2. Estruturação e competências	7
1.3. Do que trata o relatório anual de ouvidoria?	10
2. INTRODUÇÃO	11
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	13
3.1. Capacitação – Conhecimento para servir.....	13
3.2. Ouvidoria em números	14
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	17
4.1. Manifestações tratadas e respondidas	17
4.1.1. Demandas por tipologia	17
4.1.2. Demandas ao longo do ano	18
4.1.3. Demandas por assunto	19
4.1.4. Demandas por assunto e tipologia	20
4.1.5. Demandas por área	22
4.2. Identidade do manifestante	23
4.3. Canal de denúncias	24
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES	25
6. FORMAS DE ATENDIMENTO	27
7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	28
7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)	29
8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA	30
9. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	31
10. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS	32
11. CONSELHO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	33
12. PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO	34
13. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA	35
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
15. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Quem somos



Um dos maiores problemas da sociedade contemporânea é a ausência do exercício da comunicação e do **convívio com as diferenças**. Nesse contexto, o ambiente institucional não fica imune. A sobrevivência das organizações está diretamente ligada à sua **capacidade de adaptação** e flexibilidade frente às adversidades do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

A prática do **diálogo** busca **convergir** os **sentimentos**, percepções e intenções do seu público sobre diferentes assuntos que envolvem a relação com a instituição. O êxito de uma organização depende, em muito, do nível de **prioridade** atribuída à **comunicação**, interna e externa, devendo ser vista como forma de estimular o equilíbrio das relações.

A **Ouvidoria** é o **espaço estratégico** e **democrático** de comunicação entre a organização e seu público, visando fortalecer os **mecanismos de cidadania** e **qualificar a gestão** a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade administrativa, publicidade e eficiência.

Temos como **missão** oferecer um canal de comunicação para **apoiar** o INES em seu objetivo de **garantir a efetividade educacional** com acessibilidade, sustentabilidade, foco na satisfação dos usuários, como agente de desenvolvimento na transformação da vida de pessoas e comunidades surdas, reconhecendo os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos, promovendo a interação equilibrada entre a legalidade e legitimidade.

1.2. Estruturação e competências

A Ouvidoria do INES foi criada pela Portaria/INES nº 195 de 18 de abril de 2017, está localizada no pátio B do prédio principal (primeiro andar) e têm como ouvidores os servidores Adelaide Dias Valadão e Marcelo Machado Costa Lima que foram nomeados pela Portaria/INES nº 092 de 31 de março de 2020.

A **Ouvidoria é responsável pelo atendimento**, acompanhamento e resposta às manifestações internas e externas (servidores, alunos, estagiários, terceirizados, fornecedores, usuários ou não dos serviços do INES), registradas sob a forma de **sugestões, reclamações, denúncias, solicitação de providências, elogios e pedidos de simplificação**.

A Ouvidoria possui por atribuição fundamental promover continuamente o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos e, nessa linha, buscando ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão no âmbito da Instituição. Para tanto, atua por meio da mediação e do diálogo aberto, acolhendo o cidadão com respeito e atenção, sem deixar de reconhecer a diversidade de opiniões, o direito de livre expressão. Por esta razão, o respeito a toda e qualquer pessoa e o direito a livre manifestação são condições necessárias para a Ouvidoria atuar com transparência, ética, imparcialidade e compromisso na defesa dos interesses legítimos do manifestante e na busca pela solução efetiva do problema apresentado.

A Ouvidoria compete:

- receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações;
- cobrar internamente informações para subsidiar as respostas ao cidadão;
- responder ao interessado acerca das manifestações apresentadas;
- acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução que o caso requer;
- sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- organizar e interpretar as informações colhidas das áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- estimular as ações de democracia participativa;
- apoiar as ações de transparência, tanto na modalidade ativa quanto na passiva;
- informar adequadamente a Direção Geral sobre os indicadores de satisfação dos usuários;
- informar os cidadãos que trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos.



Processo central da Ouvidoria

Todas as manifestações são recepcionadas, sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria.

As principais etapas do processo são:

- i) Receber a manifestação, se for por e-mail, carta ou formulário inserir no Fala.BR;
- ii) Análise prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
 - reclassificação da tipologia, visando a adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
 - encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso de denúncias); e
 - resposta-padrão - quando a Ouvidoria já dispõe da resposta conclusiva para o caso;
 - encaminhamento das demandas não pertinentes ao INES, respondendo aos demandantes sobre a competência legal do INES e encaminhando aos órgãos competentes via Fala.Br. Quando se tratar de uma manifestação de competência de órgão alheio ao Sistema de Ouvidorias Federais, comunicar ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.
- iii) Solicitar complementação de dados ao usuário (quando necessário);
- iv) Encaminhar para as unidades administrativas do INES tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva;
- v) Encaminhar para a Direção Geral as denúncias/comunicações analisadas como aptas, para a devida apuração;
- vi) Acompanhar o cumprimento dos prazos legais;
- vii) Análise secundária das respostas recebidas das unidades, com eventuais interlocuções e contribuições; e
- viii) Envio de resposta conclusiva ao usuário.

1.3. Do que trata o relatório anual de ouvidoria?

Este relatório apresenta os resultados e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do INES no ano de 2021, em cumprimento ao que estabelece o artigo 13, inciso II, da Lei nº 13.460/17.

Ao longo deste relatório, o cidadão poderá verificar todas as manifestações recebidas no exercício de 2021, as arquivadas, quem nos demanda, quais os tipos, quais os assuntos, os principais pontos das manifestações encaminhadas a cada área do INES e as principais ações desenvolvidas.

O Relatório Anual de ouvidoria é nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual deverá indicar ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual deverá nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.



2. INTRODUÇÃO

Iniciamos este relatório descrevendo o que é uma Ouvidoria Pública e quais as suas competências, de acordo com orientações contidas no “Manual de Ouvidoria Pública” publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.

“A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social (art.13).

As ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.

Além disso, é importante compreender a ouvidoria também, como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle.”

Este relatório se encontra focado no disposto na Lei nº 13.460/17.



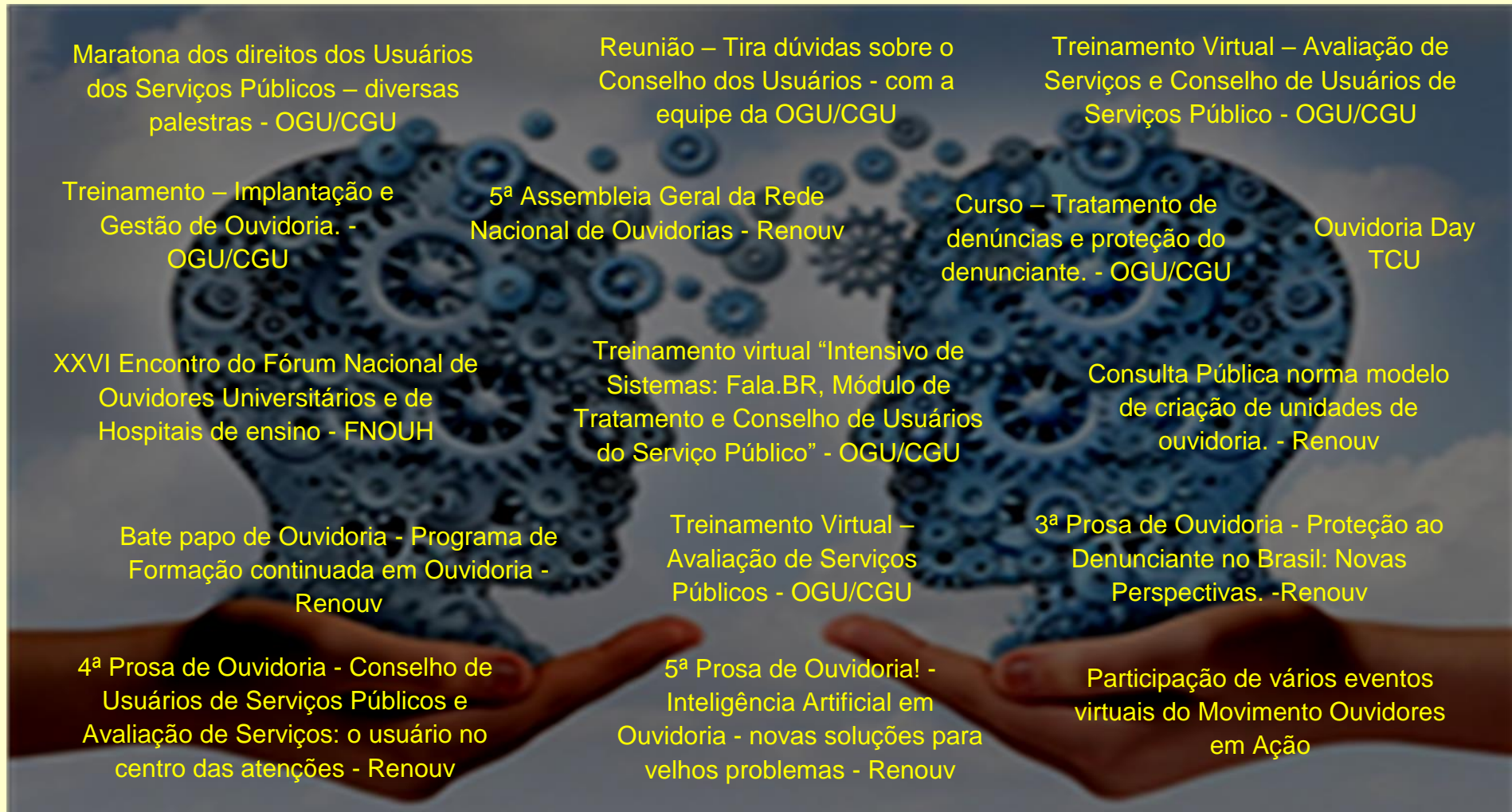
“A ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais”.

“Tem como funções: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.”

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1. Capacitação – *Conhecimento para servir*



3.2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do INES tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o usuário dos serviços e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo INES.

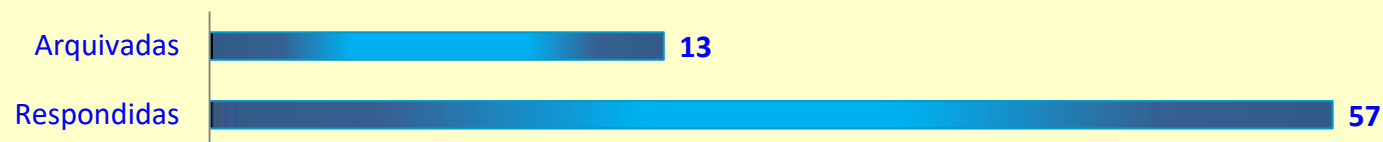
Recebemos, examinamos e encaminhamos denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Esta ferramenta permite ao usuário dos serviços a escolher para qual órgão direcionar uma manifestação e acompanhar a tramitação da sua demanda, que recebe um código (NUP).

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a ouvidoria recebe por meio de cartas, e-mail e formulário próprio (nos atendimentos presenciais - suspenso devido à pandemia do Covid-19), com registros inseridos imediatamente na plataforma (conforme determinação contida no art. 16, § 2º, Decreto nº 9.492/2018), a fim de manter um repositório único de manifestações.

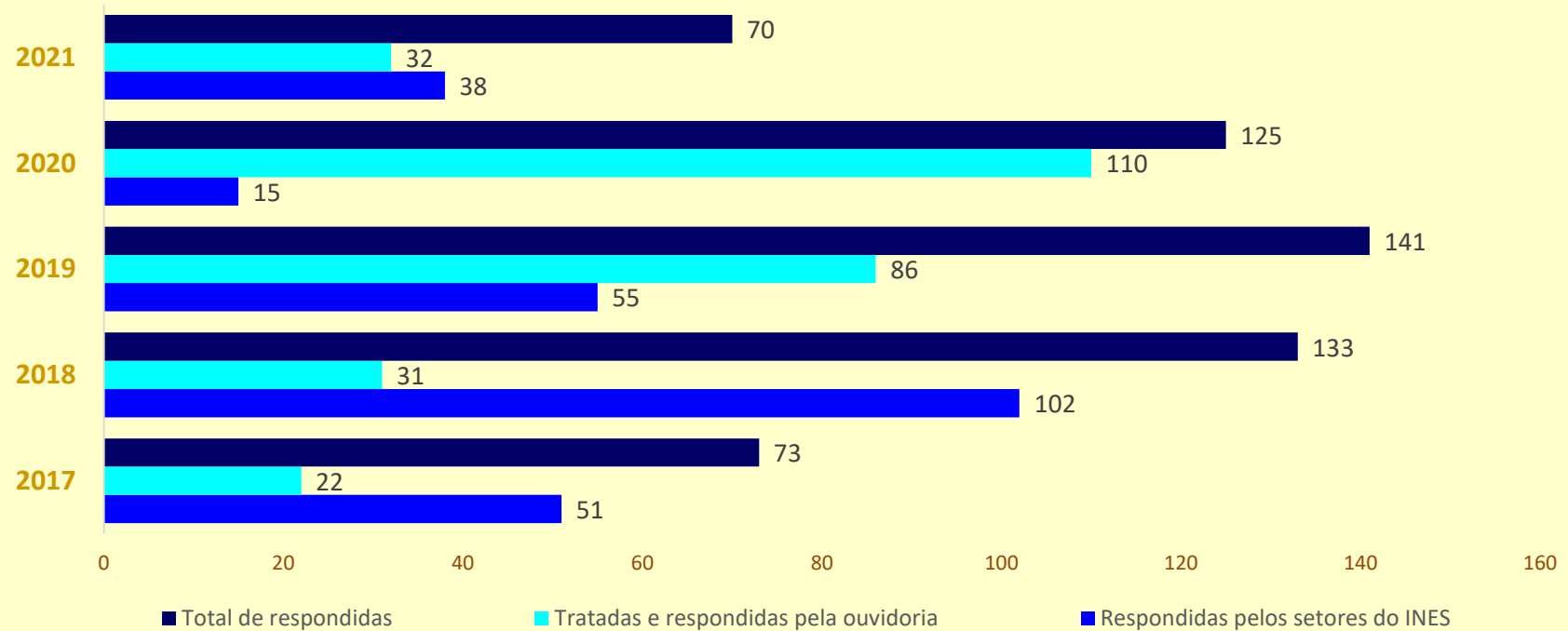
Ao longo de 2021, a Ouvidoria do INES deu tratamento a **70** (setenta) **manifestações de ouvidoria**, havendo um decréscimo de 17,86% em relação ao ano de 2020.

Das 70¹ manifestações recebidas e tratadas, 57 foram respondidas e 13 foram arquivadas.



¹ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> e sistema Fala.BR <https://falabr.cgu.gov.br/>).

Quadro comparativo - anos anteriores



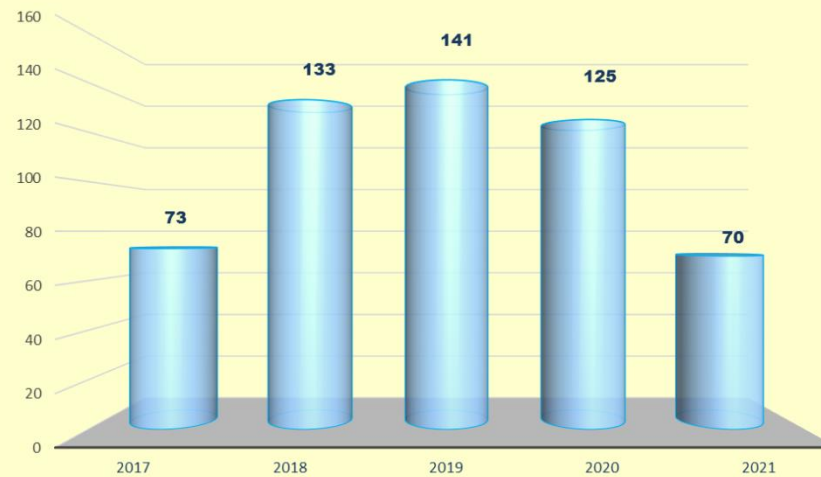
No ano de 2021, recebemos manifestações pela plataforma Fala.BR² (<https://falabr.cgu.gov.br>) e pelo endereço eletrônico (ouvidoria@ines.gov.br) que foram imediatamente registradas na plataforma.

Das 57 manifestações tratadas, 38 foram devidamente respondidas pelos setores do INES e 19 respondidas pela ouvidoria.

Em razão da pandemia realizamos nossas atividades remotamente.

² Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que permite que qualquer pessoa física ou jurídica registre e acompanhe os pedidos de acesso à informação, manifestações de ouvidoria e pedido de simplificação.

Quantitativo das manifestações ano a ano



De acordo com o Decreto no 9.942/2018, os tipos de manifestações são: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

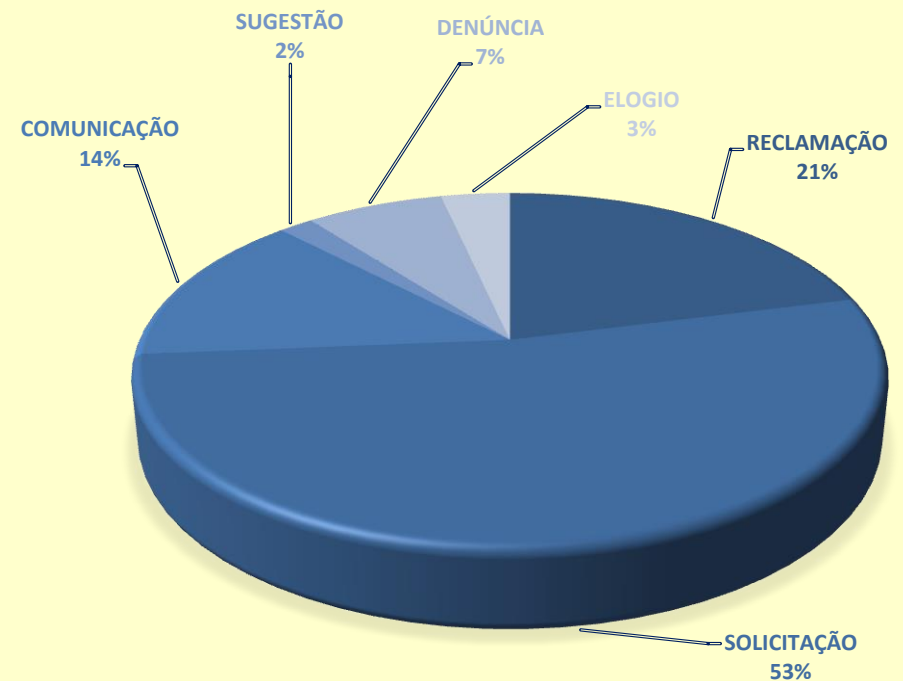
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. Manifestações tratadas e respondidas

4.1.1. Demandas por tipologia³

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações agrupadas de acordo com o tipo.

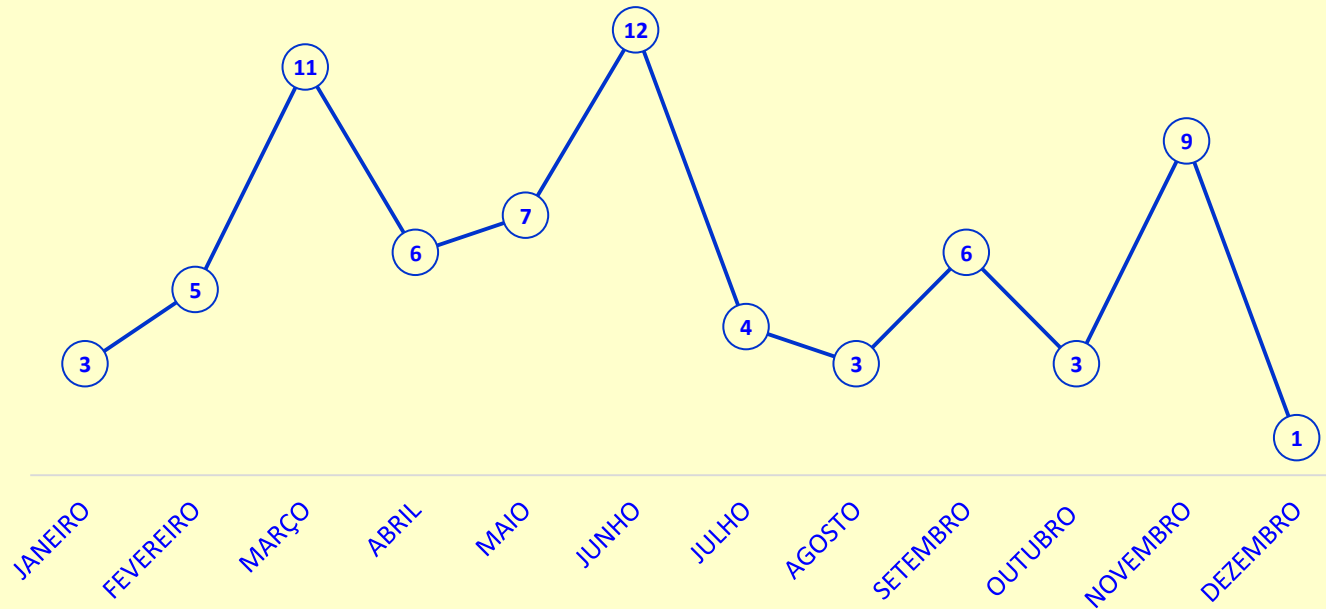
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021
Denúncia	4
Elogio	2
Reclamação	12
Sugestão	1
Solicitação de providências	30
Comunicação de irregularidade (anônima)	8



³ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

4.1.2. Demandas ao longo do ano⁴

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas a cada mês.



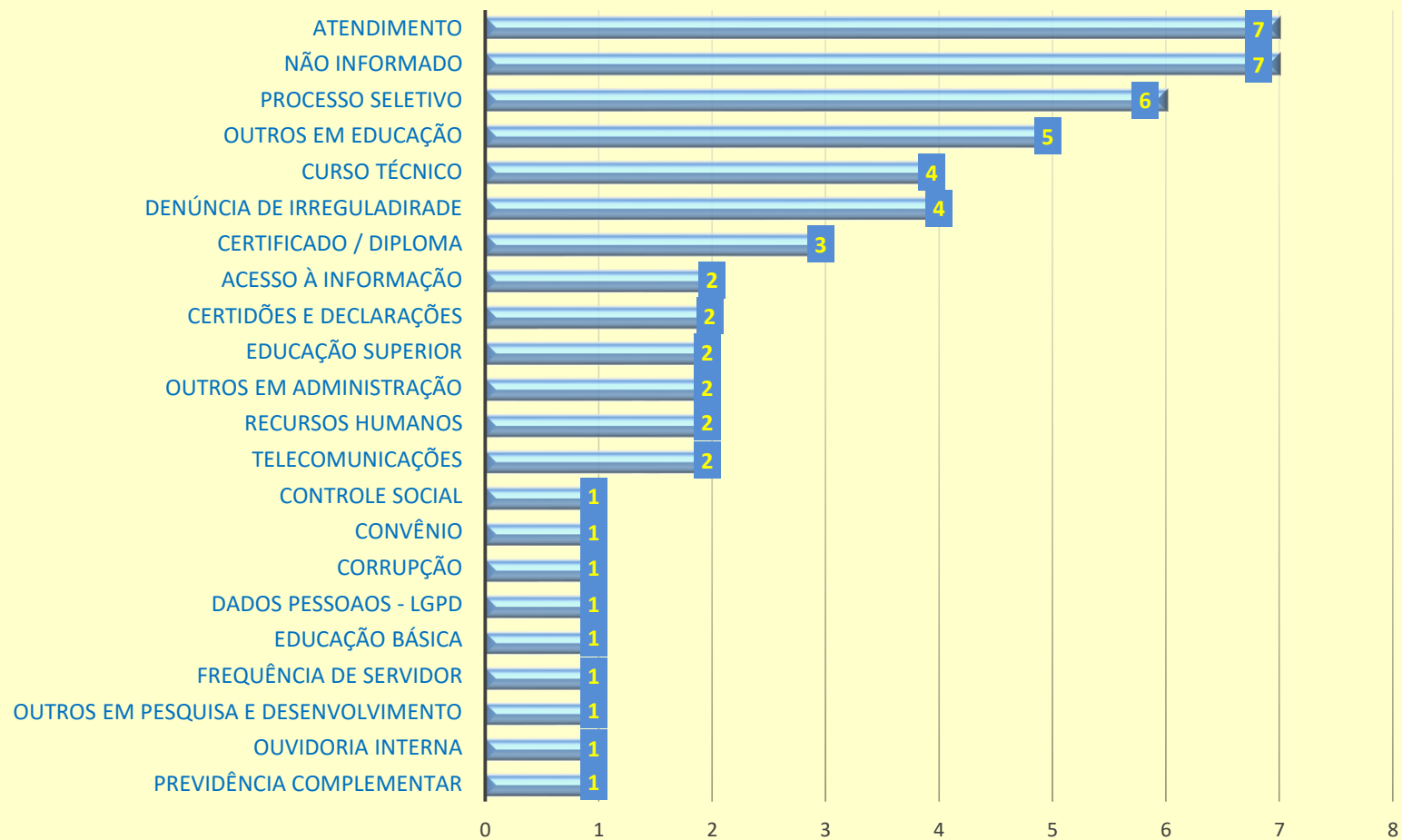
Obs.: Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de manifestações, incluindo as arquivadas.

De um modo geral, a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante ao longo do ano, apenas com maiores oscilações nos meses de março e junho.

⁴ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

4.1.3. Demandas por assuntos – quadro geral⁵

O gráfico abaixo aponta os assuntos em um quadro geral das manifestações recebidas.

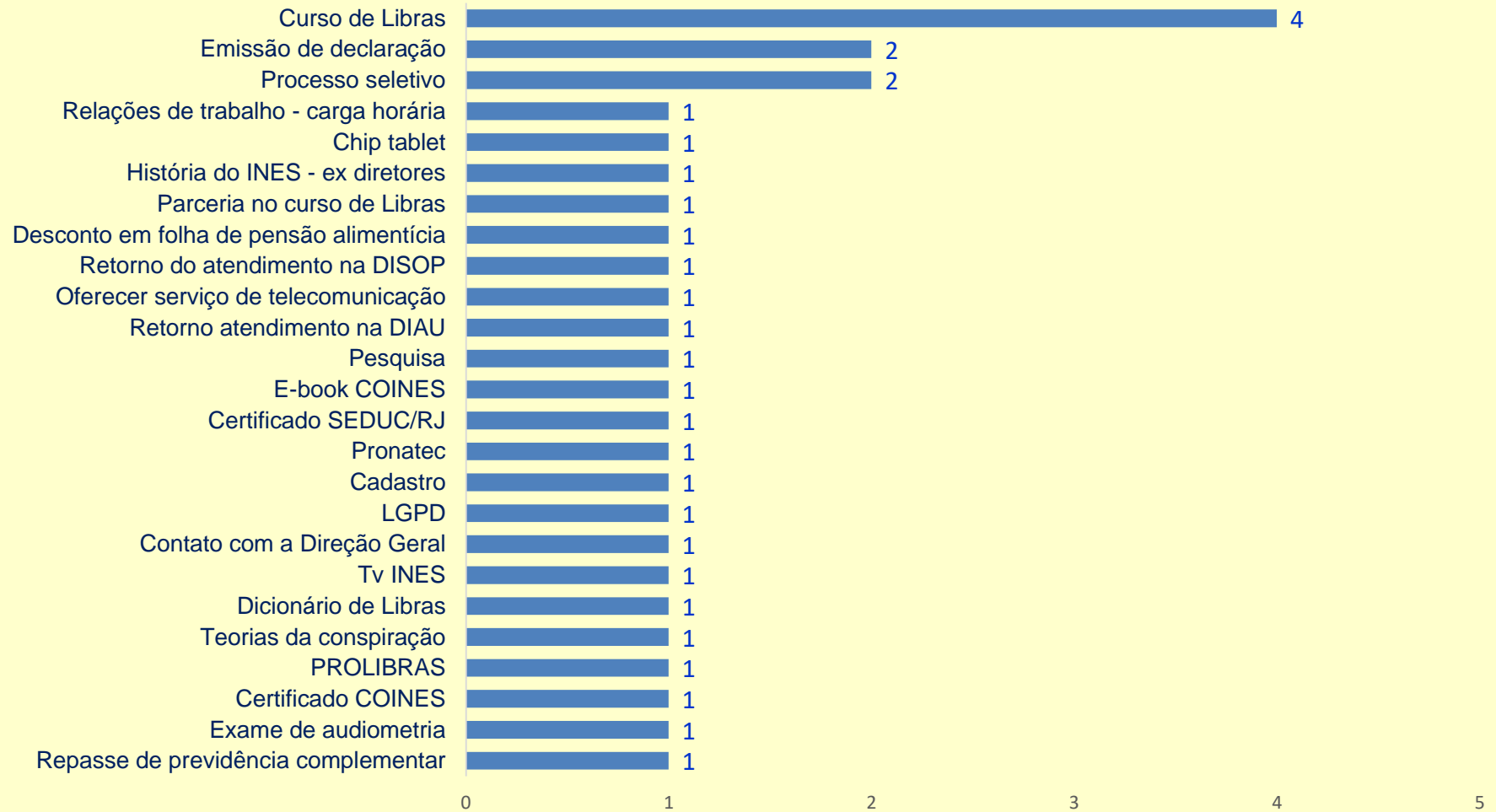


⁵ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

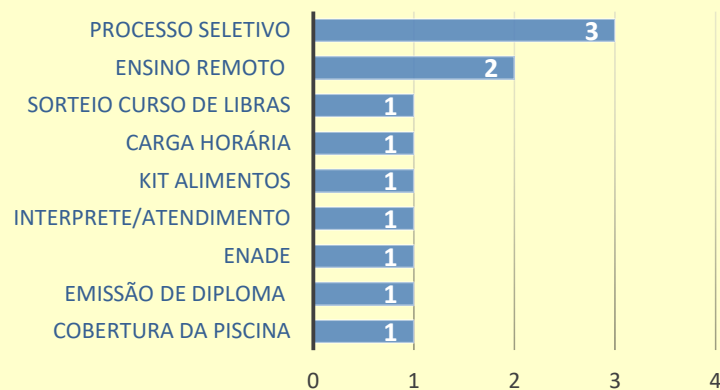
4.1.4. Demanda por assunto e por tipologia

Os gráficos abaixo discriminam os assuntos de cada tipo de manifestação recebida.

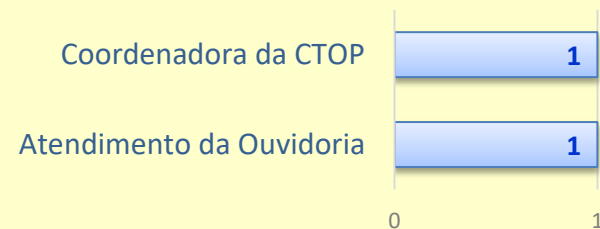
Solicitação de providências – total 30



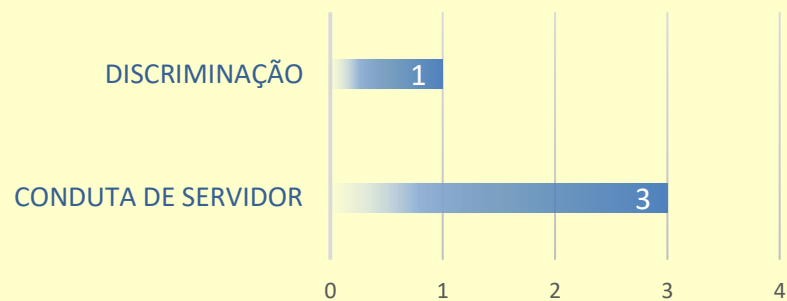
Reclamação – total 12



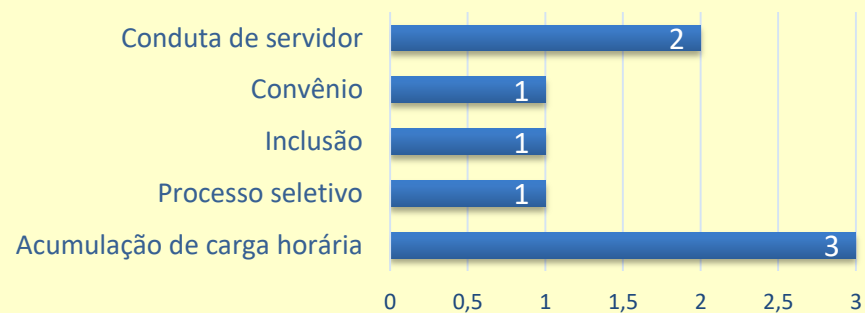
Elogio – total 02



Denúncia – total 04



Comunicação – total 08

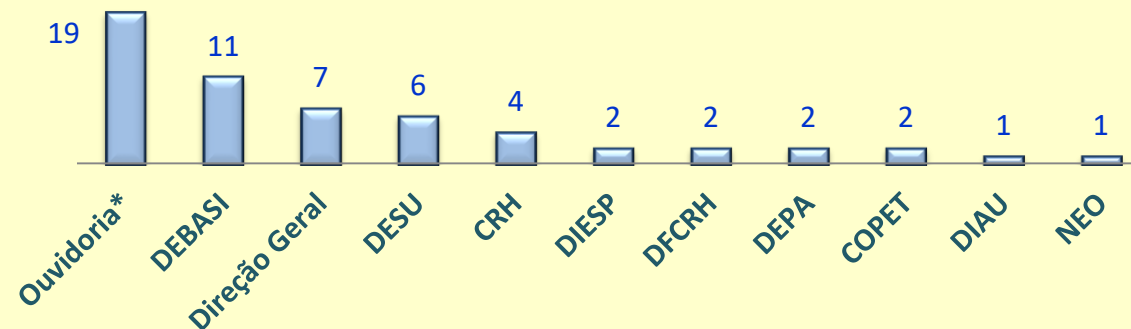


4.1.5. Demanda por unidade administrativa⁶

Dependendo do conteúdo da manifestação, diferentes unidades do INES são acionadas de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário.

Por meio do gráfico a seguir, é possível observar **as unidades acionadas** em 2021. Tais unidades foram responsáveis pela elaboração das respostas que a ouvidoria transmitiu via Fala.BR aos usuários internos e externos do INES.

A ouvidoria* aparece no gráfico com 19 tratamentos, isso ocorre quando são casos relacionados a assuntos já tratados anteriormente, e por essa razão já possuem resposta padronizada, previamente elaborada pelas unidades internas, e casos de direcionamento para o SIC, dispensando assim o encaminhamento para outras áreas da Instituição.



A unidade com maior número de tratamentos de manifestações foi o DEBASI em virtude de casos relacionados ao ensino remoto, distribuição de chips, processos seletivos para contratação de professores, e outros assuntos relacionados à educação.

Ressaltamos que houve cordialidade e pronto interesse por parte das unidades quanto à produção de respostas e esclarecimentos às questões suscitadas pelos usuários. Além disso, tais unidades demonstraram capacidade para se adaptarem às novas demandas, buscando aprimorar os ritos procedimentais nas diferentes situações em que foram identificados erros ou equívocos na condução administrativa.

⁶ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

4.2. Identidade do manifestante

Do montante de manifestações tratadas, 49 (quarenta e nove) foram registradas com identificação do manifestante, representando 86% do total. Os 14% restantes, 08 (oito) manifestações, foram registradas de forma anônima, onde o manifestante não se identifica.



Garantia de sigilo

A ouvidoria garante aos seus usuários internos e externos que os dados informados serão mantidos em sigilo. Desta forma, ao realizar a manifestação na Plataforma [Fala.BR](#), o usuário poderá escolher, ao final da manifestação, as opções:

1. “Quero me identificar sem restrição”, quando será permitido acesso aos seus dados pessoais;
2. “Quero me identificar com restrição”, quando não será permitido acesso aos dados pessoais; e
3. “Não quero me identificar”, a denúncia passa a ser chamada de comunicação de irregularidades e o manifestante não terá a opção de receber resposta.

A Ouvidoria do INES, garante o sigilo em todas as situações. Exceto quando realmente é necessário a identificação para resolução, mas antes, solicitamos à autorização do manifestante.

4.3. Canal de denúncias

O denunciante de ilícito ou de irregularidade praticados contra órgãos e entidades da administração pública federal, direta e indireta, nos termos do disposto nos art. 9º e art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, terão salvaguardas de proteção à identidade. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.



A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011. A preservação dos elementos de identificação será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante. A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização e a confecção de extrato para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes.

5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

O tempo de resposta aos manifestantes varia bastante, dependendo da complexidade do assunto tratado. De modo geral, a resposta deverá ser rápida a fim de transmitir confiança na interlocução com o usuário. Algumas manifestações, que exigem uma avaliação técnica mais cuidadosa, necessitam de mais tempo para resposta. Ressalta-se que essa não é uma questão menor, visto que, para o manifestante, a presteza no atendimento, além de seu um direito, é sinal de eficiência e cortesia, sendo suficiente, muitas vezes, motivo para recuperar sua confiança no diálogo com o Instituto. O tempo de atendimento às manifestações dos usuários é considerado um importante indicador para a avaliação do funcionamento de uma Ouvidoria. Esse tempo depende não apenas do esforço da equipe de ouvidoria, mas principalmente da mobilização e comprometimento das unidades demandadas para atender às solicitações.

Total de manifestações respondidas

57

Tempo médio (global) de resposta

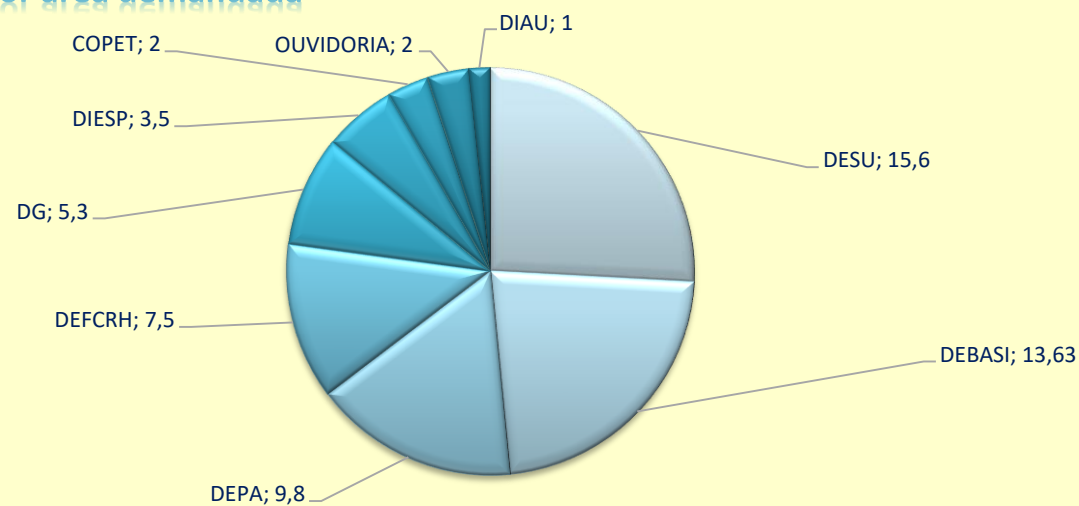
23,3 dias

Tempo médio em dias - global



Em 2021, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, com uma média de 23,3 dias.

Tempo médio em dias - por área demandada

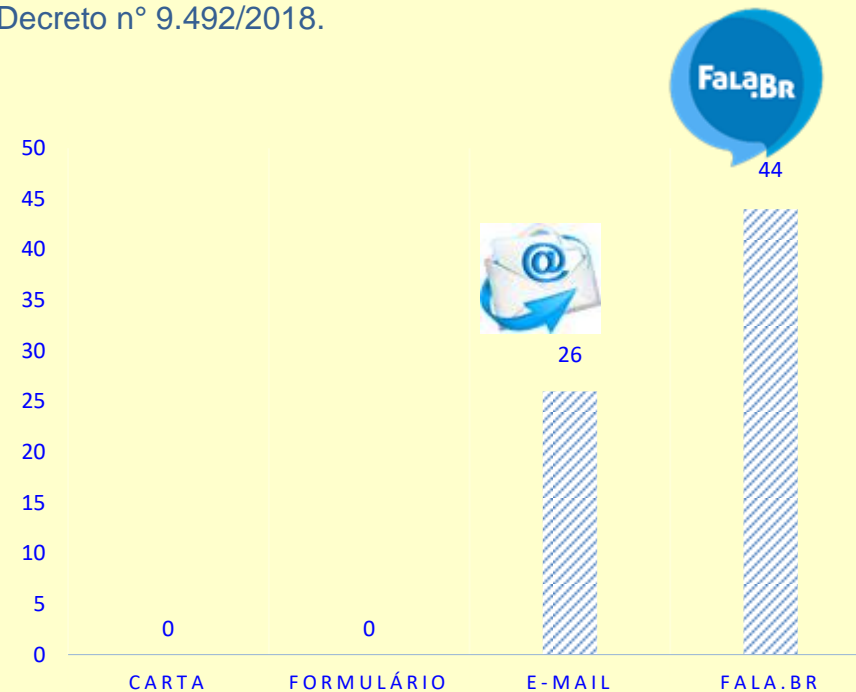


6. FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Plataforma Fala.BR, e-mail, carta, formulário; e presencialmente ou por telefone para prestar informações de como proceder para registrar uma manifestação (os dois últimos estavam suspensos devido à pandemia de Covid-19).

É interessante observar que mais da metade do público (63%) realiza suas manifestações diretamente no canal Fala.Br, demonstrando conhecimento e confiança no canal ofertado pelo Governo Federal.

As manifestações recebidas por e-mail, carta ou formulário são inseridas de forma imediata na Plataforma Fala.BR, conforme determinação contida no art. 16, § 2º, Decreto nº 9.492/2018.



7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Ouvidoria encaminhou 4 (quatro) denúncias e 01 (uma) comunicação ao Diretor Geral para apurar as supostas irregularidades, em conformidade ao Inciso VII do Art. 48 do Regimento Interno do INES. As demais comunicações não trouxeram elementos de indícios de irregularidades e foram respondidas no sistema Fala.BR, para constar o registro, já que por ser anônima, o manifestante não recebe a resposta.

Todas as reclamações e solicitações de providências foram tratadas e respondidas e os gestores das unidades demandas estão trabalhando para a correção e melhoria no atendimento.

Os elogios foram registrados e comunicados ao elogiado.

As demandas não pertinentes ao INES foram tratadas com respostas aos demandantes sobre a competência legal do INES e encaminhadas aos órgãos competentes via Fala.Br. Quando se tratava de uma manifestação de competência de órgão alheio ao Sistema de Ouvidorias Federais, comunicamos ao manifestante os canais corretos para o registro da manifestação.

Recebemos 115 e-mails com assuntos que não estavam enquadrados nas demandas de ouvidoria, de acordo com o Decreto no 9.942/2018, nesses casos, quando o assunto contemplava alguma área do INES, encaminhávamos para o e-mail correto, quando se tratava de acesso à informação encaminhávamos para o SIC.

Em todos os casos sempre informávamos as competências da ouvidoria e porque estávamos redirecionando a manifestação.



As manifestações arquivadas se deram por perda do objeto ou por encaminhamento duplicado

Diante das manifestações protocoladas, destacamos o esforço interno desta ouvidoria para que as áreas realizassem o tratamento adequado. O direcionamento das manifestações aos gestores foi sempre na direção da busca de soluções e manutenção da integridade das manifestações.

7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)

O assunto mais demandado foi o que se refere aos processos seletivos (editais) que foram realizados durante o ano de 2021, com todos os cuidados que o caso requer, as comissões procuraram esclarecer os pontos apontados.

O que foi verificado pela ouvidoria é que os manifestantes não estavam compreendendo as cláusulas editalícias e procuravam esclarecimentos junto à ouvidoria, mas não atentaram que havia nos editais cláusulas e cronogramas que davam o direito a recursos e informávamos o canal de atendimento apropriado, isto é, as comissões responsáveis por cada edital. Mas, houve um esforço da ouvidoria de realizar o encaminhamento para as unidades responsáveis para obter os esclarecimentos necessários objetivando dar uma resposta ao manifestante ou quando os prazos estavam próximos ao término, respondíamos de imediato informando ao usuário qual a maneira correta de obter a resposta a sua dúvida.

Em segundo lugar está a solicitação de informação sobre o curso de Libras, embora não se enquadrasse em manifestação de ouvidoria, informávamos o canal adequado.

A ouvidoria sempre esteve atenta e pronta para informar e esclarecer aos manifestantes, dando os encaminhamentos necessários para o tratamento de todas as manifestações.

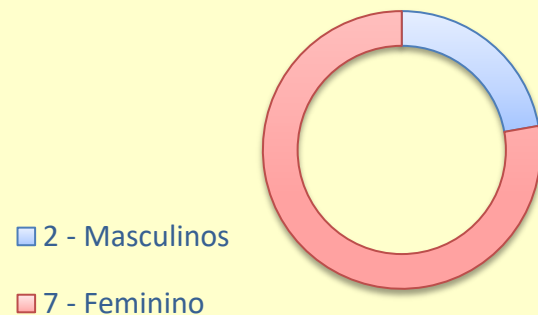


8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

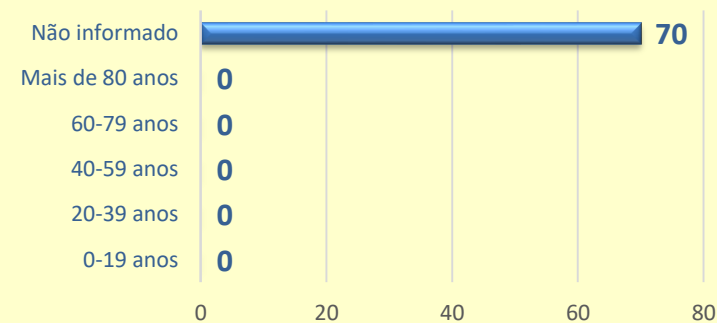
Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do Painel⁷ Resolveu?.

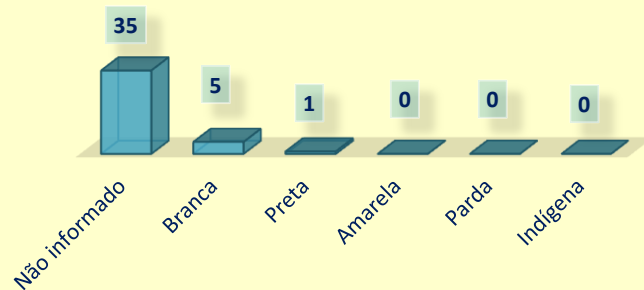
Gênero - 09 respondentes



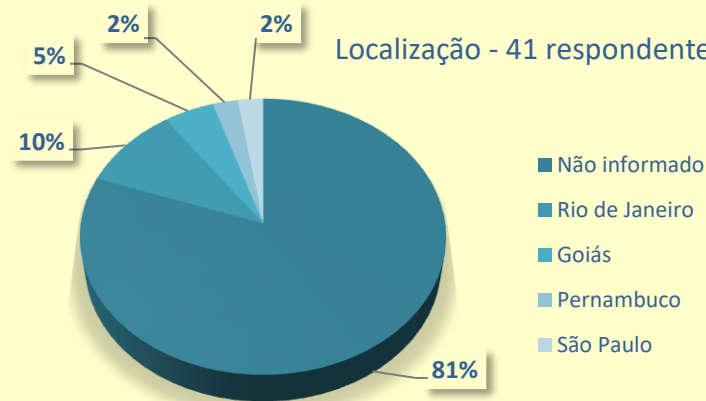
Por faixa etária - 70 manifestações



Raça e cor - 41 respondentes



Localização - 41 respondentes



⁷ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

09. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O entrosamento dos gestores de cada unidade institucional com a equipe da Ouvidoria foi de um crescente, apesar da distância física, por conta do trabalho remoto, todos foram colaborativos e prontos a atender as solicitações, sempre procurando meios de corrigir falhas e melhorar o atendimento.

A maturidade dos gestores responsáveis pelas unidades internas foi de extrema importância para a agilização das respostas, onde apesar de todas as dificuldades operacionais encontradas durante a pandemia, cooperaram com os trabalhos desenvolvidos por esta ouvidoria.

Em relação à qualidade das respostas, pode-se afirmar que as unidades internas estão mais atentas quanto às necessidades e demandas dos usuários de nossos serviços. Dessa forma, no gerenciamento dos prazos e a realização de contato com as unidades passaram a ser realizados de forma contínua.

Infelizmente, por conta da pandemia do COVID-19, não nos foi possível dar continuidade ao fluxo realizado no ano de 2019, quando foram realizadas visitas em alguns setores, onde procuramos conhecer a rotina e a ouvir as dificuldades encontradas pela equipe no atendimento das manifestações, bem como trocamos ideias para melhoria no atendimento. No ano de 2020, fizemos apenas duas visitas presenciais, mas conseguimos trocar ideias com alguns setores por meio de aplicativos, devido ao trabalho remoto. Em 2021, recebemos um fluxo menor de manifestações, mas notamos que as unidades administrativas estavam mais atentas em atender ao usuário e em solucionar as demandas existentes.

A Ouvidoria está sempre atenta às melhorias que possam ser alcançadas nos processos institucionais e no apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que haja a interação de todos os gestores das unidades administrativas e que, em 2022, possamos discutir internamente com cada equipe técnica e ouvir propostas para a melhoria do atendimento. Sem esta parceria, a Ouvidoria ficará limitada, apenas em receber e responder manifestações, sem exercer de forma plena suas atribuições.

10. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto Nacional de Educação de Surdos – INES, foi elaborada de acordo com o Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, tem como finalidade, informar e orientar os cidadãos, sobre todos os serviços oferecidos por esta Instituição e foi atualizada em 2021.

A Carta permite reforçar perante a sociedade o compromisso de oferecer a todo cidadão, serviços de forma eficaz e eficiente, garantindo o seu direito e em conformidade com as suas necessidades. Através dela são divulgados os padrões de atendimento e os compromissos com a qualidade, visando reafirmar o nosso comprometimento com a excelência na prestação de serviços, visando estimular a participação do cidadão (gestão participativa), através das sugestões e reclamações, que contribuem para elevar nossos padrões de atendimento e aperfeiçoar nossos serviços.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento que demonstra de maneira transparente, a seriedade do INES na execução dos serviços prestados à sociedade e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão. O INES possui 13 (treze) serviços cadastrados em sua carta e sua atualização está na responsabilidade da ouvidoria.

[Acesse aqui](#) a nossa carta de serviços.



11. CONSELHOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

O INES possui 22 (vinte e dois) conselheiros cadastrados.

Em 2021, realizamos 4 (quatro) enquetes, sendo que uma das enquetes abrangeu todos os serviços da carta de serviços aos usuários.

O Guia do Usuário está disponível [na página do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#).

Vem, participe do Conselho de Usuários do INES.

12. PROGRAMA NACIONAL DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

O PNPC é uma proposta inovadora adotada pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), com coordenação e execução da Rede de Controle nos Estados, patrocinada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Conta com o apoio da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), do Conselho Nacional dos Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), da Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (Abracom), do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci) e da Confederação Nacional dos Municípios (CNM).

O Programa é voltado a todos os gestores das organizações públicas (das três esferas de governo e dos três poderes em todos os estados da federação) e tem o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil a patamares similares aos de países desenvolvidos.

Por meio de uma plataforma de autosserviço on-line contínua, o gestor terá a oportunidade de avaliar sua instituição, descobrindo previamente os pontos mais vulneráveis e suscetíveis a falhas. A partir desse diagnóstico, ele terá acesso a um plano de ação específico que apresentará sugestões e propostas adequadas às necessidades da sua entidade.

São 5 (cinco) mecanismos de combate à fraude e corrupção: prevenção, detecção, investigação, correção e monitoramento. Cada mecanismo está associado a um conjunto de práticas, normativos, documentos e atividades no seu nível mais operacional, que contribuem para que o gestor tenha mais segurança em suas decisões.

O INES realizou sua adesão em agosto de 2021 e a ouvidoria está responsável pelo monitoramento do sistema e-Prevenção, na época da adesão foram respondidos vários questionários.



13. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um instrumento de referência para apoiar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria; o fortalecimento da integridade pública; e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção, sendo de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

. O MMOuP funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria. Por isso, seu principal objetivo é proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe culminando no desenvolvimento de um Plano de Ação para a superação de lacunas identificadas entre o autodiagnóstico e o nível alvo de maturidade.

Em 2021, a ouvidoria do INES preencheu o formulário de autoavaliação do MMOuP que foi disponibilizado às unidades do SisOuv automaticamente no sistema e-Aud. É por meio deste sistema que ocorrem todas as interações de avaliação entre órgão central e setoriais.

Em breve vamos disponibilizar o nosso plano de ação no portal do INES na área da ouvidoria (https://www.gov.br/ines/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do INES tem como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem buscado atuar em direção ao aprimoramento de sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho. Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração do INES acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano.

Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria do INES continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar, cada vez mais, os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.

Diante desses resultados, a Ouvidoria do INES faz reconhecer o valor da oportunidade que este relatório representa para a Instituição nos princípios norteadores da gestão pública. Assim, contamos com a contribuição de todos os leitores para o envio de críticas e/ou sugestões, buscando o aprimoramento deste relatório a cada ano.

Cada vez que a sociedade registra uma demanda na ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas aos cidadãos (alunos, servidores, colaboradores), empresas, à Direção Geral e ao Conselho Diretor, do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2021.

Rio de Janeiro, 31 de março de 2022.

Adelaide Valadão e Marcelo Machado
Ouvidores do INES

15. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **BRASIL.** Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no Inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- **BRASIL.** Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração.
- **BRASIL.** Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019. Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- **BRASIL.** Portaria nº 581, de 09 de março de 2021. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.
- **BRASIL.** Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021. Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- **BRASIL.** Portaria nº 195 de 18 de abril de 2017 da criação da Ouvidoria Pública do INES.
- **BRASIL.** Relatório anual da Ouvidoria-Geral – Docas do Rio – 2020.
- **BRASIL.** Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral da União – 2020.
- **BRASIL.** Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).
- **BRASIL.** Sistema Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>).