



Ouvidoria do INES

Relatório Anual

2023

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

SOLANGE MARIA DA ROCHA
Diretora-Geral

PATRÍCIA LUIZA FERREIRA
Chefe de Gabinete

ELIZABETH SERRA OLIVEIRA
Diretora do Departamento de Ensino Superior

ALVANEI DOS SANTOS VIANNA
Diretora do Departamento de Planejamento e Administração

ALESSANDRA GOMES DA SILVA
Diretora de Educação Básica

ANDRÉ LIMA CORDEIRO
Diretor do Departamento de Desenvolvimento
Humano, Científico e Tecnológico

MARCELO MACHADO COSTA LIMA
Ouvidor titular

RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA DO INES – 2023

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

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

A Ouvidoria dedica este relatório àqueles que, ao longo do ano de 2023, participaram do processo democrático de diálogo, participação e controle social que a Ouvidoria possibilita.

A relação de confiança e entendimento do nosso público sobre o importante papel da Ouvidoria do JNES cresce a cada dia, quando acredita este que suas manifestações podem ser acolhidas e tratadas por nosso Instituto.

Agradeço a colaboração dos diretores, coordenadores, assessores 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 no qual a Ouvidoria está inserida no Instituto, sendo os pleitos formulados pelos cidadãos coautores das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados pelo JNES.

Agradece-se à 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.

Marcelo Machado
Ouvidor titular



Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
1.1. Quem somos	1
1.2. Estruturação, competências e estruturação	2
1.3. Do que trata o relatório anual de Ouvidoria?	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
3.1. Ouvidoria em números	6
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.1. Manifestações tratadas e respondidas	7
4.1.1. Demandas por tipologia	7
4.1.2. Demandas ao longo do ano	8
4.1.3. Demandas por assunto	9
4.1.4. Demandas por assunto e tipologia	10
4.1.5. Demandas por unidade administrativa	13
4.2. Identidade do manifestante	14
4.3. Canal de denúncias	15
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES	16
6. FORMAS DE ATENDIMENTO	17
7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	18
7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)	20
8. QUEM NOS DEMANDA	21
9. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	22
10. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS	23
11. PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO.....	24
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

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, 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.

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 ouvidor o servidor Marcelo Machado Costa Lima, Ouvidor titular que foi nomeado pela Portaria/INES nº 176 de 13 de março de 2023, publicada no Boletim de Serviço/INES nº 03 de 31 de março de 2023.

1.2. Atribuição, Competências e Estruturação

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.

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 desempenha, também, papel pedagógico, uma vez que atua em uma perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades colaborando para o aperfeiçoamento de sua capacidade crítica e de sua autonomia. Quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado a 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 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 indicativos 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 aqui 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 2023. 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 consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Deve ele 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 2023, 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 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 13, inciso II, da Lei nº 13.460/17.



3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo do ano de 2023, além das atividades de acolhimento, recebimento, análise e resposta das manifestações, foram realizadas diversas atividades dentre elas:

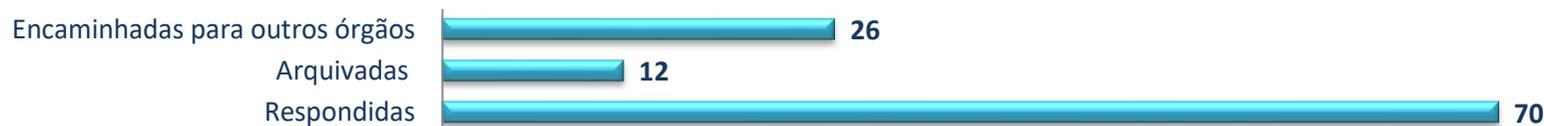
- indicação e aprovação do novo Ouvidor titular para a análise da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União;
- recepção no gabinete da Direção Geral da equipe do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro para reunião objetivando tratar assuntos decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- participação no Conselho Diretor para apresentação e aprovação da minuta da Resolução de regulamentação da estrutura e as atividades da Ouvidoria no âmbito do INES;
- publicização do Relatório de Avaliação de Ouvidoria realizado pela Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-geral da União, no site da Ouvidoria;
- o novo Ouvidor titular (Marcelo Machado Costa Lima) encontra-se designado pela Portaria nº 176 de 13 de março de 2023, publicada no Boletim de Serviço INES nº 03 de 31 de março de 2023;
- publicação da Resolução INES 001/2023, de 19/4/2023, que regulamenta a estrutura e as atividades da Ouvidoria, pela Portaria nº 274 de 20 de abril de 2023, publicada no Boletim de Serviço do INES nº 04 de 28 de abril de 2023;

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 ao usuário. **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, o que se dará com a aprovação e publicação do novo Regimento Interno que, aprovado no âmbito institucional interno, se encontra em estágio de apreciação no âmbito do Ministério da Educação.

3.1. Ouvidoria em números

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do INES recebeu via plataforma Fala.BR, **102** (cento e duas) **manifestações**, sendo que 26 foram encaminhadas para outros órgãos pela pertinência do assunto e 82¹ (oitenta e duas) foram tratadas no âmbito do INES: 70 respondidas e 12 arquivadas por perda do objeto ou por duplicidade no cadastramento.



Quadro comparativo – ano a ano



¹ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

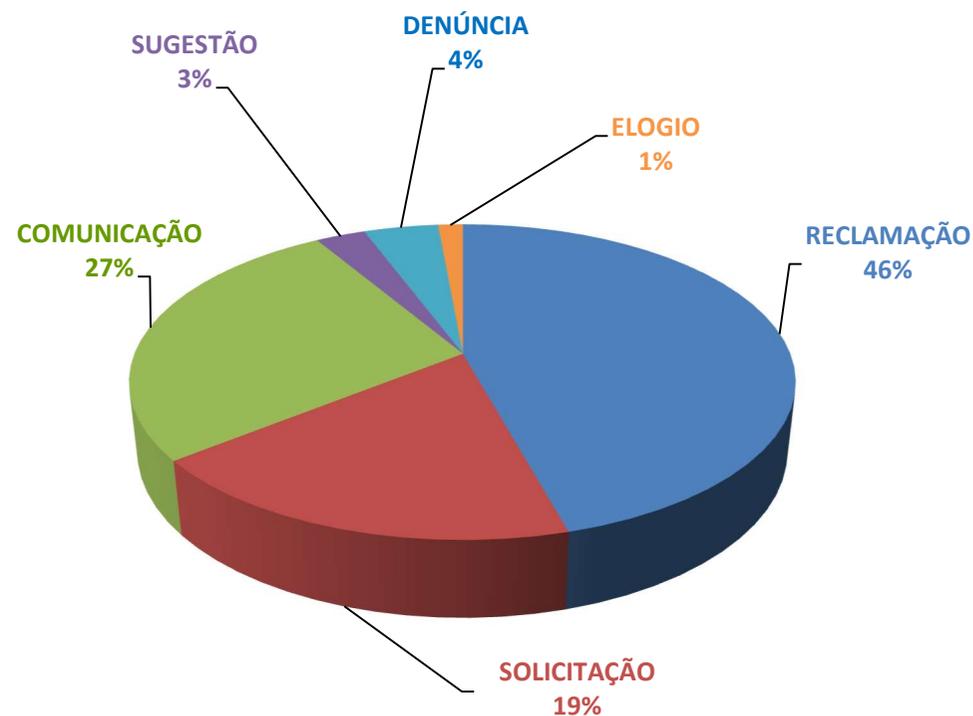
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. Manifestações tratadas e respondidas

4.1.1. Demandas por tipologia²

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

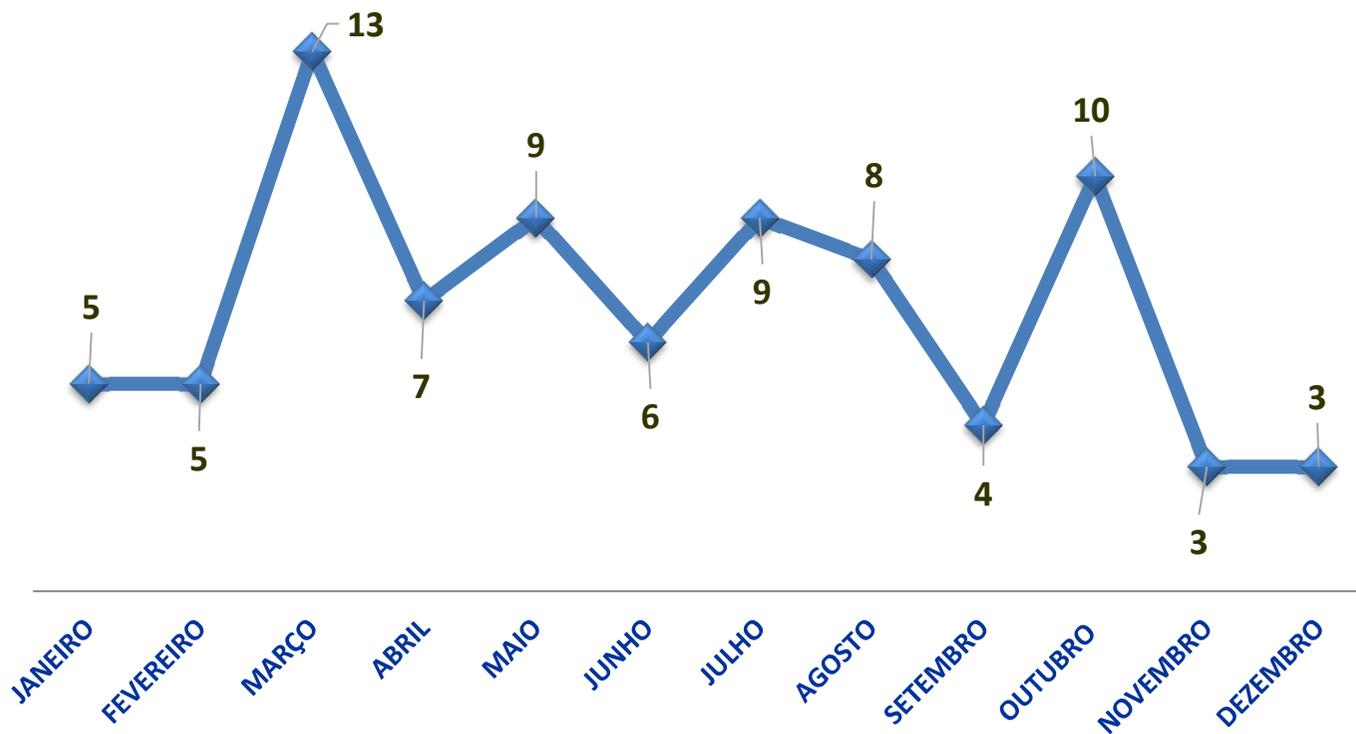
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2023
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	32
Sugestão	2
Solicitação de providências	13
Comunicação de irregularidade (anônima)	19



4.1.2. Demandas ao longo do ano³

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

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



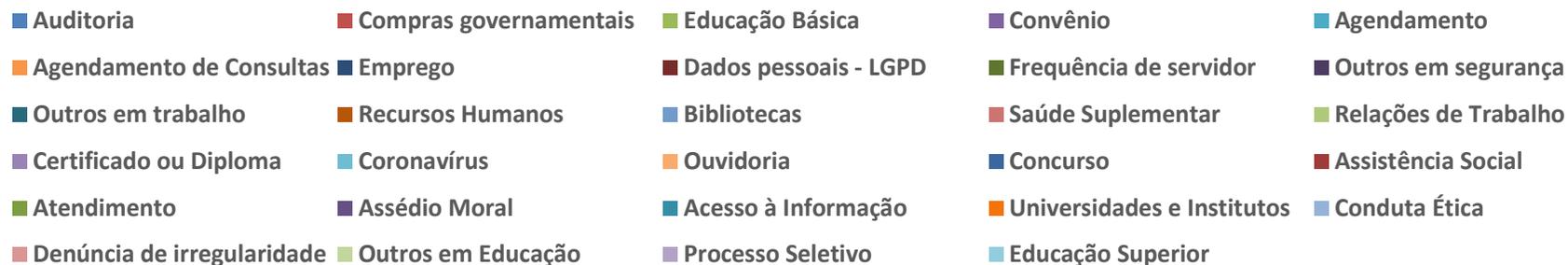
Obs.: Os números apresentados no gráfico acima contemplam todos os registros de manifestações, incluindo as arquivadas. De um modo geral, a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante ao longo do ano, apenas com maiores oscilações nos meses de março e outubro.

4.1.3. Demandas por assuntos – quadro geral⁴

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

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

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

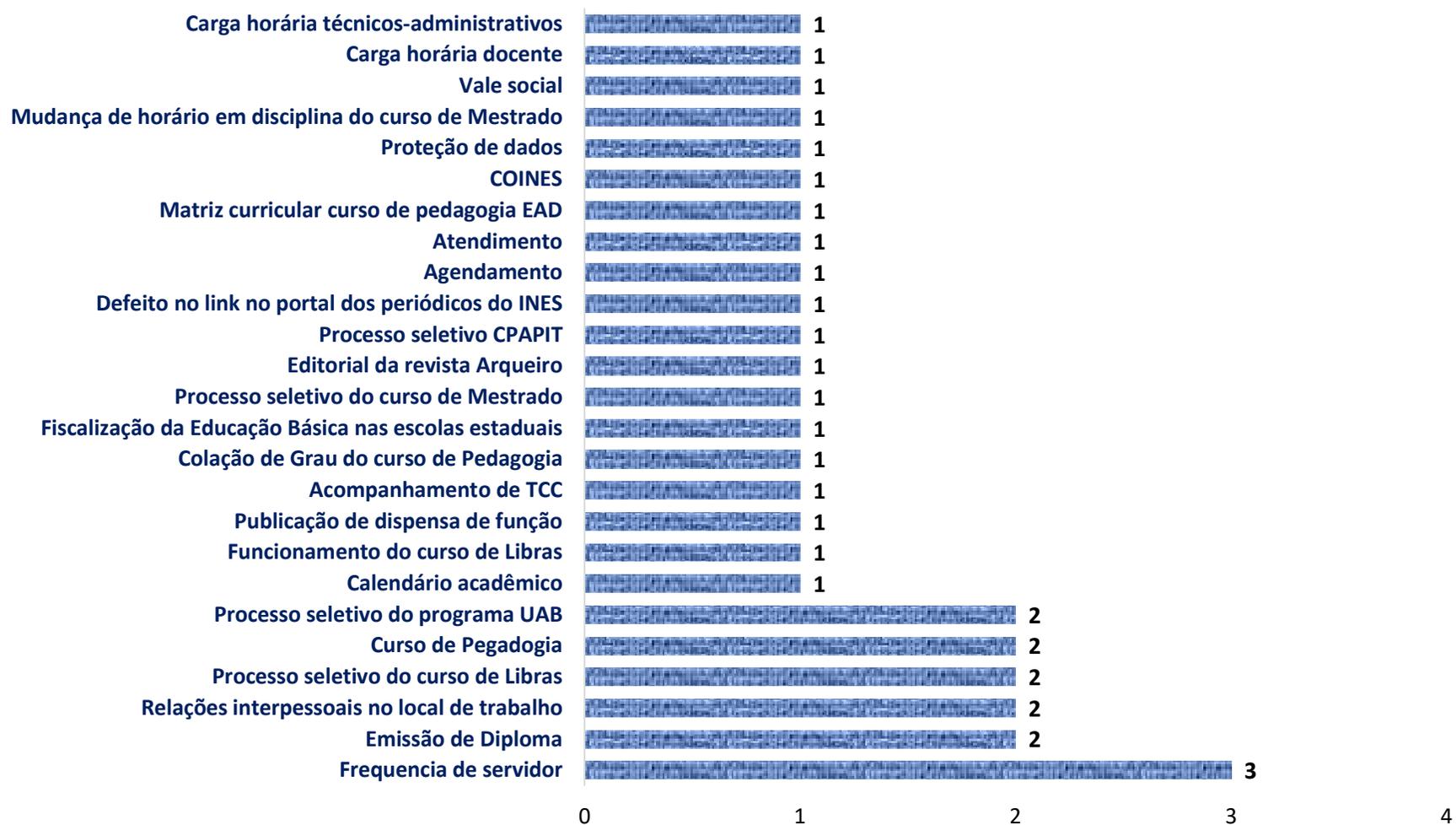


Obs.: A legenda dos assuntos estão apresentadas conforme consta da plataforma Fala.BR, abaixo vamos nomear os assuntos com o real significado do motivo da manifestação.

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.

Reclamação – total 32

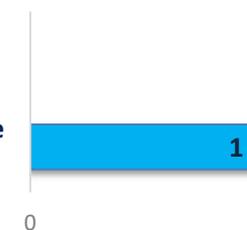


Solicitação – total 13

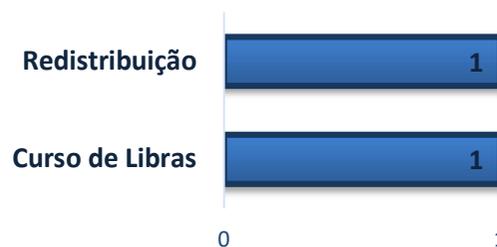
Elogio – total 01



Excelente atendimento de funcionários e vigilantes

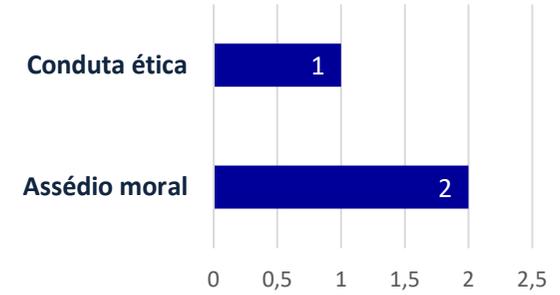


Sugestão – total 02



Comunicação – total 19

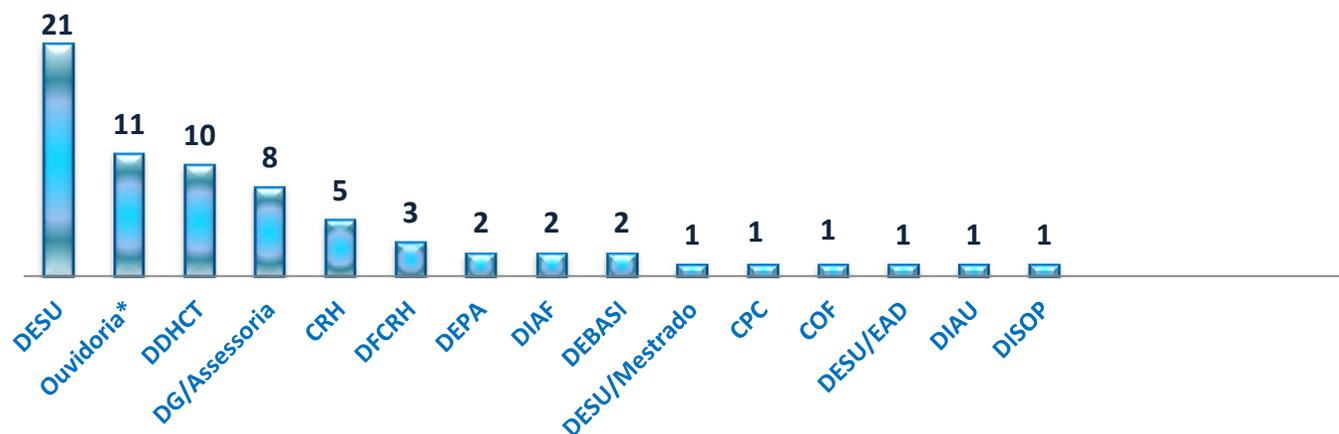
Denúncias - 3



4.1.5. Demandas por unidade administrativa⁵

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 2023. Tais unidades foram responsáveis pela elaboração das respostas que a Ouvidoria transmitiu via Fala.BR aos usuários internos e externos do INES.



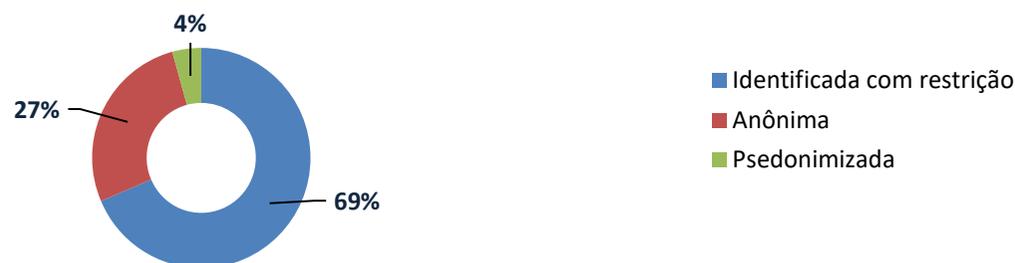
A unidade com maior número de tratamentos de manifestações foi o DESU em virtude de casos relacionados ao ensino superior presencial e Ead, emissão de diplomas, processos seletivos, curso de Mestrado, programa UAB e outros assuntos relacionados ao Departamento.

Ressaltamos que apesar das dificuldades iniciais em razão da troca de gestão, circunstância na qual os novos gestores tiveram que passar por treinamento para acessarem a plataforma Fala.BR, houve cordialidade e pronto interesse por parte das diversas unidades institucionais quanto à produção de respostas e esclarecimentos às questões suscitadas pelos usuários. Além disso, as referidas 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.

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

4.2. Identidade do manifestante

Do montante de manifestações respondidas, 48 (quarenta e oito) foram registradas com identificação do manifestante com restrição de divulgação, representando 69% do total; 19 (dezenove) foram registradas de forma anônima onde o manifestante não se identifica, representando 27% do total; e 3 (três) foram registradas de forma pseudonimizada onde o manifestante solicita ocultação de sua identificação, representando 4% 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”**, quando 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; (nos termos da Redação concedida 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 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 confecção de extrato para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes.

As ouvidorias do Poder Executivo Federal têm que ASSEGURAR A PROTEÇÃO da identidade e dos elementos de identificação do denunciante.

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:



TEMPO MÉDIO EM DIAS - GLOBAL

NO PRAZO - 99%

FORA DO PRAZO - 1%

Total de manifestações respondidas

70

Tempo médio (global) de resposta

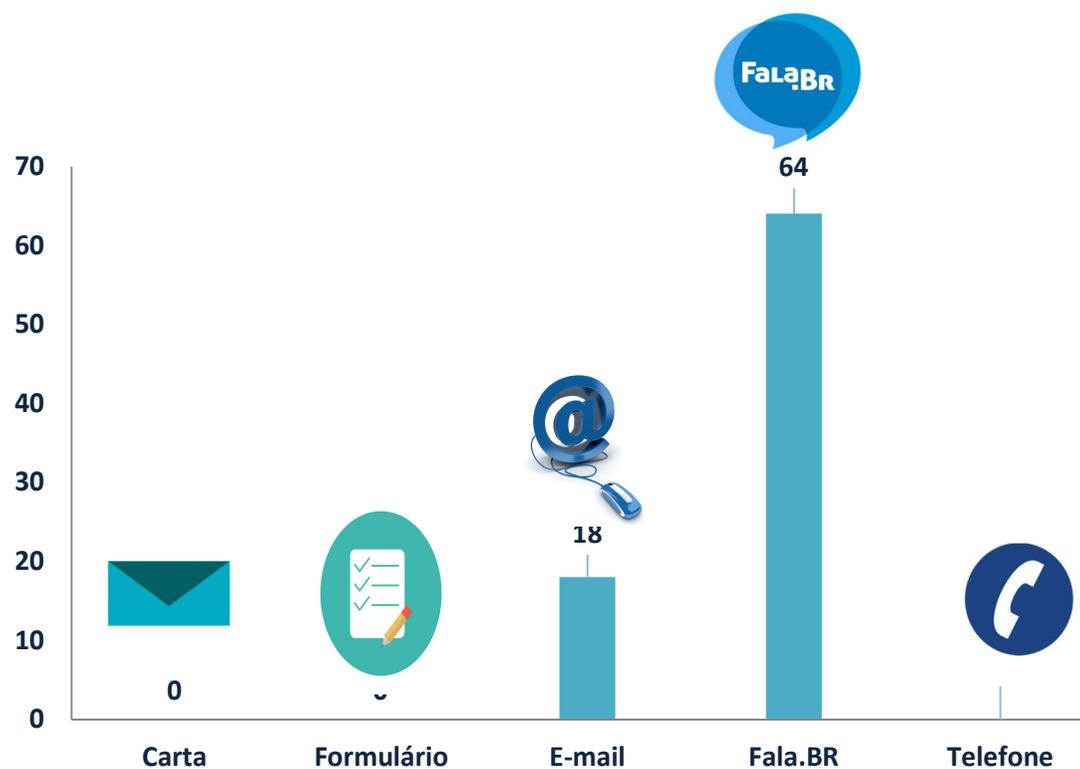
19 dias

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, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria.

As principais etapas do processo são:

i) Receber a manifestação, se for por e-mail, carta 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:

- 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);

- 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 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.

7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)

Os assuntos mais demandados foram:

- processos seletivos do curso de Libras (edital e formulário de inscrição);
- processos seletivos UAB/Capes. (edital)

Com todos os cuidados que o caso requer, os setores responsáveis esclareceram os pontos demandados.

O que foi verificado por esta Ouvidoria é que os manifestantes não estavam compreendendo as cláusulas editalícias e procuravam esclarecimentos junto à este setor, sem atentar que os editais continham cláusulas e cronogramas que davam o direito a recursos. No caso, informávamos, então, o canal de atendimento apropriado, isto é, as comissões responsáveis por cada específico edital.

A Ouvidoria realizou os encaminhamentos para as unidades responsáveis para obter os esclarecimentos necessários objetivando dar uma resposta ao manifestante. Quando se tratava de editais de processos seletivos, que os prazos estavam próximos ao término, respondíamos de imediato ao manifestante, informando a maneira correta de obter a resposta a sua dúvida, isto é, o contato direto das comissões que tratavam do edital.

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. QUEM NOS DEMANDA

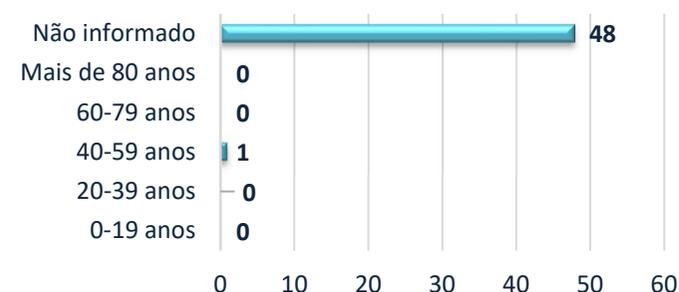
Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do Painel⁶ Resolveu?.

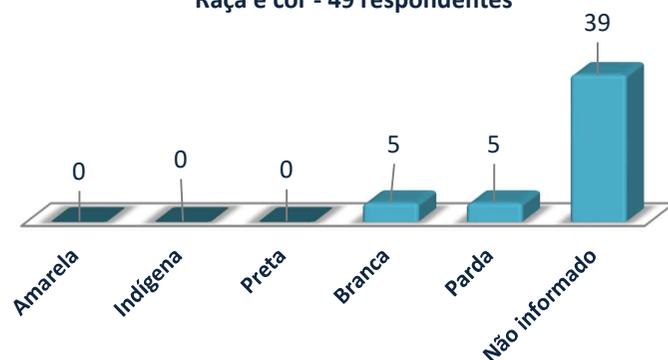
Por gênero - 49 respondentes



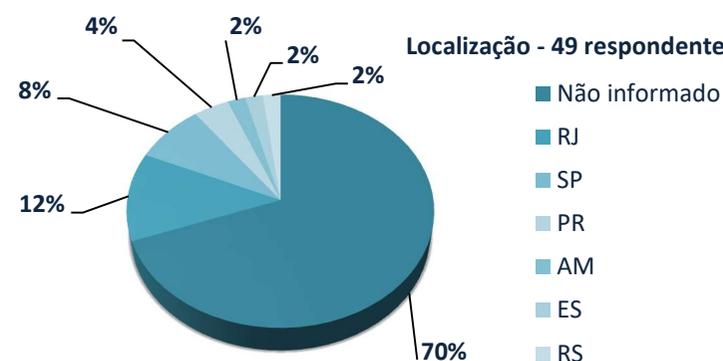
Por faixa etária - 49 respondentes



Raça e cor - 49 respondentes



Localização - 49 respondentes



⁶ 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 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 atenta 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 2023, 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 2024, possamos discutir internamente com cada equipe técnica das unidades, de forma a construir fluxos para a melhoria do atendimento, exercendo 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. PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

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 autodiagnostico 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 autodiagnostico 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 28 de abril de 2023, foi publicada no Boletim de Serviço do INES, a Portaria nº 274 de 20 de abril de 2023 que por meio da Resolução INES nº 001/2023, regulamenta a estrutura e as atividades da Ouvidoria do INES.

Em 2023 não foi possível realizar os processos para atualização da carta de serviços, estou trabalhando para definir os procedimentos e rotinas específicas e institucionalizada para a condução 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.

12. 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, nos termos do que dispõe a Constituição Cidadã. A unidade tem buscado atuar em direção ao aprimoramento de sua forma de atuação, com revisão e com a implementação de novos fluxos de trabalho que se direcionem para a boa solução das demandas/ manifestações, a partir da análise das perspectivas formal (procedimentos e prazos) e material (interesse demandado pelo cidadão). Certamente, observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias, principalmente no que se refere ao aperfeiçoamento do processo formal/procedimental de encaminhamento das manifestações.

Assim, para 2024, 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, principalmente aqueles relacionados à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Conta-se com a contribuição de todos os leitores para o envio de críticas e/ou sugestões, buscando o aprimoramento deste relatório a cada ano.

Por meio de suas manifestações, a sociedade fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem aperfeiçoados nos processos de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, bem como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

O presente relatório tem por finalidade conceder transparência, consolidar as informações e prestar contas à cidadania, aos usuários dos serviços públicos, à comunidade INES (alunos, servidores e colaboradores), às empresas colaboradoras e à Direção Geral, acerca o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2023.

Rio de Janeiro, 18 de março de 2024.

Marcelo Machado
Ouvidor Titular

13. 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. **Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD.
- BRASIL. **Decreto nº 9.492, de outubro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a Administração Pública Federal.
- 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>).