



Ouvidoria do INES

Relatório Anual
2024

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

SOLANGE MARIA DA ROCHA

Diretora-Geral

LUCIANE CRUZ SILVEIRA

Chefe de Gabinete

ELIZABETH SERRA OLIVEIRA

Diretora do Departamento de Ensino Superior

ALVANEI DOS SANTOS VIANNA

Diretor do Departamento de Planejamento e Administração

ALESSANDRA GOMES DA SILVA

Diretora de Educação Básica

DANIELLE COELHO LINS

Diretora do Departamento de Desenvolvimento
Humano, Científico e Tecnológico

MARCELO MACHADO COSTA LIMA

Ouvidor titular

RELATÓRIO ANUAL – OUVIDORIA DO INES – 2024

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

AGRADECIMENTOS

Dedico este relatório àqueles que, ao longo do ano de 2024, 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 INES, ao acreditar que suas manifestações pudessem ser acolhidas e tratadas por nosso Instituto, cresce a cada dia.

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 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.

*Marcelo Machado C. Lima
Ouví dor 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	5
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
4.1. Manifestações respondidas e em tratamento	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 unidade administrativa	10
4.2. Identidade do manifestante	11
4.3. Canal de denúncias	12
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES	13
6. FORMAS DE ATENDIMENTO	14
7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	15
7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)	17
8. QUEM NOS DEMANDA	18
9. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	19
10. CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS	20
11. PROGRAMA DE MELHORIA CONTINUADA DAS UNIDADES DE OUVIDORIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO.....	21
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
13. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

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, imparcialidade, 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 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.

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 2024. 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 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 2024, 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 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 13, inciso II, da Lei nº 13.460/17.

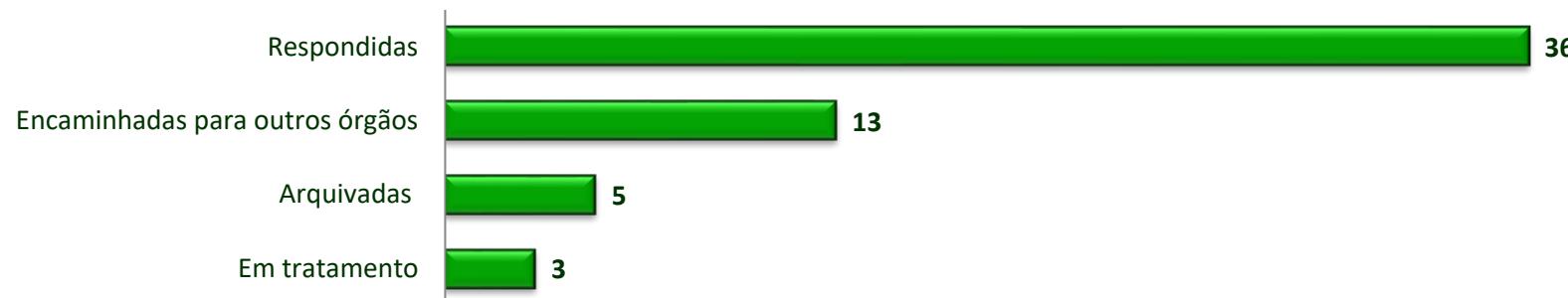


3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

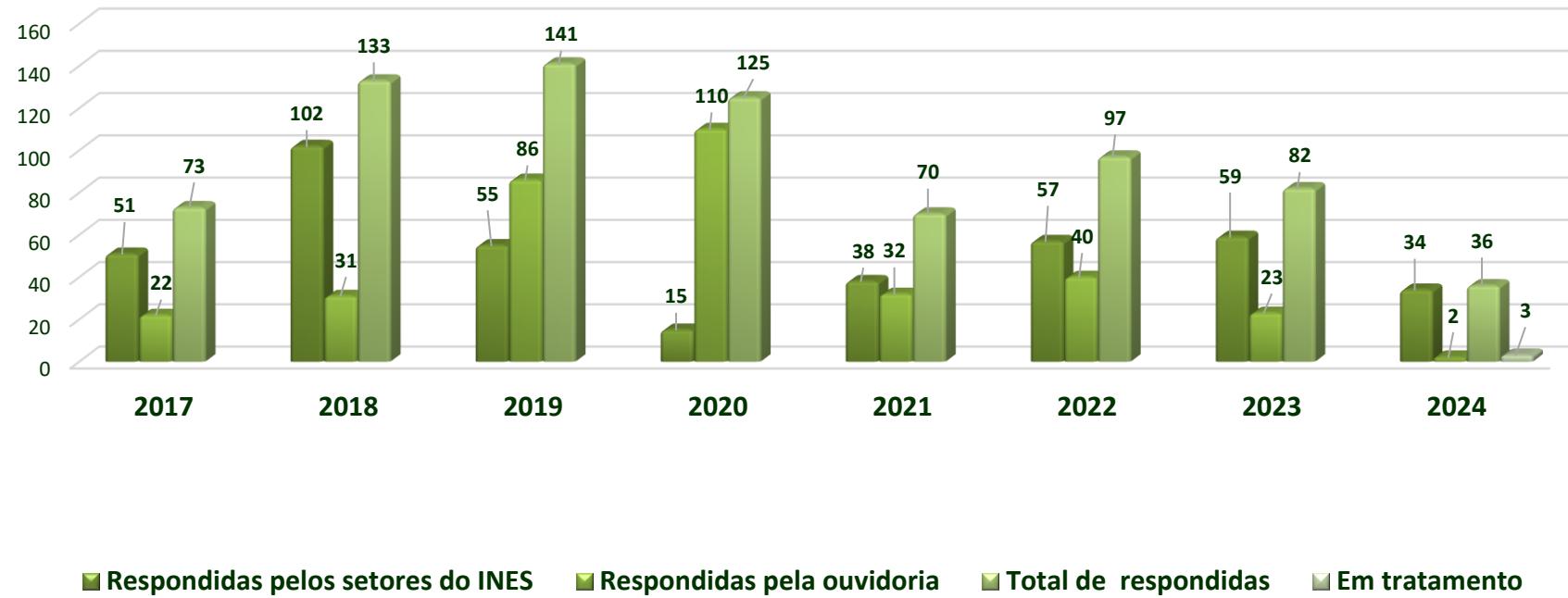
Ao longo do ano de 2024, além das atividades de acolhimento, recebimento, análise e resposta das manifestações, foi respondido na plataforma e-Aud, o 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), ferramenta de gestão para melhoria contínua das unidades setoriais do SisOuv, de aplicação obrigatória para o referido Sistema. O 2º Ciclo foi dividido em duas etapas: o autodiagnóstico e a verificação das evidências pela Ouvidoria-Geral da União.

3.1. Ouvidoria em números

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do INES recebeu via plataforma Fala.BR, **57** (cinquenta e sete) **manifestações**, sendo que 13 foram encaminhadas para outros órgãos pela pertinência do assunto e 44 (quarenta e quatro) tratadas no âmbito do INES: 36 respondidas, 5 arquivadas por insuficiência de dados, inadequada ou por duplicidade no cadastramento e 3 estão sendo tratadas nas unidades responsáveis.



Quadro comparativo – ano a ano



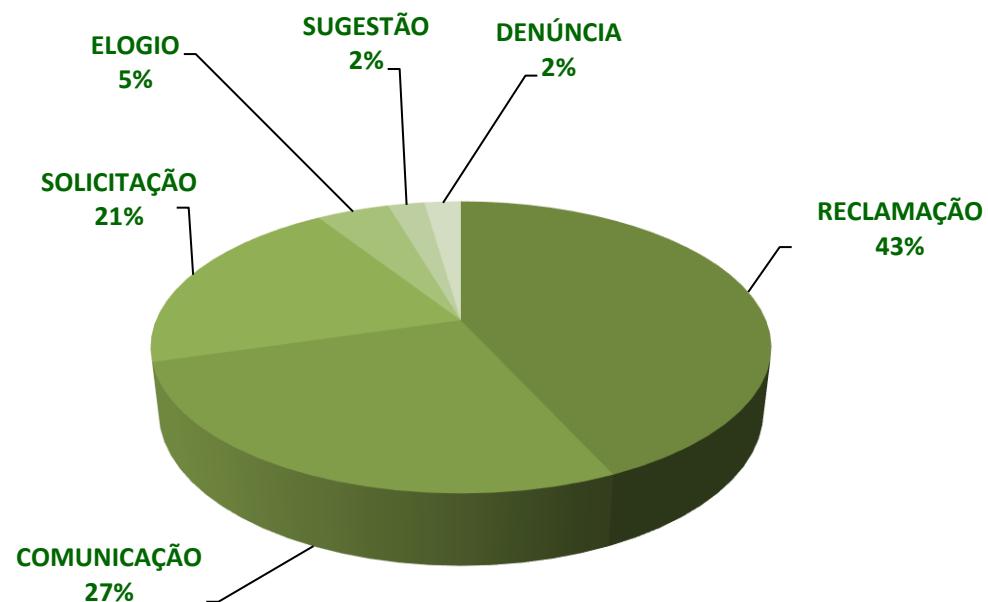
4. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. Manifestações respondidas e em tratamento

4.1.1. Demandas por tipologia¹

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2024
Denúncia	1
Sugestão	1
Elogio	2
Solicitação de providências	9
Comunicação (manifestação anônima)	12
Reclamação	19



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

4.1.2. Demandas ao longo do ano²

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, respondidas e em tratamento.

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

4.1.3. Demandas por assuntos ³

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

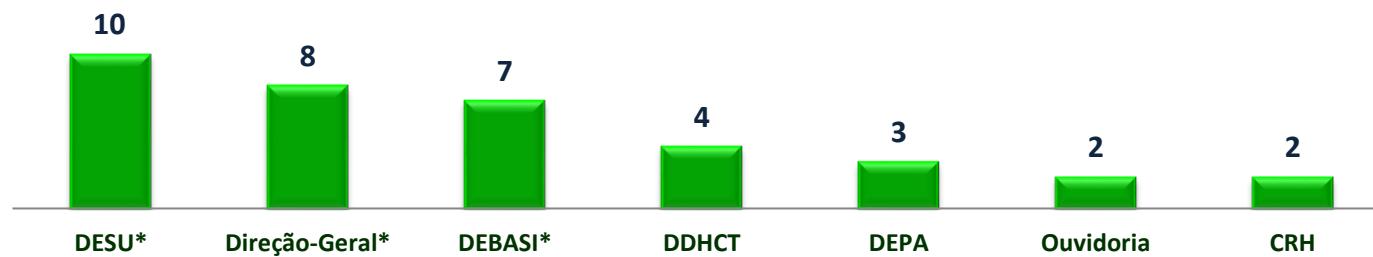


³ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e Plataforma Fala.BR

4.1.4. Demandas por unidade administrativa⁴

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 2024. Tais unidades foram responsáveis pelas informações e/ou a elaboração das respostas, possibilitando a Ouvidoria completar o processo de atendimento aos usuários internos ou externos do INES, via Fala.BR.



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 e outros assuntos relacionados ao departamento.

Contamos com 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.

* Unidade que possui manifestação em tratamento.

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

4.2. Identidade do manifestante

Do montante de manifestações respondidas, 32 (trinta e duas) foram registradas com identificação do manifestante com restrição de divulgação, representando 73% do total, 12 (doze) foram registradas de forma anônima onde o manifestante não se identifica e representando 27% 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, 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 confecção de extrato para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes.

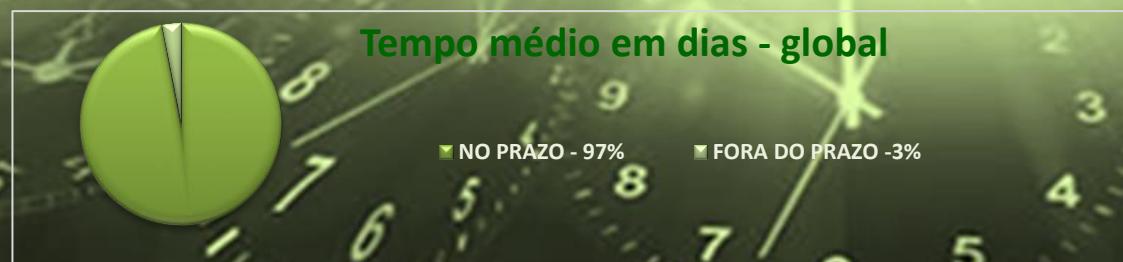
As Ouvidorias do Poder Executivo Federal têm que ASSEGURAR A PROTEÇÃO da identidade e dos elementos de identificação do denunciante.

5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao tempo de resposta, a Lei 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 ser 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:

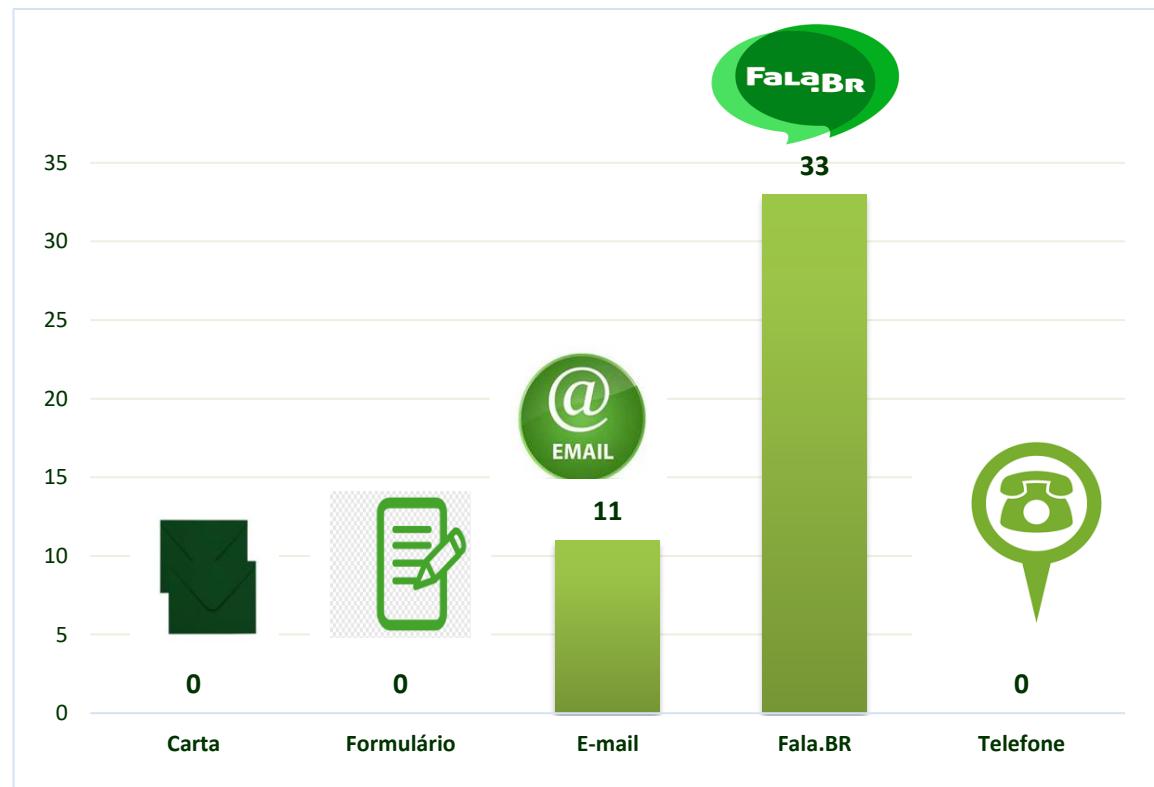


Total de manifestações respondidas
36
Tempo médio (global) de resposta
25,31 dias

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 indispesáveis 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 1 (uma) denúncia e 04 (quatro) comunicações a Direção-Geral para apurar as supostas irregularidades, em conformidade ao Inciso VII do Art. 48 do Regimento Interno do INES. Duas comunicações foram consideradas apta e encontram-se em processo de apuração por meio de comissão específica para o caso. A denúncia e as demais comunicações não trouxeram elementos de indícios de irregularidades (ausência de requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade) e foram respondidas na plataforma Fala.BR, no caso das comunicações, apenas para constar o registro já que por serem anônimas, o manifestante não recebe a resposta.

Oito das comunicações recebidas na Plataforma Fala.BR, foram encaminhadas as unidades administrativas para esclarecimentos, pois tratavam-se de reclamações ou solicitações de providências, onde os usuários confundiram como denúncias e por terem optado pelo anonimato, a plataforma entende como comunicação de irregularidade. O DEBASI respondeu 04 (quatro), o DESU 01 (uma), o DDHCT 01 (uma) e a Ouvidoria 02 (duas), as respostas e esclarecimentos foram inseridos na plataforma Fala.BR, para constar a conclusão da manifestação, pois como já informado, o manifestante não acessa a resposta por conta do anonimato.

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 insuficiência de dados, inadequada ou por duplicidade no cadastramento.

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 demandas.



7.1. Manifestações recorrentes (assuntos frequentes)

O assunto mais demandado foi:

- processos seletivos do DESU.

Com todos os cuidados que os casos requeriam, o setor responsável esclareceu os pontos demandados.

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, cronogramas e contatos das comissões responsáveis por cada edital.

A ouvidoria realizou os encaminhamentos para o departamento responsável para obter os esclarecimentos necessários objetivando dar uma resposta ao manifestante.



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.

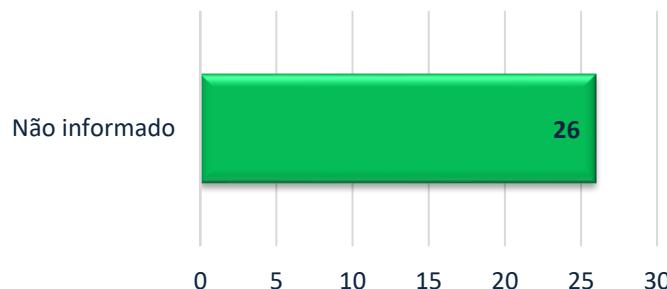
Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do Painel⁵ Resolveu?.

Por gênero - 04 respondentes

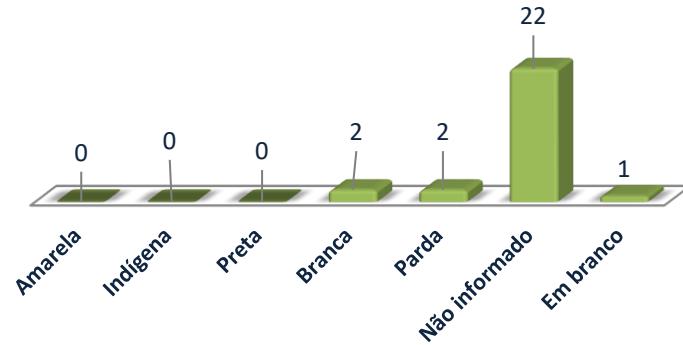


■ 2 - Masculino ■ 2 - Feminino

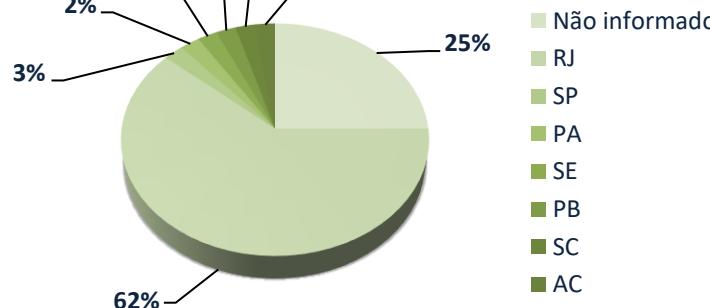
Por faixa etária - 26 respondentes



Raça e cor - 27 respondentes



Localização - 44 respondentes



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

09. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O entrosamento dos gestores de cada unidade institucional com a 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 2024, 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 2025, 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 2023.

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 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.

O 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), ferramenta de gestão para melhoria contínua das unidades setoriais do SisOuv, de aplicação obrigatória para o referido Sistema. O 2º Ciclo foi dividido em duas etapas: o autodiagnóstico e a verificação das evidências pela Ouvidoria-Geral da União. A Ouvidoria do INES, por meio da plataforma e-Aud realizou o preenchimento da avaliação em 2024.

A Ouvidoria passa formalmente a fazer parte da estrutura da organização institucional do INES, com a publicação da Portaria/MEC nº 155, de 25 de outubro de 2024 que aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional de Educação de Surdos – Ines, publicada no diário oficial da união do dia 29 de outubro de 2024. ,

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, 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 2025, 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 2024.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2025.

*Marcelo Machado Costa Lima
Ouvíador 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 INES 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 denunciantes 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 Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. 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, 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/CGU 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>).