



---

# Ouvidoria do INES

Relatório Anual

2022

---

**Ministério da Educação  
Instituto Nacional de Educação de Surdos  
Ouvidoria do INES**

**PAULO ANDRÉ MARTINS DE BULHÕES**  
Diretor-Geral

**HUMBERTO GRIPP**  
Chefe de Gabinete

**ROSANA M<sup>a</sup> DO PRADO LUZ MEIRELES**  
Diretor do Departamento de Ensino Superior

**GILSILENE GONÇALVES DE MORAES**  
Diretora do Departamento de Planejamento e Administração

**STELLA SANTOS FERNANDES**  
Diretora de Educação Básica

**ANDREZA DA SILVA GONÇALVES RAPHAEL**  
Diretora do Departamento de Desenvolvimento  
Humano, Científico e Tecnológico

**ADELAIDE DIAS VALADÃO**  
Ouvidora titular

**MARCELO MACHADO COSTA LIMA**  
Ouvidor Substituto

# RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA DO INES – 2022

## DESENVOLVIDO POR:

Ouvidoria Pública do INES

Rua das Laranjeiras nº 232 – sala 114 – térreo do prédio principal

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

Telefone: (21) 2205.6410

[ouvidoria@ines.gov.br](mailto:ouvidoria@ines.gov.br)

Disponível em:

[https://www.gov.br/ines/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](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 2022, 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 do nosso público sobre o importante papel da Ouvidoria do JNES, 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 JNES.*

*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*

*Ouvidora titular*

*Marcelo Machado*

*Ouvidor substituto*



## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	6
1.1. QUEM SOMOS	6
1.2. ESTRUTURAÇÃO, COMPETÊNCIAS E ESTRUTURAÇÃO	7
1.3. DO QUE TRATA O RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA?	9
<b>2. INTRODUÇÃO</b>	10
<b>3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	11
3.1. CAPACITAÇÃO – CONHECIMENTO PARA SERVIR	12
3.2. OUVIDORIA EM NÚMEROS	13
<b>4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>	14
4.1. MANIFESTAÇÕES TRATADAS E RESPONDIDAS	14
4.1.1. Demandas por tipologia	14
4.1.2. Demandas ao longo do ano	15
4.1.3. Demandas por assunto	16
4.1.4. Demandas por assunto e tipologia	17
4.1.5. Demandas por unidade administrativa	20
4.2. IDENTIDADE DO MANIFESTANTE	21
4.3. CANAL DE DENÚNCIAS	22
<b>5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES</b>	23
<b>6. FORMAS DE ATENDIMENTO</b>	24
<b>7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES</b>	25
7.1. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES (ASSUNTOS FREQUENTES)	26
<b>8. QUEM NOS DEMANDA.</b>	27
<b>9. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>	28
<b>10. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS</b>	29
<b>11. CONSELHO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	30
<b>12. PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO</b>	31
<b>13. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	33
<b>14. BREVE HISTÓRICO E AGRADECIMENTOS</b>	34
<b>15. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	36

# 1. APRESENTAÇÃO

---

## 1.1. Quem somos?



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. Assim, como agente de desenvolvimento na transformação da vida de pessoas e comunidades surdas, reconhece-se o cidadãos como sujeito de direitos,, sem qualquer distinção, promovendo a interação equilibrada entre a legalidade e legitimidade.

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 do INES foi criada pela Portaria/INES nº 195 de 18 de abril de 2017, está localizada na sala 114 do prédio principal (primeiro andar) e têm como ouvidores os servidores Adelaide Dias Valadão, Ouvidora titular e Marcelo Machado Costa Lima, Ouvidor substituto que foram nomeados pela Portaria/INES nº 092 de 31 de março de 2020.

## 1.2. Atribuição, Competências e Estruturação



A Ouvidoria é instância de controle e participação social responsável 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.

A Ouvidoria possui por atribuição fundamental promover continuamente o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos e, nessa linha, busca ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão no âmbito da Instituição. Para atingir seu escopo, 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.

A Ouvidoria desempenha também, papel pedagógico, uma vez que atua 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 a efetivar esses direitos.

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.

### 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.

As competências acima descritas estão de acordo com orientações contidas no “Manual de Ouvidoria Pública” publicado pela Controladoria Geral da União - CGU.



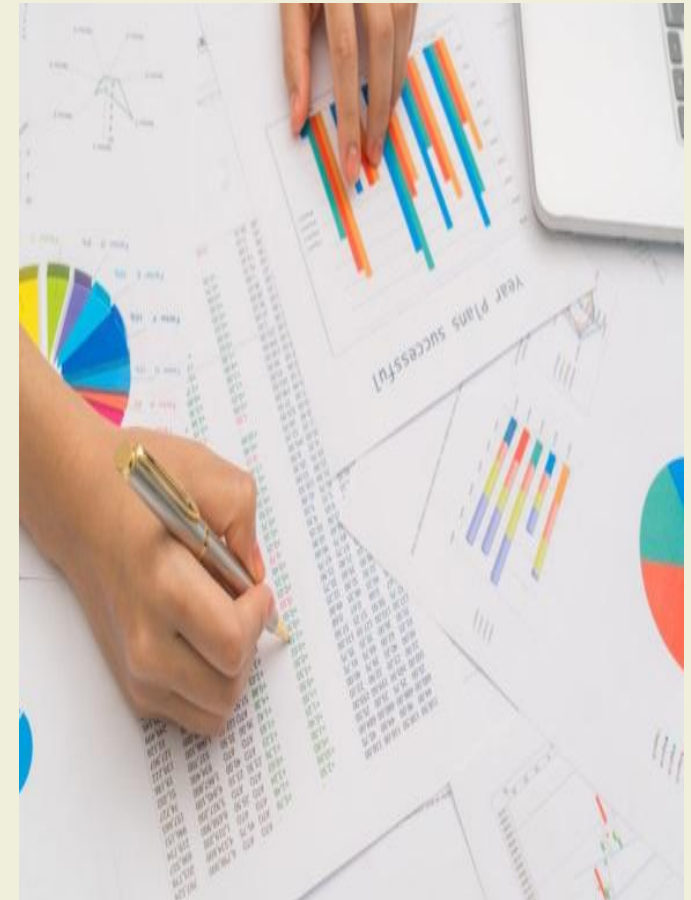


### 1.3. Do que trata o relatório anual de Ouvidoria?

O presente relatório tem o objetivo de consolidar e apresentar à Gestão, à comunidade INES e à sociedade como um todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria durante o ano de 2022. O conteúdo aqui expresso tem como base os registros de controle e participação social obtidos por meio da Plataforma Fala.BR - e nas atividades de gestão desenvolvidas, consoante o disposto na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.

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 e deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na *internet*.

Ao longo deste relatório, o usuário poderá verificar todas as manifestações recebidas no exercício de 2022, 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.



## 2. INTRODUÇÃO

---

A Ouvidoria 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.

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, 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.

Este relatório apresenta os resultados e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do INES no ano de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 13, inciso II, da Lei nº 13.460/17.



### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

---

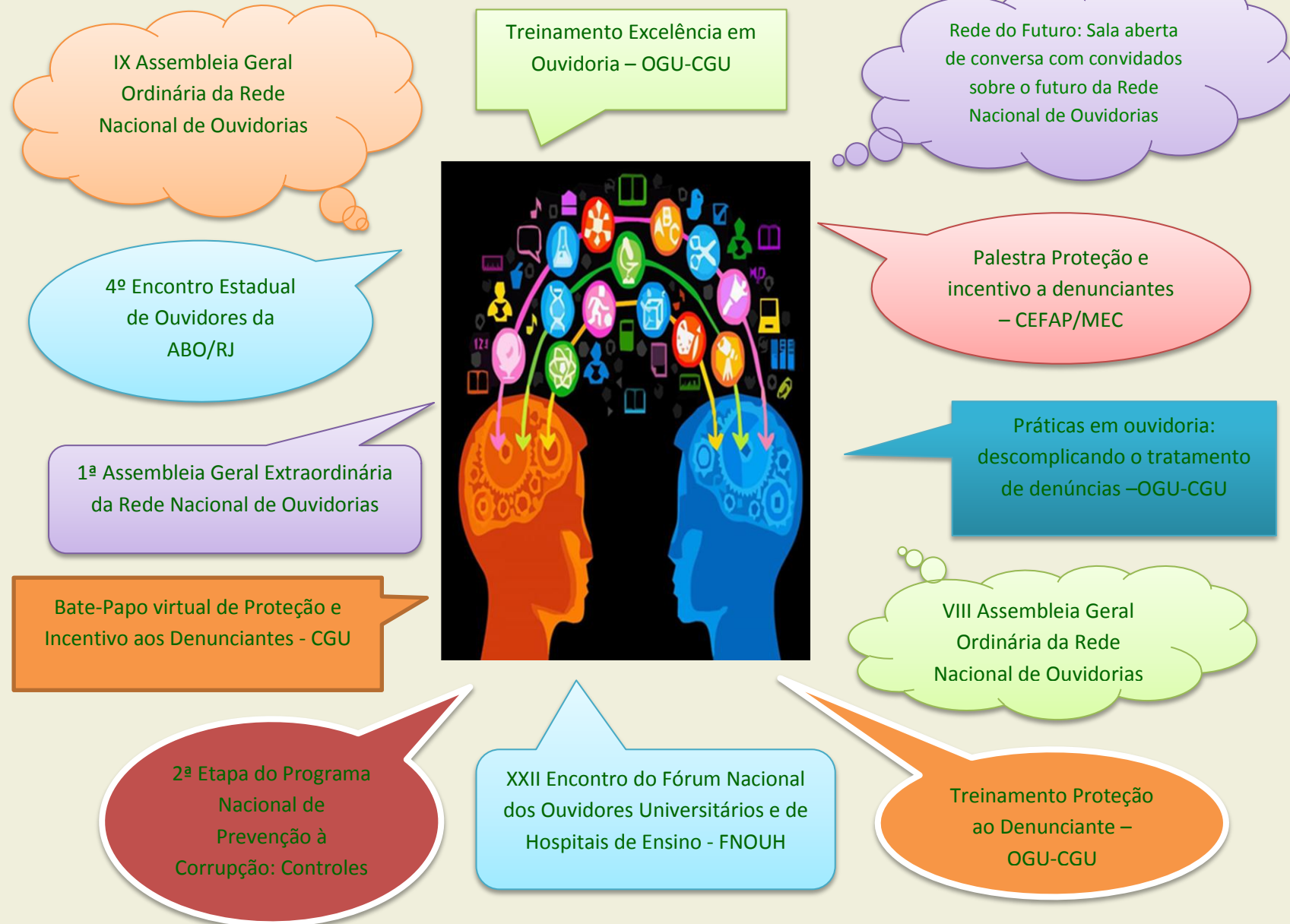
Ao longo do ano de 2022, além das atividades de acolhimento, recebimento, análise e resposta das manifestações, foram realizadas diversas atividades dentre elas:

- o preenchimento a avaliação do MMOuP, indicando o nível de maturidade da Ouvidoria, na plataforma e-Aud, o que nos deu subsídios para elaboração do plano de ação;
- criação e a publicação do plano de ação;
- elaboração de minuta da minuta de documento para regulamentar a estrutura e as atividades da Ouvidoria, desde a sua vinculação ao dirigente máximo da instituição como os critérios de escolha que garantam a escolha e proteção do titular de Ouvidoria alinhada a portaria CGU nº 1.181/2020;
- encaminhamos para o grupo de trabalho que estava responsável pela elaboração do novo regimento interno, proposta de inclusão da Ouvidoria e do Sic na estrutura organizacional do INES;
- respondemos o questionário de avaliação contendo 53 questões; e
- participação da Ouvidora titular em várias atividades de capacitação.

Considerando atender a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no sentido de preservar e estabelecer importantes princípios da Ouvidoria como representação, independência, autonomia, transparência, confidencialidade, imparcialidade, acolhimento, acessibilidade, mandato, vinculação direta ao dirigente máximo, posturas adotadas em diversas leis que disciplinam as Ouvidorias no Brasil ao lado dos princípios que viabilize condições ao Ouvidor para desempenhar o efetivo exercício de suas funções de eficaz atendimento e entendimento do usuário, **em outubro encaminhamos minuta da regulamentação da estrutura e das atividades da Ouvidoria do INES para apreciação do Diretor-Geral e aprovação do Conselho Diretor do INES, em janeiro reencaminhamos o documento para a nova gestão, mas até o final da elaboração do presente relatório não obtivemos posicionamento. A regulamentação das Ouvidorias nos órgãos representa um necessário avanço nas relações entre as instituições e os usuários de serviços públicos.**

Outra conquista importante será a inserção da Ouvidoria na estrutura regimental do INES, que se dará com a aprovação e publicação do novo Regimento Interno que se encontra sendo apreciado no âmbito do Ministério da Educação.

### 3.1. Capacitação – *Conhecimento para servir*

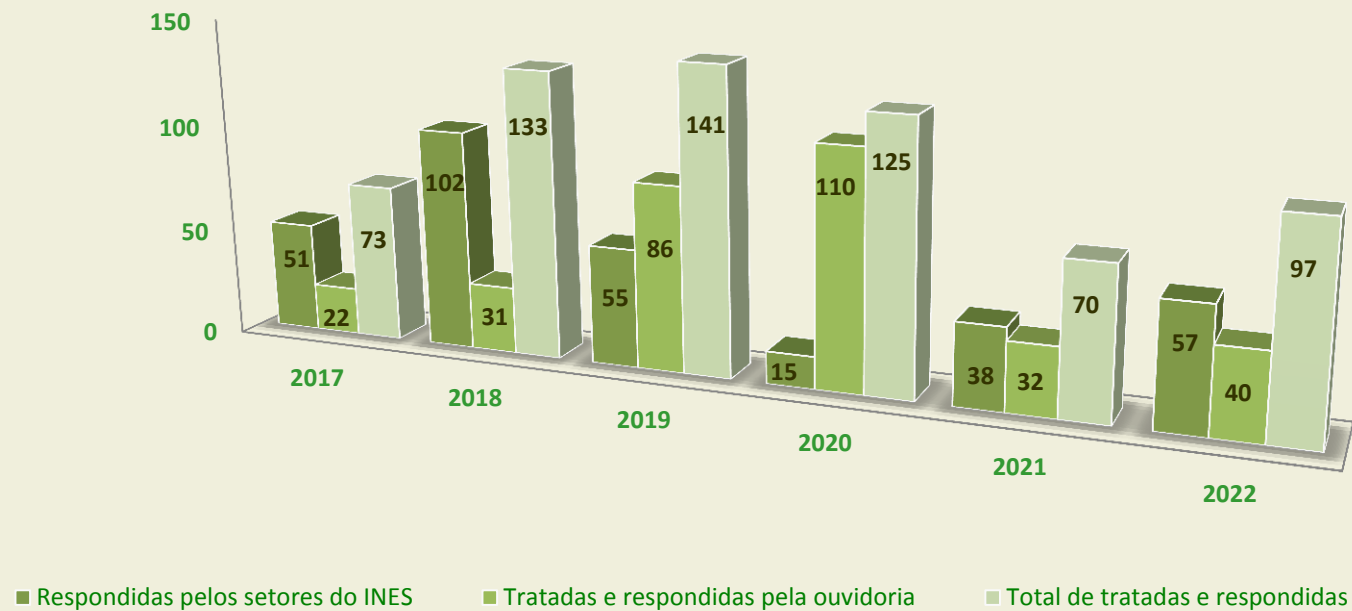


## 3.2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ao longo de 2022, a Ouvidoria do INES recebeu via plataforma Fala.BR, **97<sup>1</sup>** (noventa e sete) **manifestações**, sendo que 26 foram encaminhadas para outros órgãos e as demais 71 manifestações foram tratadas no âmbito do INES: 56 respondidas e 15 arquivadas.



### Quadro comparativo – ano a ano



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

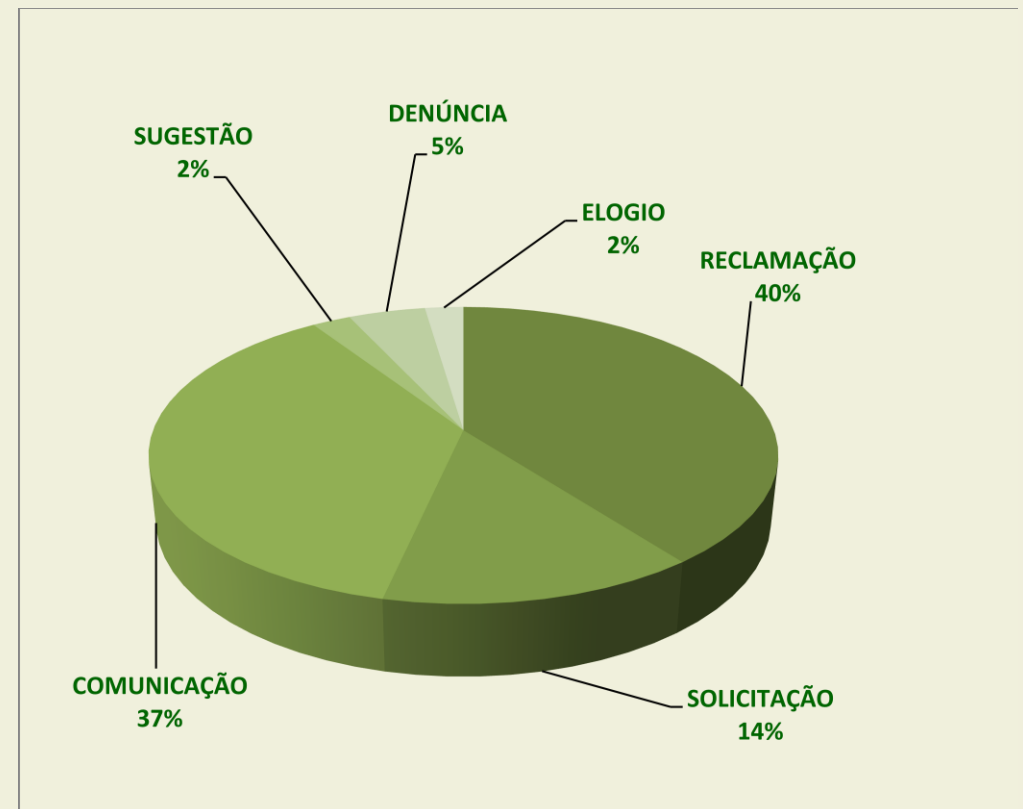
## 4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

### 4.1. Manifestações tratadas e respondidas

#### 4.1.1. Demandas por tipologia<sup>2</sup>

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

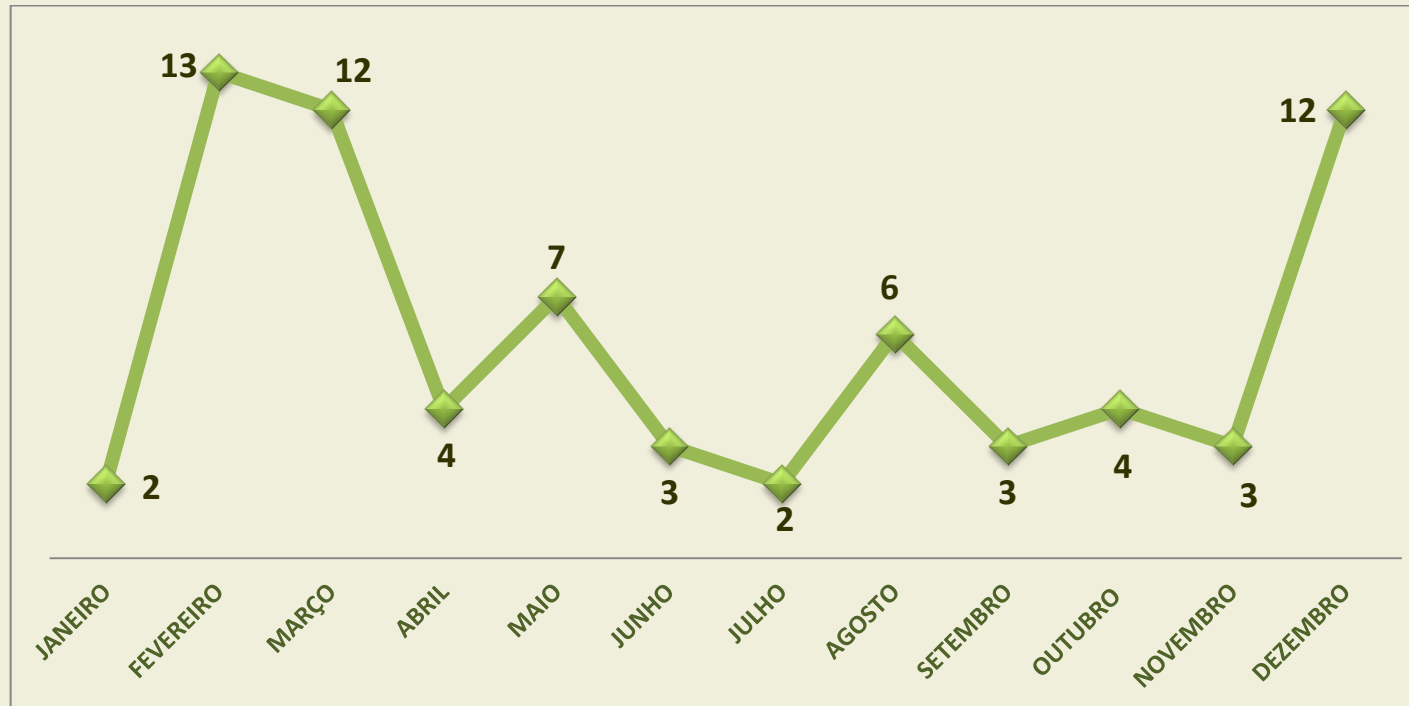
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2022
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	26
Sugestão	1
Solicitação de providências	8
Comunicação de irregularidade (anônima)	17



<sup>2</sup> Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

#### 4.1.2. Demandas ao longo do ano<sup>3</sup>

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 fevereiro, março e dezembro.

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

### 4.1.3. Demandas por assuntos – quadro geral<sup>4</sup>

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



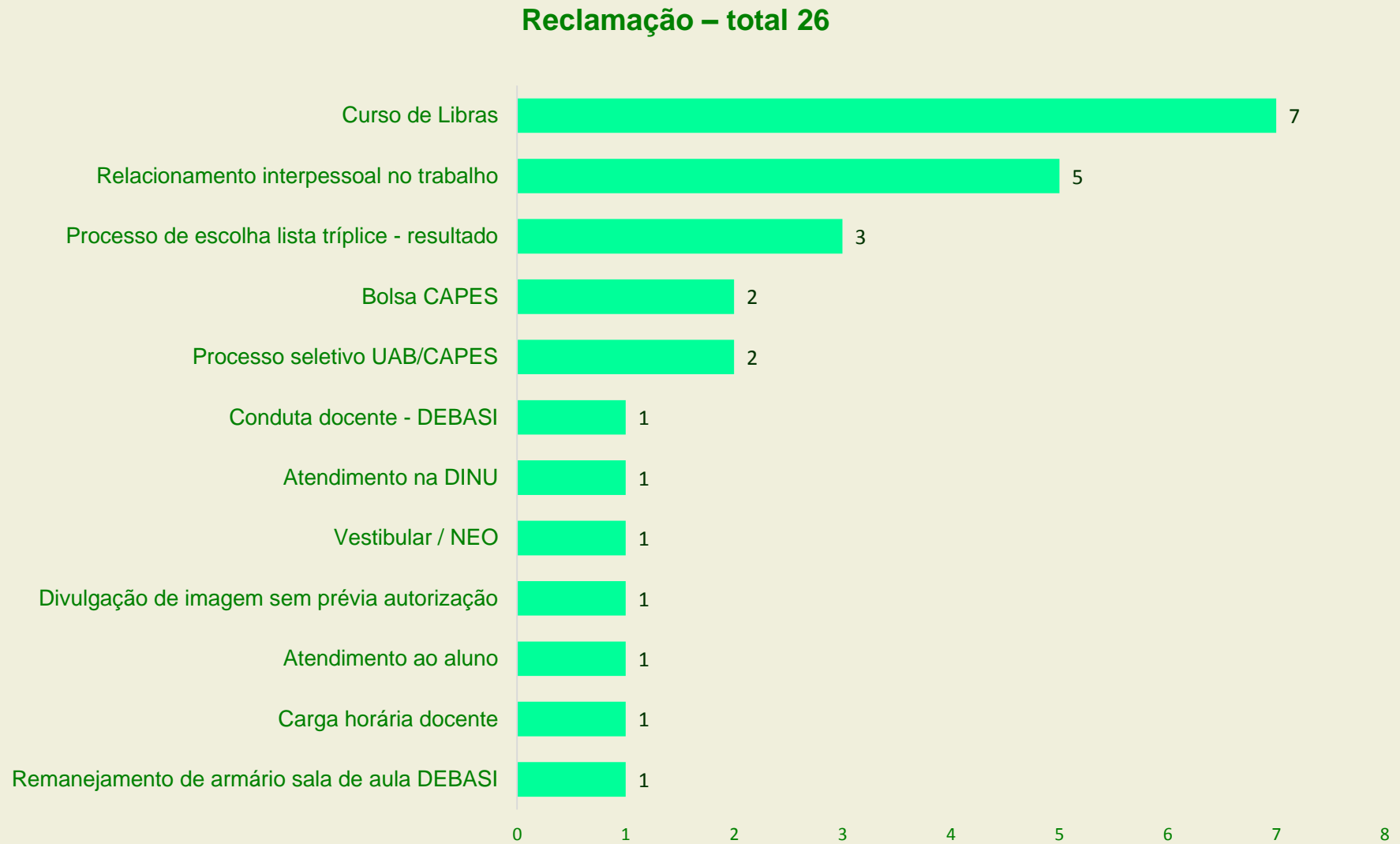
Obs.: A legenda dos assuntos estão apresentadas conforme consta da plataforma Fala.BR, abaixo vamos nomear os assuntos com o real significado do motivo da manifestação.

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

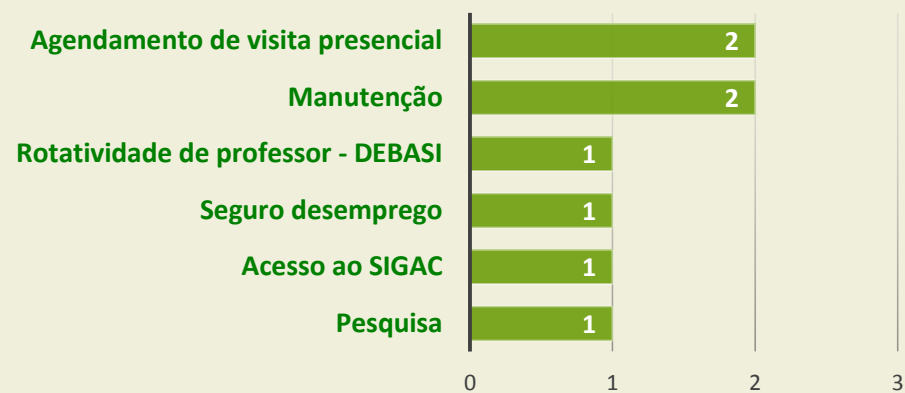


#### 4.1.4. Demandas por assunto e por tipologia

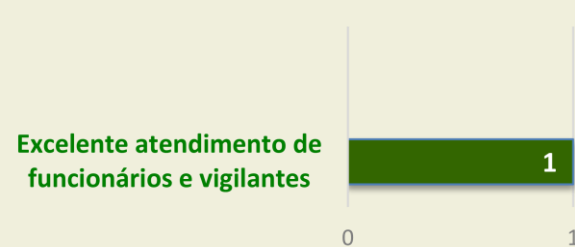
Os gráficos abaixo discriminam os assuntos de cada tipo de manifestação recebida, com a nomenclatura dada pela Ouvidoria com base no assunto tratado.



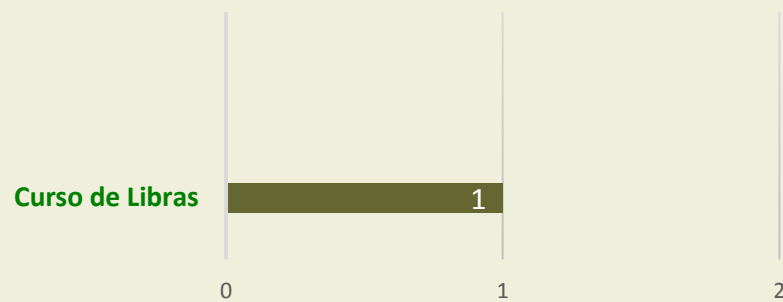
### Solicitação – total 08



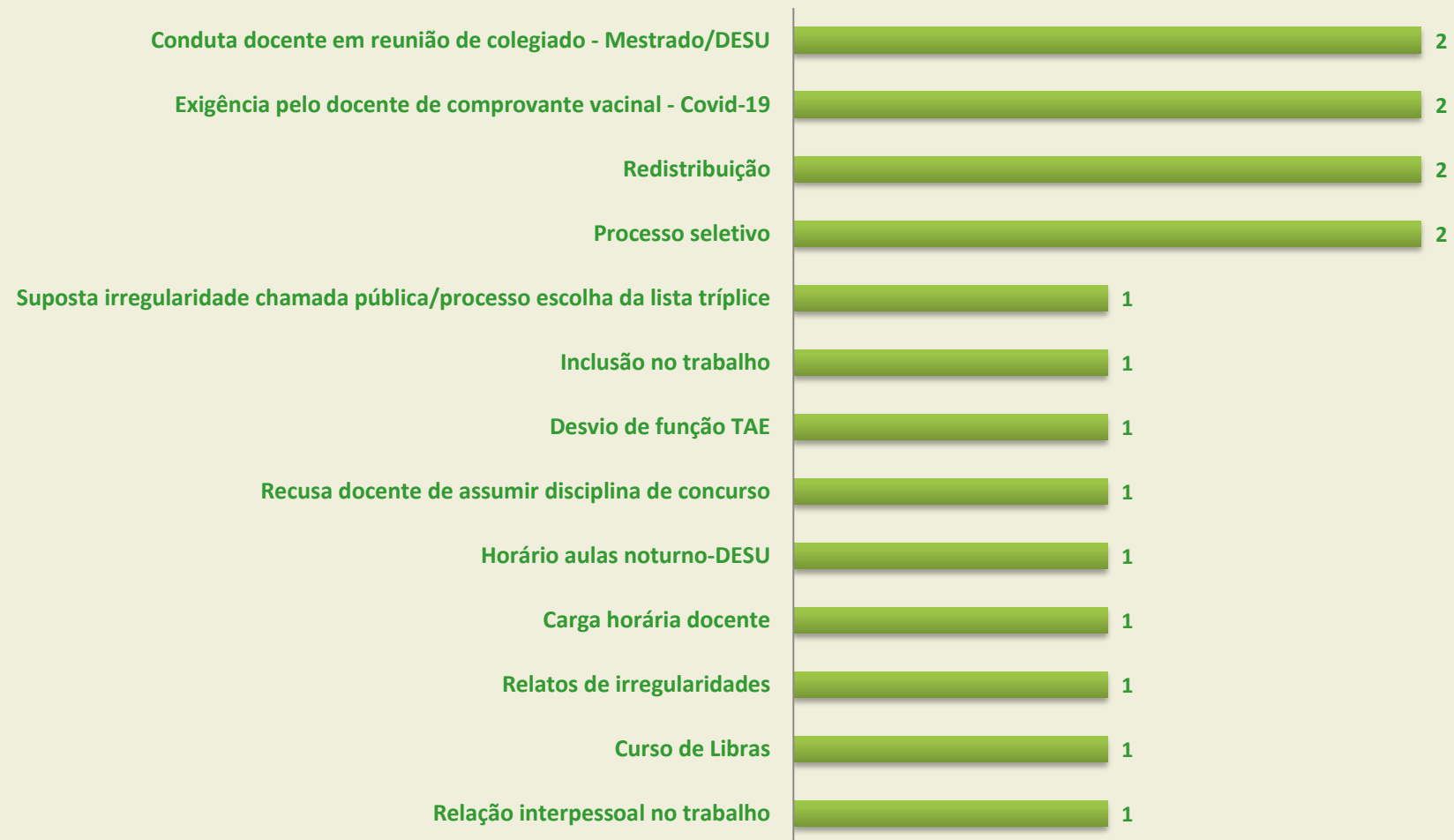
### Elogio – total 01



### Sugestão – total 01



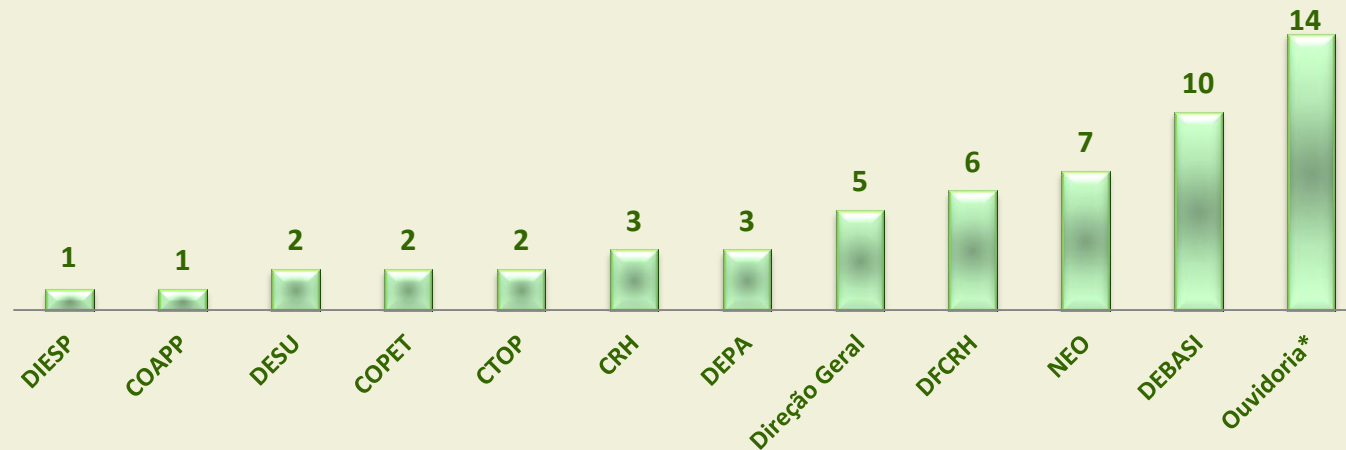
## Comunicação – total 17



#### 4.1.5. Demandas por unidade administrativa<sup>5</sup>

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.

No gráfico a seguir, é possível observar **as unidades acionadas** em 2022. Tais unidades foram responsáveis pela elaboração das respostas que a Ouvidoria transmitiu via Fala.BR aos usuários internos e externos do INES.



A unidade com maior número de tratamentos de manifestações foi o DEBASI, em virtude de casos relacionados ao ensino e 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.

A Ouvidoria\* aparece no gráfico com 14 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, dispensando assim o encaminhamento para outras áreas da Instituição.

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

## 4.2. Identidade do manifestante

Do montante de manifestações respondidas, 50 (cinquenta) foram registradas com identificação do manifestante com restrição de divulgação, representando 70% do total, 17 (dezesete) foram registradas de forma anônima onde o manifestante não se identifica, representando 24% do total e 4 (quatro) foram registradas de forma pseudonimizada onde o manifestante solicita ocultação de sua identificação, representando 6% do total.



### 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;
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; e
4. **“Pseudonimização”**, tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro; (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

**A Ouvidoria garante o sigilo em todas as situações, exceto quando realmente é necessária a identificação para resolução. Todavia, antes, solicitamos ao manifestante, a devida autorização.**

### 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 n 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.

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.

O desempenho da ouvidoria do INES, no que tange ao prazo de resposta, ocorreu conforme apresentado abaixo:

*Total de manifestações respondidas*

**56**

*Tempo médio (global) de resposta*

**27,14 dias**



**Tempo médio em dias - global**

■ NO PRAZO - 98%

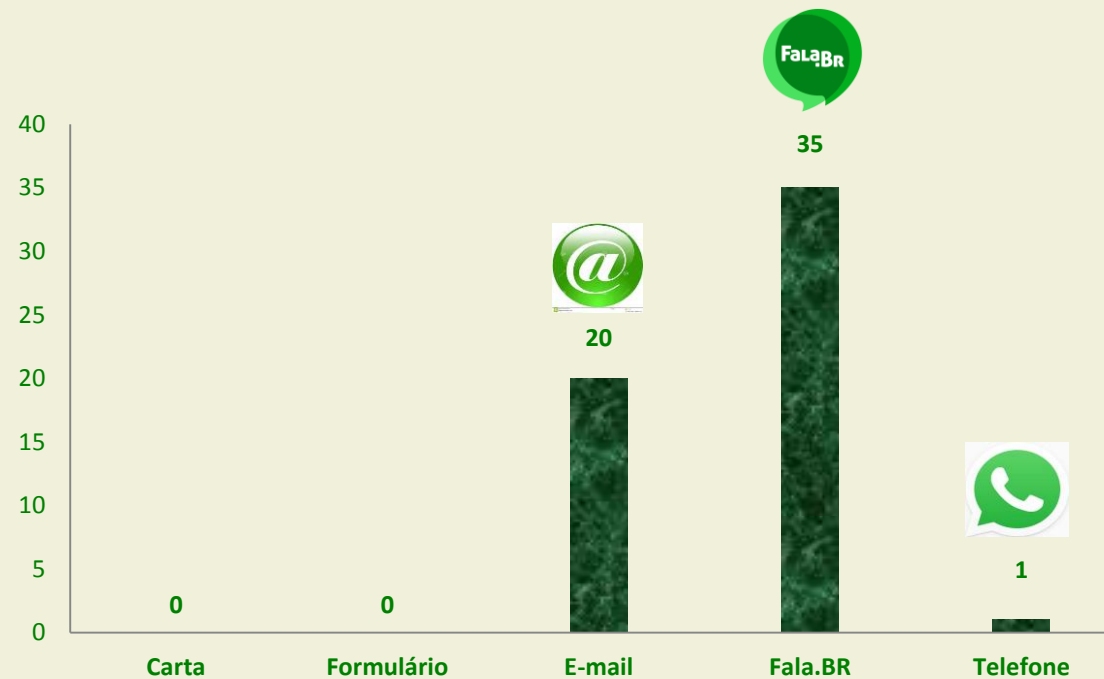
■ FORA DO PRAZO - 2%

## 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.

É interessante observar que mais da metade do público 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

---

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

As principais etapas do processo são:

- i) receber a manifestação, se for por e-mail, carta, telefone ou formulário e 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:
  - a reclassificação da tipologia, visando a adequar o trâmite à descrição feita pelo usuário;
  - o encerramento, previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração (no caso denúncias); e
  - resposta-padrão, quando a Ouvidoria já dispõe da resposta conclusiva para o caso;
  - o 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 a manifestação (reclamação, solicitação, sugestões e elogios) para as unidades administrativas do INES, para que efetuem a análise, verificação e propiciar 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.

A Ouvidoria encaminhou 2 (duas) denúncias e 03 (três) comunicações 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.

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)

Os assuntos mais demandados foram:

- processo seletivo para o curso de Libras (edital e formulário de inscrição);
- processos seletivos UAB/Capes.

O que foi verificado pela Ouvidoria:

- em alguns casos os manifestantes estavam com dificuldades de compreensão das cláusulas editalícias e não atentaram que havia no corpo informações que davam o direito a recursos;
- em relação ao curso de Libras foi identificado uma falha no formulário de inscrição e imediatamente entramos em contato com o setor responsável que resolveu a falha e prorrogou o prazo de inscrição com a agilidade que o caso necessitava.

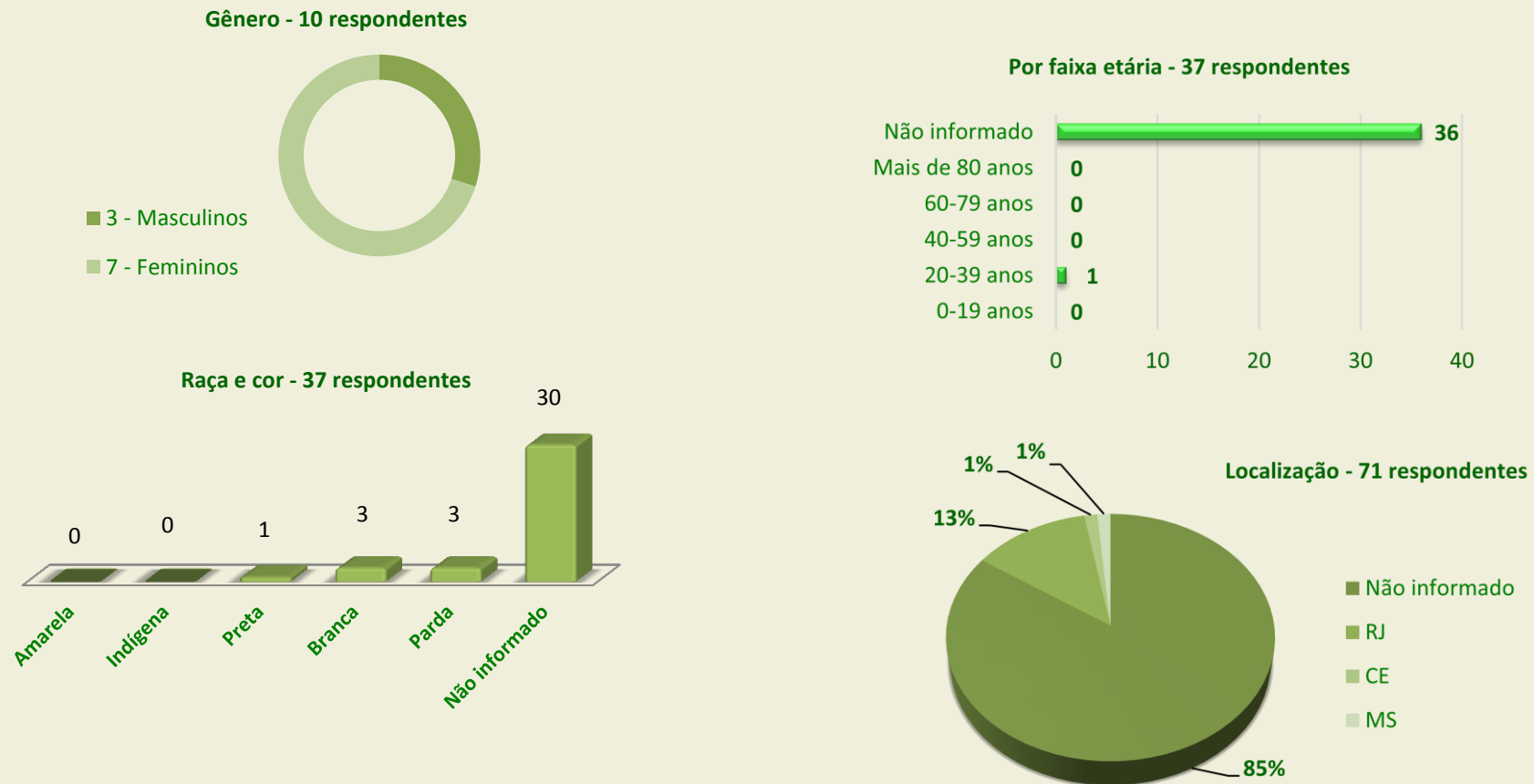
A Ouvidoria realizou os encaminhamentos para as unidades responsáveis para obter os esclarecimentos necessários objetivando dar uma resposta ao manifestante ou quando os prazos estavam próximos ao término, respondíamos de imediato informando ao usuário qual a maneira correta de obter a resposta ou interagíamos diretamente com as unidades para que o usuário não fosse prejudicado e pudéssemos agilizar a resposta.

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

## 8. 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 Painel<sup>6</sup> Resolveu?.



<sup>6</sup> 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, 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 qualidade e celeridade das respostas, bem como a contínua conexão para fortalecer o entrosamento com a ouvidoria.

Em relação à qualidade das respostas, pode-se afirmar que as unidades internas estavam mais atenciosas quanto às necessidades e demandas dos usuários de nossos serviços.

A ouvidoria esteve focada quanto ao gerenciamento dos prazos e em contato direto com as unidades auxiliando e orientando para a melhoria da construção de respostas com linguagem cidadã.

Em 2022, recebemos um fluxo menor de manifestações, mas notamos que as unidades administrativas estavam mais dedicadas em atender ao usuário e em solucionar as demandas existentes.

A ouvidoria está sempre em busca de métodos que possam melhorar o fluxo dos processos institucionais para fornecer apoio à gestão. Dessa forma, é de fundamental importância que haja a interação de todos os gestores das unidades administrativas e que, em 2023, possamos discutir internamente com cada equipe técnica das unidades e construir fluxos 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 2022.

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 14 (catorze) serviços cadastrados em sua carta e sua atualização é realizada anualmente e 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 40 (quarenta) conselheiros cadastrados.

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

## Participe do Conselho de Usuários do INES



## 12. PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

---

### I - Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP

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 abril, por meio da Portaria nº 126 de 29 de abril de 2022, publicada no Boletim de Serviço INES nº 04, foi publicizado o Plano de ação da Ouvidoria que pode ser consultado no site da Ouvidoria no portal do INES.

Em maio de 2022, foi atendido o processo de mudança de espaço físico (nível alvo 1.5.3 do plano de ação), passamos a funcionar em uma sala em local evidente e com acessibilidade para pessoas com deficiência. Porém em janeiro de 2023, retornamos para o espaço físico anterior.



Em outubro encaminhamos minuta da regulamentação da estrutura e das atividades da Ouvidoria do INES para apreciação do Diretor-Geral e aprovação do Conselho Diretor do INES (nível alvo 1.1 a 1.4 e 3.3 do plano de ação).

No segundo semestre realizamos junto com gestores dos serviços a atualização da Carta de Serviços. Ficou pendente para 2023 (nível alvo 2.1 a 2.4), a definição dos procedimentos e rotinas específicas e institucionalizadas para que a Ouvidoria conduza junto aos gestores de serviços o mapeamento dos serviços do INES, bem como instituir rotinas específicas para conduzir o processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços.



## II - Avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União

No primeiro semestre de 2022, preenchemos na plataforma e-Aud a avaliação do MMOuP, indicando o nível de maturidade da ouvidoria, o que nos deu subsídios para elaboração do plano de ação.

Na primeira quinzena de outubro de 2022, respondemos o questionário de avaliação contendo 53 questões distribuídas em grupos:

- 10 relacionadas à força de trabalho e estrutura física;
- 08 relacionadas a canais de atendimento;
- 06 relacionadas a sistemas informatizados;
- 14 relacionadas a fluxo de tratamento; e
- 15 relacionadas a questões gerais.





## 13. 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 2023, 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 usuários dos serviços públicos, a comunidade INES (alunos, servidores e colaboradores), empresas e à Direção Geral, do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2022.

Rio de Janeiro, 23 de março de 2023.

*Adelaide Valadão*  
*Ouvidora titular*

*Marcelo Machado*  
*Ouvidor Substituto*

## 14. BREVE HISTÓRICO E AGRADECIMENTOS

---

Em março de 2017, fui convidada pelo então gestor Marcelo Ferreira de Vasconcelos Cavalcanti (2015-2019) para juntamente com o servidor Marcelo Machado Costa Lima construir a estrutura necessária para a criação da Ouvidoria do INES, não tenho medo de declarar que senti um frio na barriga, mas fiquei empolgada com o desafio.

Com a orientação e suporte da então Auditora Federal de Finanças e Controle Carla Arêde, hoje Coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP da CGU, que na época, acolheu e encorajou a mim e ao Marcelo pela iniciativa e interesse de aprender, mas também deixou claro que seria um grande desafio e ao mesmo tempo um grande aprendizado não só para nossa carreira, mas para a vida.

Inicialmente, eu e o Marcelo, montamos uma estrutura mínima para iniciarmos o atendimento e encaminhamos a documentação necessária para o cadastramento da Ouvidoria do INES junto aos órgãos competentes. Com a aprovação da Ouvidoria Geral da União, em 18 de abril de 2017 foi criada a Ouvidoria do INES pela Portaria nº 195 de 18 de abril de 2017, publicada no Boletim de Serviço/INES nº 04/2017. E na mesma data eu e o servidor Marcelo Machado fomos designados para conduzir os trabalhos da Ouvidoria.

Um das exigências era a obtenção do certificado do Programa de Certificação em Ouvidoria, que exigia a conclusão e a aprovação em 06 (seis) cursos, on line, em parceira ENAP/CGU, que totalizava uma carga horária de 120h, e em 17/7/2017, alcançamos a certificação.

Enfrentei muitos desafios, errei, acertei, chorei, sofri, aprendi, busquei o melhor, me capacitei e me orgulhei de ter aceitado tão nobre tarefa de atender aos usuários do serviço público, em especial a todos que ao longo desses 06 (seis) anos pude acolher e atender.

Creiam que tenho a consciência que nem todos ficaram satisfeitos com os resultados, mas quero que saibam que me dediquei para fazer sempre o melhor. Cresci muito como profissional e como pessoa ao longo dessa trajetória como Ouvidora, me atrevo a dizer que além de um grande aprendizado, a experiência foi um divisor de águas, e levarei comigo uma bagagem para vida toda. Aprendi acima de tudo a ser um ser humano melhor.

Tive a oportunidade de participar de diversos cursos, proporcionados pelo programa PROFOCO da OGU/CGU, que me enriqueceram de conhecimento me dando condições de desempenhar cada dia melhor os atendimentos. Não menos importante às participações nas Assembleias da Rede Nacional de Ouvidorias, nas palestras, nos fóruns, nos debates, nas visitas técnicas, nos encontros, nos cursos, nos seminários, nos congressos, nos *webinars*, nos diversos eventos da OGU/CGU, dos Ouvidores em Ação e da Associação Brasileira de Ouvidores/RJ, toda essa troca não tem preço, mas deixará muita saudade.

Quero agradecer pela confiança e colaboração a todos os gestores de serviços, diretores de departamentos, coordenadores, chefes, alunos, servidores, responsáveis de alunos, colaboradores e usuários dos serviços do INES. Em especial agradeço aos diretores-gerais Marcelo Ferreira de Vasconcelos Cavalcanti (2015-2019) que acreditou na minha capacidade para desempenhar a função, ao Paulo André Martins de Bulhões (2019-2023) que além de acreditar e confiar no meu trabalho apoiou o processo de melhoria da gestão da Ouvidoria, oferecendo espaço acessível e com visibilidade dando as condições adequadas e recomendadas de atendimento a todos.

Também, não menos importante quero deixar registrado meus agradecimentos a toda equipe da OGU/CGU, aos Ouvidores-Gerais Gilberto Waller Junior e Walmir Dias, a equipe e os membros da Rede Nacional de Ouvidores, a Carla Arêde - Coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP da CGU, aos membros dos Ouvidores em Ação em especial a sua mentora Kelly Broitman e todos os Ouvidores do Brasil que se empenham na busca da melhoria do atendimento aos usuários dos serviços públicos.

Encerro minhas atividades na Ouvidoria em 31/3/2023, e passarei meu bastão de Ouvidora-titular para o amigo Marcelo Machado Costa Lima que tenho a certeza que desempenhará muito bem essa nobre tarefa e dará continuidade ao bom atendimento, como também, dará prosseguimento a muitas ações que não consegui terminar.

Não poderia deixar de agradecer ao meu parceiro de Ouvidoria Marcelo Machado, pela constante ajuda, pelas conversas para chegarmos juntos a um entendimento viável nas análises, pareceres e enriquecimento nas respostas aos manifestantes. Deixo meu desejo de boa sorte e sucesso na sua jornada na Ouvidoria.

Finalizando e já sentindo saudade, continuo agradecendo pela oportunidade de ter desempenhado tão nobre e honrosa função de ser Ouvidora e termino com um jargão que circula entre os ouvidores **“Uma vez Ouvidor, sempre Ouvidor!”** (desconheço o autor).



## 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.** Portaria nº 195 de 18 de abril de 2017 da criação da Ouvidoria Pública do INES.
- **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.** Resolução nº 3 de 13 de setembro de 2019.
- **BRASIL.** Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).
- **BRASIL.** Sistema Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>).